

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam strategi yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota dalam meningkatkan jumlah pengunjung setelah relokasi gedung layanan perpustakaan. Penelitian kualitatif tidak hanya menjelaskan suatu fenomena, tetapi juga mengkaji makna dari tindakan, kebijakan, dan pengalaman yang dialami informan. Menurut Creswell dan Poth (2021), penelitian kualitatif memberi kesempatan kepada peneliti untuk memahami makna yang dibentuk oleh individu atau kelompok dalam situasi sosial tertentu. Oleh karena itu, peneliti dapat memahami kondisi yang terjadi berdasarkan sudut pandang partisipan secara langsung.

Unit kasus dalam penelitian ini adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota, khususnya pada gedung layanan perpustakaan yang telah dipindahkan ke Kompleks Pemerintahan Bukik Limau, Sarilamak. Penelitian ini berfokus pada strategi pemasaran yang dilakukan untuk meningkatkan jumlah pengunjung setelah relokasi gedung layanan yang diresmikan pada tahun 2021. Periode penelitian dilakukan pada tanggal 4 Februari sampai 11 April 2026. Fokus fenomena yang dikaji meliputi perubahan jumlah kunjungan serta penerapan strategi pemasaran berdasarkan konsep bauran pemasaran (*marketing mix*) 4P, yaitu *product* (layanan perpustakaan yang diberikan), *price* (kemudahan dan biaya layanan), *place* (lokasi dan kemudahan akses perpustakaan), dan *promotion* (kegiatan promosi yang dilakukan perpustakaan), serta tanggapan masyarakat terhadap lokasi dan layanan perpustakaan yang baru.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang sesuai dengan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus, guna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai strategi pemasaran Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota dalam meningkatkan jumlah pengunjung pasca relokasi gedung layanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi,

wawancara mendalam, serta studi dokumentasi. Pemilihan teknik tersebut didasarkan pada kebutuhan untuk memperoleh data primer yang bersifat mendalam dan kontekstual, serta data sekunder yang mendukung keabsahan dan validitas hasil penelitian.

3.2.1 Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam dilakukan kepada informan utama yang terdiri dari pejabat structural, pustakawan dan pengguna perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota. Penelitian ini melibatkan 7 orang informan yang dipilih berdasarkan beberapa kriteria, yaitu: Adapun kriteria informan meliputi: memiliki keterlibatan langsung dalam kegiatan perpustakaan, memahami proses pelayanan dan pengelolaan perpustakaan, serta bersedia memberikan informasi secara terbuka dan mendalam kepada peneliti. Melalui wawancara ini, peneliti berusaha menggali informasi mengenai pengalaman, pandangan, serta strategi yang dilakukan perpustakaan dalam meningkatkan jumlah pengunjung setelah relokasi gedung layanan.

Menurut Steinar Kvale dan Svend Brinkmann (2015), wawancara kualitatif merupakan proses percakapan yang dilakukan secara terarah untuk memahami pengalaman dan makna yang dimiliki seseorang terhadap suatu fenomena. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara semi-terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan bantuan pedoman pertanyaan, namun tetap memberi ruang bagi informan untuk menjelaskan jawaban secara lebih bebas dan mendalam. Dengan cara ini, suasana wawancara menjadi lebih fleksibel sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih kaya dan sesuai dengan kondisi di lapangan.

Durasi wawancara setiap informan berbeda-beda, tergantung pada banyaknya informasi yang disampaikan. Beberapa durasi wawancara yang dicatat antara lain sebagai berikut:

Tabel 3.1 *Informan dan Durasi Wawancara*

No	Informan	Jabatan/Kategori	Kriteria Informan	Durasi Wawancara
1	Informan 1	Kabid PPPK	Memiliki kewenangan dan memahami kebijakan serta	28:55 menit

No	Informan	Jabatan/Kategori	Kriteria Informan	Durasi Wawancara
			pengelolaan perpustakaan	
2	Informan 2	Pustakawan	Terlibat langsung dalam pengelolaan dan pelayanan perpustakaan	13:12 menit
3	Informan 3	Staf Layanan	Memahami proses pelayanan kepada pengguna perpustakaan	09:03 menit
4	Informan 4	Pustakawan Bagian Promosi	Memahami strategi promosi dan penyebaran informasi perpustakaan	23:14 menit
5	Informan 5	Pengguna Perpustakaan sebagai Mahasiswa	Pernah melaksanakan PKL di perpustakaan dan memahami pelayanan perpustakaan	05:57 menit
6	Informan 6	Pengguna Perpustakaan Sebagai Mahasiswa	Pernah melaksanakan PKL di perpustakaan dan memahami pelayanan perpustakaan	03:46 menit
7	Informan 7	Pengguna Perpustakaan Sebagai Masyarakat	Memiliki pengalaman langsung terhadap layanan perpustakaan dan fasilitas perpustakaan.	08:15 menit

Seluruh proses wawancara direkam menggunakan alat perekam digital dan diperkuat dengan catatan lapangan (*field notes*) sebagai data pendukung. Setelah wawancara

selesai, hasil rekaman ditranskripsikan secara verbatim atau ditulis kembali sesuai ucapan asli informan agar data yang diperoleh tetap akurat dan mudah dianalisis.

Pedoman wawancara disusun berdasarkan konsep bauran pemasaran (*marketing mix*) 4P yang meliputi *Product*, *Price*, *Place*, dan *Promotion*. Pada aspek *product*, peneliti menggali informasi terkait layanan dan koleksi perpustakaan. Aspek *price* berfokus pada kemudahan akses layanan maupun kebijakan yang diterapkan perpustakaan. Aspek *place* membahas lokasi serta akses layanan perpustakaan, baik secara langsung maupun digital. Sementara itu, aspek *promotion* berkaitan dengan strategi promosi dan komunikasi yang dilakukan perpustakaan untuk menarik minat masyarakat. Untuk setiap aspek tersebut, peneliti menyiapkan pertanyaan terbuka yang bertujuan menggali strategi yang diterapkan, hambatan yang dihadapi, inovasi yang dilakukan, serta harapan dan saran dari informan. Sebelum wawancara dimulai, peneliti terlebih dahulu meminta persetujuan informan serta menjelaskan tujuan penelitian, proses perekaman, kerahasiaan data, dan hak informan untuk menghentikan wawancara kapan saja apabila merasa keberatan.

3.2.2 Observasi Lapangan

Peneliti melakukan observasi langsung terhadap aktivitas di gedung perpustakaan pasca relokasi, mulai dari pola kunjungan, interaksi pustakawan dengan pengguna, hingga kondisi fasilitas. Observasi kualitatif memungkinkan peneliti mendapatkan data kontekstual. Flick (2022) menegaskan bahwa observasi merupakan strategi penting dalam penelitian kualitatif karena dapat memberikan pemahaman terhadap praktik sosial dalam konteks aslinya.

3.2.3 Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data tertulis, foto, laporan kegiatan, serta data statistik jumlah pengunjung. Dokumen berfungsi sebagai data sekunder yang melengkapi hasil wawancara dan observasi. Saldaña & Omasta (2022) menyebutkan bahwa dokumentasi merupakan salah satu sumber penting penelitian kualitatif karena dapat memperkuat validitas temuan.

3.3 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari:

3.3.1 Informan

Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki informasi yang relevan dengan masalah penelitian. Pemilihan informan didasarkan pada kriteria kompetensi dan peran mereka dalam konteks penelitian. Informan utama terdiri dari Kepala Bidang Pembinaan dan Pengawasan Perpustakaan dan Kearsipan (PPPK), pustakawan, staf layanan, dan pengguna perpustakaan. Kepala bidang PPPK dipilih karena berkompeten dalam merumuskan kebijakan dan strategi; pustakawan karena memiliki pengalaman dalam mengelola dan memberikan layanan; staf layanan karena berinteraksi langsung dengan pengguna; serta pengguna perpustakaan karena dapat memberikan pengalaman nyata terkait pemanfaatan layanan. Menurut Given (2020), *purposive sampling* adalah metode yang digunakan untuk memilih informan yang dianggap paling mampu memberikan data mendalam terkait fokus penelitian.

Tabel 3.2 Daftar Informan

No	Informan	Jabatan/Kategori	Alasan Pemilihan Informan
1	Informan 1	Kabid PPPK	Dipilih karena memiliki kewenangan serta memahami kebijakan dan pengelolaan perpustakaan secara menyeluruh
2	Informan 2	Pustakawan	Dipilih karena terlibat langsung dalam pengelolaan dan pelayanan perpustakaan
3	Informan 3	Staf Layanan	Dipilih karena memahami proses pelayanan kepada pengguna perpustakaan
4	Informan 4	Pustakawan Bagian Promosi	Dipilih karena memahami strategi promosi dan penyebaran informasi perpustakaan

No	Informan	Jabatan/Kategori	Alasan Pemilihan Informan
5	Informan 5	Pengguna Perpustakaan sebagai Masyarakat	Dipilih karena pernah melaksanakan PKL dan memahami menggunakan layanan perpustakaan
6	Informan 6	Pengguna Perpustakaan sebagai Masyarakat	Dipilih karena pernah melaksanakan PKL dan memahami pelayanan perpustakaan
7	Informan 7	Pengguna Perpustakaan sebagai Masyarakat	Dipilih karena memiliki pengalaman langsung terhadap layanan dan fasilitas perpustakaan

3.3.2 Dokumen

Dokumen berupa laporan program kerja, kebijakan dinas, laporan statistik kunjungan, serta arsip kegiatan. Dokumen ini digunakan untuk mendukung data lapangan dan memberikan gambaran formal terkait strategi yang dilakukan. Yin (2020) menegaskan bahwa dokumen dalam penelitian studi kasus dapat memberikan bukti yang stabil, objektif, dan dapat diuji kembali.

3.3.3 Observasi Lapangan

Sumber data juga diperoleh dari pengamatan langsung kegiatan perpustakaan, terutama interaksi layanan pasca relokasi, fasilitas, serta aktivitas pengunjung. Observasi memungkinkan peneliti memperoleh data empiris mengenai situasi aktual. Angrosino (2021) menyebutkan bahwa observasi dalam penelitian kualitatif dapat mengungkap pola perilaku yang tidak selalu dapat diungkapkan melalui wawancara.

3.4 Analisis Data

Analisis data kualitatif merupakan proses sistematis dalam mengorganisasi, mengelompokkan, menafsirkan, dan menarik makna dari data penelitian sehingga dapat menghasilkan temuan yang sesuai dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan model analisis interaktif dari Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña (2014) yang terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan

kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Model ini dipilih karena dinilai relevan untuk penelitian kualitatif yang menggunakan bantuan aplikasi NVivo dalam proses pengolahan data.

Adapun tahapan analisis data dalam penelitian ini meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

1. Reduksi data (*data reduction*). Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengelompokan, serta transformasi data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan. Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan berbagai informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian, kemudian menyeleksi data-data yang dianggap relevan dan membuang data yang tidak berkaitan dengan tujuan penelitian. Proses reduksi data dilakukan secara berkelanjutan selama penelitian berlangsung sehingga data yang diperoleh menjadi lebih terarah dan terfokus. Dalam proses reduksi data, peneliti menggunakan bantuan aplikasi NVivo untuk mempermudah pengelolaan dan pengorganisasian data penelitian. Seluruh hasil wawancara terlebih dahulu ditranskrip ke dalam bentuk teks, kemudian dimasukkan ke dalam aplikasi untuk dianalisis lebih lanjut. Peneliti melakukan proses *coding* terhadap data dengan memberikan kode-kode tertentu sesuai dengan tema, kategori, dan fokus penelitian. Tahapan *coding* dilakukan melalui beberapa langkah, yaitu *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding*.

Pada tahap *open coding*, peneliti mengidentifikasi berbagai informasi penting yang muncul dari data lapangan dan memberikan label terhadap bagian-bagian data yang dianggap relevan. Selanjutnya, pada tahap *axial coding*, peneliti mulai menghubungkan kategori-kategori yang memiliki keterkaitan sehingga terbentuk pola hubungan antar data. Kemudian, pada tahap *selective coding*, peneliti memilih kategori inti yang paling dominan dan relevan dengan fokus penelitian untuk dijadikan sebagai dasar dalam penarikan kesimpulan penelitian. Melalui proses reduksi data ini, peneliti dapat menyederhanakan data yang sangat banyak menjadi lebih terstruktur, sistematis, dan mudah dipahami. Selain itu, reduksi data membantu peneliti dalam menemukan tema-tema utama, pola-pola tertentu, serta hubungan antar kategori yang berkaitan dengan objek penelitian. Dengan demikian, proses

analisis menjadi lebih efektif dan terarah sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan.

2. Penyajian data (*data display*). Setelah data direduksi dan dikelompokkan berdasarkan tema tertentu, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk yang sistematis agar mudah dipahami. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, matriks, tabel, bagan, maupun visualisasi yang dihasilkan melalui fitur analisis pada NVivo. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami keseluruhan data, melihat hubungan antar kategori, serta mengidentifikasi pola-pola yang muncul dari hasil penelitian. Melalui penyajian data yang sistematis, peneliti dapat melakukan interpretasi secara lebih mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Selain itu, penyajian data juga membantu peneliti dalam membandingkan hasil wawancara antar informan, menghubungkan data observasi dengan dokumentasi, serta memperkuat hasil analisis yang diperoleh di lapangan. Dengan demikian, data yang disajikan tidak hanya menggambarkan fakta penelitian, tetapi juga menunjukkan keterkaitan antar data secara menyeluruh.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Pada tahap ini, peneliti menafsirkan seluruh data yang telah direduksi dan disajikan untuk memperoleh makna yang sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif bersifat sementara pada tahap awal, namun akan semakin kuat setelah dilakukan proses verifikasi secara terus-menerus selama penelitian berlangsung. Proses verifikasi dilakukan dengan cara mengecek kembali hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah diperoleh di lapangan. Peneliti juga membandingkan data antar informan untuk memastikan konsistensi informasi yang diperoleh. Selain itu, hasil analisis yang dilakukan menggunakan NVivo membantu peneliti dalam meningkatkan ketepatan interpretasi data sehingga kesimpulan yang dihasilkan memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang baik. Dengan demikian, hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan memberikan gambaran yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

3.5 Kredibilitas

Kredibilitas dalam penelitian kualitatif merupakan upaya untuk memastikan bahwa data dan hasil penelitian yang diperoleh benar-benar sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan sehingga dapat dipercaya kebenarannya. Kredibilitas menjadi salah satu aspek penting dalam penelitian kualitatif karena berkaitan dengan tingkat keyakinan terhadap hasil penelitian yang dilakukan peneliti. Menurut Sugiyono (2021), kredibilitas penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui triangulasi, diskusi teman sejawat, penggunaan bahan referensi, serta pengecekan kecukupan data agar hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi. Strategi tersebut meliputi:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek kembali informasi yang diperoleh dari berbagai sumber penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dari beberapa informan, seperti kepala perpustakaan, pustakawan, staf perpustakaan, serta pengguna perpustakaan sebagai masyarakat. Data dari masing-masing informan dibandingkan untuk mengetahui kesesuaian informasi yang diberikan. Melalui triangulasi sumber ini, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar menggambarkan kondisi yang sebenarnya di lapangan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang berbeda terhadap sumber data yang sama. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data hasil wawancara kemudian dibandingkan dengan hasil observasi lapangan serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Apabila data yang diperoleh melalui teknik yang berbeda menunjukkan hasil yang sama, maka data tersebut dinilai memiliki tingkat kredibilitas yang kuat.

3. Audit Trail

Audit trail dilakukan dengan cara mendokumentasikan seluruh proses penelitian secara sistematis dan terperinci. Peneliti mencatat seluruh tahapan penelitian mulai dari penentuan masalah, proses pengumpulan data, hasil wawancara, catatan observasi, dokumentasi, hingga proses analisis data. Dengan adanya audit trail,

seluruh proses penelitian dapat ditelusuri kembali sehingga penelitian menjadi lebih transparan dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

4. *Peer Debriefing*

Peer debriefing atau diskusi dengan teman sejawat dilakukan untuk memperoleh masukan, kritik, dan saran terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti mendiskusikan hasil wawancara, proses analisis data, dan kesimpulan penelitian dengan dosen pembimbing maupun teman sejawat yang memahami penelitian kualitatif. Diskusi tersebut bertujuan untuk mengurangi subjektivitas peneliti serta membantu memperoleh interpretasi data yang lebih objektif dan mendalam.

5. Kecukupan Data (Saturasi Data)

Kecukupan data atau saturasi data dilakukan dengan cara terus mengumpulkan data hingga tidak ditemukan lagi informasi baru di lapangan. Peneliti melakukan wawancara dan observasi secara berulang sampai data yang diperoleh menunjukkan pola yang sama dan tidak mengalami perkembangan informasi yang signifikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa data penelitian telah mencapai titik jenuh atau saturasi sehingga data dianggap telah memadai untuk menjawab fokus penelitian.