

BAB III

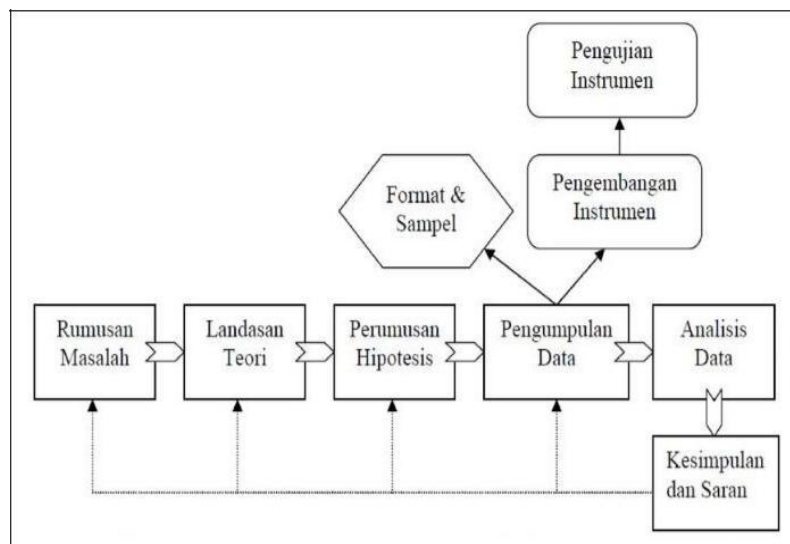
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode kuantitatif disebut juga dengan metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat *positivisme*. Metode ini sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut juga metode *discovery* karena dengan metode dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2016:7).

Proses penelitian kuantitatif dan komponennya dapat dilihat pada Gambar

3.1:



(Sumber : Sugiyono, 2017:30)

Gambar 3.1 Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif

Ada 3 karakteristik utama dari penelitian survei ini, yaitu:

1. Informasi dikumpulkan dari sekelompok besar orang untuk mendeskripsikan beberapa aspek atau karakteristik tertentu seperti kemampuan, sikap, kepercayaan, pengetahuan dari populasi.
2. Informasi dikumpulkan melalui pengajuan pertanyaan (umumnya tertulis walaupun bisa juga lisan) dari suatu populasi.
3. Informasi diperoleh dari sampel bukan dari populasi. (Thoifah, 2016:160)

Beberapa ciri khas penelitian kuantitatif dapat dikemukakan melalui cara membedakan dengan penelitian yang berpendekatan kualitatif, sebagai berikut ini:

1. Penelitian kuantitatif dilakukan untuk mengukur satu atau lebih variabel penelitian.
2. Penelitian kuantitatif dilakukan untuk menguji teori (*retest*) yang sudah ada yang dipilih oleh peneliti sedangkan kualitatif menemukan konsep atau hubungan antar konsep.
3. Penelitian kuantitatif memfungsikan teori sebagai titik tolak menemukan konsep (yang terdapat dalam teori tersebut) yang kemudian dijadikan variabel.
4. Penelitian kuantitatif lebih mengutamakan teknik pengumpulan data kuesioner.
5. Penelitian kuantitatif penyajian datanya berupa tabel distribusi pilihan jawaban responden yang ditentukan oleh peneliti (berupa angka).

6. Penelitian kuantitatif menggunakan perspektif etik, yakni data yang dikumpulkan dibatasi atau ditentukan oleh peneliti dalam hal pilihan indicator (atribut) variabel baik jumlah maupun jenisnya.
7. Penelitian kuantitatif menggunakan definisi operasional karena hendak mengukur variabel, karena definisi operasional pada dasarnya merupakan petunjuk untuk mengukur variabel.
8. Penelitian kuantitatif penentuan jumlah respondenya dengan persentase, rumus atau tabel populasi-sampel.
9. Penelitian kuantitatif instrument penelitiannya berupa kuesioner atau angket.
10. Penelitian kuantitatif analisis datanya dilakukan setelah data terkumpul dengan menggunakan perhitungan data-data atau analisis statistik (Hamidi, 2010:27).

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menjabarkan kualitas layanan sistem informasi perpustakaan pada Universitas Muhammadiyah Palembang menggunakan metode analisis kualitas layanan dengan *Libqual*. *Libqual* memiliki 3 dimensi yaitu *affect of service*, *information control*, dan *library as place*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner.

3.2 Waktu dan Tempat

Lokasi dari penelitian adalah Universitas Muhammadiyah Palembang beralamat di Jl. Jendal Ahmad Yani 13 Ulu Plaju Palembang Sumatera Selatan, Indonesia 30263.

3.3 Alat dan Bahan

Dalam penelitian ini bahan penelitian yang digunakan untuk kemudian diolah sebagai acuan adalah :

1. Data populasi mahasiswa/i, dosen, dan pegawai di Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Data kuesioner yang dibuat sesuai dengan indikator dari dimensi *Libqual*.
3. *Microsoft Excel*, data penelitian yang diperoleh dari kuesioner di inputkan pada *worksheet Microsoft Excel* agar mudah dilakukan proses matematis. Misalnya kita memerlukan data tentang jumlah skor, rata-rata skor, ataupun penilaian skor, maka akan sangat mudah memperoleh hasilnya dengan menggunakan *Microsoft Excel*.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Terdapat beberapa metode dalam pengumpulan data penelitian, berikut ini terdapat dua cara yang peneliti lakukan untuk mengumpulkan berbagai data yang diperlukan peneliti, yaitu sebagai berikut :

3.4.1 Data Primer

Untuk mendapatkan data primer, peneliti mengumpulkan secara langsung melalui teknik observasi, wawancara, dan kuesioner di lingkungan Universitas Muhammadiyah Palembang.

1. Observasi. Observasi dalam penelitian ini adalah dengan mengamati secara langsung kejadian pada sistem informasi perpustakaan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Wawancara. Wawancara digunakan untuk mencari informasi mengenai sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang. Sebelum melakukan penyebaran kuesioner penulis melakukan tanya jawab atau dialog secara langsung kepada pihak pengembang sistem informasi perpustakaan, Bapak Ishak sebagai dan Bapak Genot Agung Busono selaku kepala UPT perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuisisioner semi, jenis kuesioner yang berisikan pernyataan yang diharuskan wajib diisi oleh responden dengan cara memilih satu diantara dua atau lebih pilihan responden terhadap pernyataan yang telah ditentukan dan mengisi jawaban sesuai dengan keinginan responden diluar dari pilihan yang diberikan peneliti. Kuisisioner yang dilakukan pada penelitian ini dilihat dari jumlah responden yang berjumlah 294 sampel dan dengan cakupan wilayah yaitu UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang. Peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Pada metode ini kegiatan yang dilakukan adalah membuat beberapa pertanyaan-pertanyaan untuk melakukan analisis kualitas layanan sistem informasi perpustakaan pada Universitas Muhammadiyah Palembang. Sejumlah kuesioner disebarkan secara langsung (*offline*) dan tidak langsung (*online*) dengan menggunakan *google form* kepada mahasiswa/i, dosen dan pegawai UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah

Palembang. Penyebaran jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dapat dilihat pada lampiran.

3.4.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya (Siregar, 2013:16). Dalam hal ini, data sekunder yang didapatkan berupa sejarah, visi dan misi yang didapat dari *website* Universitas Muhammadiyah Palembang.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi dari penelitian ini terdiri dari mahasiswa/i, dosen, dan pegawai dapat dilihat pada table 3.1 berikut :

Tabel 3.1 Data Populasi Anggota Sistem Informasi Perpustakaan tahun 20181

No.	Populasi	Jumlah populasi
1.	Dosen	52
2.	Pegawai	47
3.	Mahasiswa/i	1.013
Total Populasi		1.112

(Sumber : Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang)

Populasi yang diambil oleh peneliti pada anggota UPT Universitas Muhammadiyah Palembang terbagi menjadi 3 yaitu dosen, mahasiswa/i dan pegawai yang memiliki jumlah populasi dosen sebanyak 52 orang, populasi mahasiswa/i sebanyak 1.013 orang, dan pegawai Universitas Muhammadiyah Palembang sebanyak 47 orang dengan total populasi keseluruhan adalah 1.112 populasi. Persentase populasi mahasiswa, dosen dan pegawai dapat dilihat pada diagram *pie* berikut ini :



Gambar 3.2 Diagram *Pie* Populasi Anggota Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang

Adapaun karakteristik yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa/i, dosen dan pegawai yang masih aktif pada tahun 2018 tercatat sebagai anggota di UPT perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Mahasiswa/i, dosen, dan pegawai yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan.
3. Mahasiswa/i, dosen, dan pegawai yang berusia 18 tahun sampai ≤ 60 tahun.
4. Pendidikan terakhir mahasiswa/i, dosen dan pegawai dari SMA sampai S3
5. Mahasiswa/i, dosen, dan pegawai yang sehat secara jasmani dan rohani saat pelaksanaan penelitian.

3.5.2 Sampel

Alasan mengapa penelitian ini menggunakan sampel yaitu karena populasi sedemikian banyak sehingga sulit untuk meneliti keseluruhan elemen, keterbatasan waktu, biaya penelitian, dan sumber daya manusia. Jika elemen populasi homogen,

penelitian terhadap seluruh elemen dalam populasi menjadi tidak masuk akal. Peneliti ingin mengetahui kualitas layanan sistem informasi perpustakaan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang, peneliti mengambil beberapa sampel untuk mengambil kesimpulan mengenai kualitas layanan sistem informasi perpustakaan dari beberapa sampel dalam populasi di Universitas Muhammadiyah Palembang.

Berdasarkan metode *Libqual* yang menekankan tingkat kualitas layanan sistem informasi perpustakaan maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *simple random sampling* karena pengambilan sampel secara acak dari populasi tanpa memperdulikan strata yang ada dalam populasi itu. Didalam sistem informasi perpustakaan penggunanya yaitu mahasiswa/i, dosen, dan pustakawan, jadi peneliti mengambil kesimpulan untuk menggunakan *simple random sampling*.

Banyak keuntungan yang jelas dari *simple random sampling*, bila dibandingkan dengan cara *random* sederhana maupun *random strata*, adalah dari segi efisiensi kerja yang menyangkut waktu dan biaya (Sugiyono,2016:82). Asumsi tingkat keandalan 90%, sehingga $e=5\%$.

$$n = \frac{N \cdot e^2}{1 + e^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Taraf signifikansi yang dikehendaki

Sesuai dengan responden yang terdiri dari 1013 mahasiswa/i, 52 dosen, dan 47 pegawai dengan populasi berjumlah 1112, penelitian menggunakan taraf (e) yaitu

5%, maka jumlah sampel yang digunakan adalah :

$$n = N \cdot e^2 + 1$$

$$n = \frac{1112 \cdot 0,05^2 + 1}{1112}$$

$$n = \frac{1112 \cdot 0,0025 + 1}{1112}$$

$$n = \frac{2,78}{1112}$$

$n = 294$ sampel

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus *slovin* sampel didapat sebanyak 294 responden yang meliputi pengguna dari sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang yang tercatat pada tahun 2018.

3.6 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Dimensi

Dalam penelitian ini terdapat 3 dimensi dan 14 indikator, dimensi pertama yaitu *Affect of service* (kemampuan dan sikap petugas dalam melayani), dimensi kedua *information control* (akses dan kontrol informasi), dan dimensi ketiga *library as place* (fasilitas dan ruang perpustakaan).

Secara lengkap, operasional dimensi penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3.2 Definisi Operasional Dimensi Penelitian

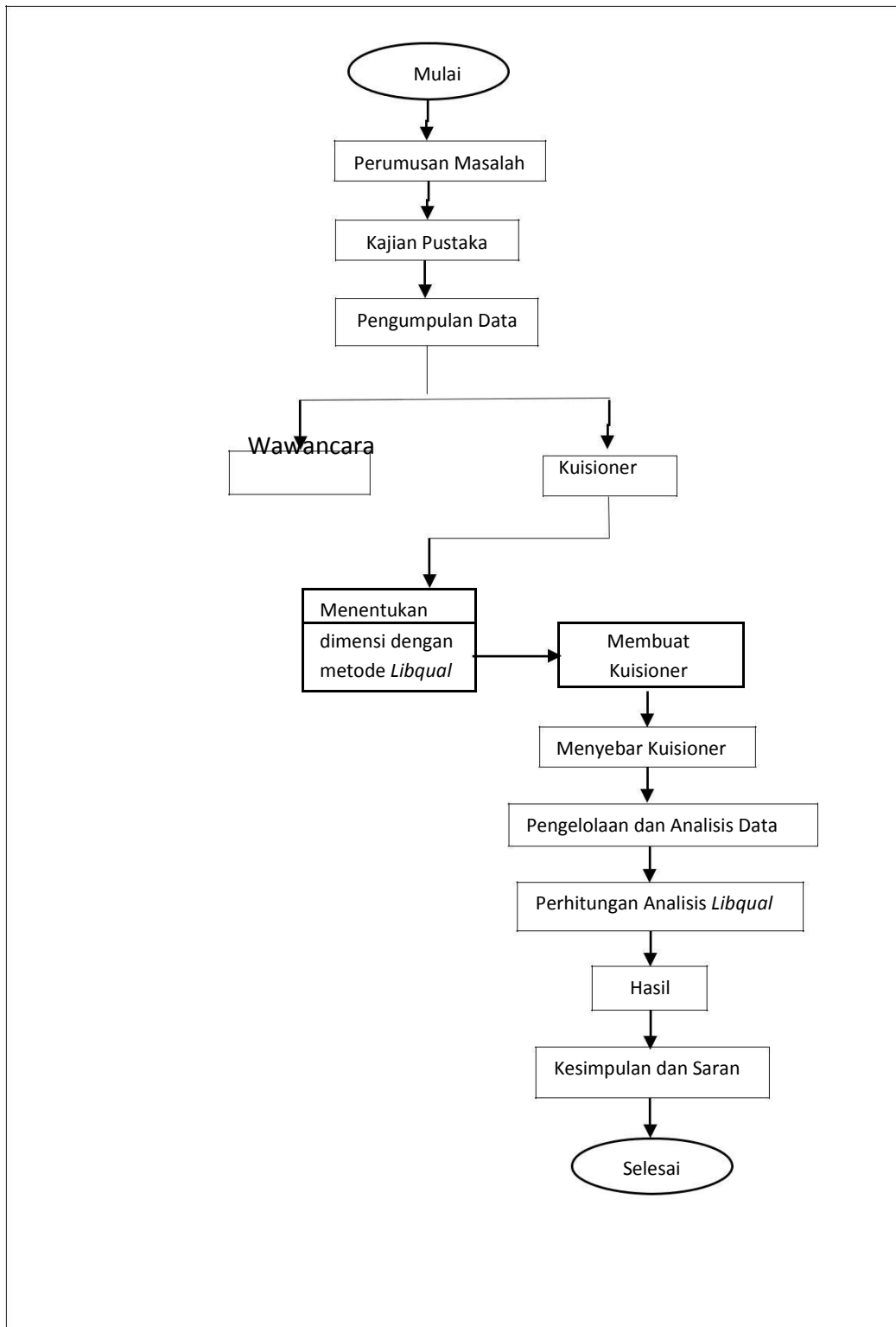
Dimensi	Aspek	Pernyataan	Skala
<i>Affect of Service</i> (Kemampuan dan sikap petugas dalam melayani)	Kepedulian (<i>empathy</i>)	Petugas perpustakaan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dan memahami kebutuhan pengguna	Likert
	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Petugas perpustakaan bersedia untuk membantu kesulitan dalam mencari informasi pada sistem informasi perpustakaan.	Likert
	Jaminan/kepastian (<i>assurance</i>)	Petugas perpustakaan mampu menanamkan keyakinan pada pengunjung untuk menggunakan sistem informasi perpustakaan.	Likert
	Realibilitas/keandalan (<i>reliability</i>)	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan akurat.	Likert
		Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengunjung	Likert
<i>Information control</i> (akses dan kontrol informasi)	Kemudahan akses (<i>ease of navigation</i>)	Penelusuran informasi mudah dilakukan menggunakan sistem informasi perpustakaan.	Likert
		Penataan koleksi pada sistem informasi perpustakaan memudahkan saya untuk mengaksesnya.	Likert
	Kenyamanan individu (<i>convenience</i>)	Petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas sistem informasi perpustakaan di perpustakaan sudah jelas.	Likert
	Peralatan yang modern (<i>equipment</i>)	Ketersediaan fasilitas sistem informasi perpustakaan membantu saya memperoleh bahan perpustakaan.	Likert
		Fitur-fitur yang tersedia pada sistem informasi perpustakaan sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun publikasi statistik.	Likert
	Kepercayaan diri (<i>self reliance</i>)	Saya dapat mencari informasi sendiri diperpustakaan dengan menggunakan sistem informasi perpustakaan	Likert
		Saya mampu menggunakan layanan sistem informasi perpustakaan yang ada.	Likert
	Isi /ruang lingkup (<i>Content/scope</i>)	Ketersediaan koleksi pada sistem informasi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan.	Likert
		Tersedianya bimbingan pengunjung diperpustakaan pada saat dibutuhkan.	Likert
	Kecepatan waktu akses (<i>timeliness</i>)	Sistem informasi perpustakaan membuat layanan di perpustakaan menjadi lebih cepat.	Likert
		Pertanyaan	Skala

		Layanan sistem informasi perpustakaan membuat penelusuran informasi di perpustakaan menjadi mudah.	Likert
<i>Library as place</i> (Fasilitas dan Ruang Perpustakaan)	Berwujud/ada	Kondisi gedung dan peralatan cukup memadai dan berfungsi dengan baik.	Likert
	Ruang yang bermanfaat (<i>utilitarian space</i>)	Ketenangan ruangan perpustakaan untuk belajar.	Likert
		Adanya desain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pengunjung.	Likert
	Berbagai makna (<i>symbol</i>)	Perpustakaan terbuka untuk civitas akademika dalam belajar /diskusi bersama.	Likert
	Tempat belajar yang nyaman (<i>refuge</i>)	Ketersediaan ruangan di perpustakaan yang nyaman untuk belajar.	Likert
Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar.		Likert	

(Sumber: Rahayuningsih, 2014:35)

3.7 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang ada pada gambar 3.3 akan dijelaskan dalam uraian sebagai berikut:



Gambar 3.3 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang digambarkan pada gambar 3.3 menggambarkan proses penelitian yang akan ditempuh sekaligus menggunakan penelitian secara keseluruhan. Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu:

1. Perumusan masalah. Dalam penelitian dilakukan perumusan masalah, dimana digunakan untuk menjelaskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian.
2. Tinjauan pustaka. Tinjauan pustaka dilakukan untuk mengumpulkan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian dan studi literatur mengenai analisis kualitas layanan.
3. Pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara dan melakukan penyebaran kuesioner sesuai dengan populasi dan sampel, kuesioner dilakukan secara *offline* dan *online*.
4. Pengolahan dan Analisis data. Data yang dikumpulkan diolah sesuai jenisnya kemudian menganalisis kualitas layanan sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang. Dengan hasil kuesioner yang didapat, maka peneliti akan melakukan perhitungan dengan menggunakan metode *Libqual*.
5. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan metode *Libqual* berdasarkan dimensi *affect of service*, *information control*, dan *library as place*.

6. Hasil perhitungan. Hasil perhitungan penelitian inilah akan dihasilkan tingkat kualitas layanan sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Kesimpulan dan saran. Kesimpulan dan saran ini yaitu memperlihatkan tahapan-tahapan proses penulisan yang akan dilakukan dari awal sampai akhir