

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif analitis, yang bertujuan mendeskripsikan karakteristik dari kualitas layanan perpustakaan. Secara kongkret penelitian ini difokuskan untuk mengetahui persepsi dan harapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di STAIN Surakarta.

Menurut Sulisty-Basuki (110) tentang penelitian deskriptif :

Sebagian besar penelitian merupakan penelitian deskriptif. Dalam arti nyata, penelitian deskriptif mencoba mencari deskripsi yang tepat dan cukup dari semua aktivitas, obyek, proses, dan manusia. Bilamana memungkinkan dan di anggap tepat, deskripsi semacam itu dilakukan secara kuantitatif agar dapat dilakukan analisis statistik.

Dengan memperhatikan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang akan dicapai, serta untuk menganalisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan STAIN Surakarta, maka pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan STAIN Surakarta yang beralamat Jl. Pandawa – Pucangan – Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Propinsi Jawa Tengah. Dan waktu penelitian pada bulan Mei - Juni 2009.

3.3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *LibQual+™*, yaitu suatu metode pengukuran kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka di perpustakaan STAIN Surakarta. Terdapat tiga dimensi *LibQual+™* yang dijadikan indikator/variabel pengukuran yaitu :

1. *Affect of service*, yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka, yang meliputi: a) *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka. Dengan pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan tersebut membuat pemustaka

menaruh rasa percaya kepada layanan perpustakaan. b) *Empathy*, rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna. c) *Responsiveness*, selalu siap/tanggap membantu pemustaka yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu, dan d) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.

2. *Information Control*, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi (*scope of content*), kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualitas (*timeliness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan (*equipment*), kenyamanan (*convenience*) dan *self reliance* (kepercayaan diri).
3. *Library as place*, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep *tangibles* dalam *Servqual*, yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), dan bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang (*utilitarian space*), sebagai simbol dan tempat perlindungan (*Refuge*).

3.4. Populasi dan Sampel

Menurut Pickard (60) “*Population is the entire set of individuals about which inference will be made and sampling is the process of selecting a few from the many in order to carry out empirical research*”. Sebagaimana menurut pendapat Sugiyono (90) yang dimaksud dengan populasi dan sampel adalah:

Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya dan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

3.4.1. Populasi Penelitian

Yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah: Seluruh anggota Perpustakaan STAIN Surakarta yang telah terdaftar sebanyak 1845 orang dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 1.3. Data Anggota Perpustakaan Berdasarkan Jurusan

No	Jurusan	Jumlah
1	Jurusan Dakwah/Komunikasi Islam	162
2	Jurusan Ekonomi Islam	359
3	Jurusan Sastra Inggris	383
4	Jurusan Syari'ah/Hukum Islam	191
5	Jurusan Tarbiyah/Pendidikan Islam	652
6	Jurusan Ushuluddin/Filsafat Islam	98
	Jumlah	1845

3.4.2. Sampel Penelitian

Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi anggota perpustakaan, penulis menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (Sevilla 161).

Berdasarkan rumus tersebut, maka sampel penelitian adalah:

Diketahui: N = 1845 dan e = 10 %

$$n = \frac{1845}{1+1845 (0,1)^2} = \frac{1845}{1+1845 (0,01)} = \frac{1845}{1+18,45} = \frac{1845}{19,45} = 95$$

Penentuan sampel penelitian ini didasarkan pada teknik *probability sampling* yaitu dengan *Simple Random Sampling* untuk anggota populasi dengan memberi angket kuesioner langsung kepada responden yang berkunjung ke perpustakaan.

Mengingat jumlah populasi cukup besar, maka perlu diambil sampel penelitian, penentuan jumlah sampel penelitian ini adalah 95 responden dengan demikian penentuan jumlah responden dari masing-masing jurusan adalah sebagai berikut:

1. Jurusan Dakwah/Komunikasi Islam	= 162/1845 x 95 = 8 orang
2. Jurusan Ekonomi Islam	= 359/1845 x 95 = 18 orang
3. Jurusan Sastra Inggris	= 383/1845 x 95 = 20 orang
4. Jurusan Syari'ah/Hukum Islam	= 191/1845 x 95 = 10 orang
5. Jurusan Tarbiyah/Pendidikan Islam	= 652/1845 x 95 = 34 orang
6. Jurusan Ushuluddin/Filsafat Islam	= 98/1845 x 95 = 5 orang
Total jumlah sampel penelitian	= 95 orang

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner atau angket kepada responden dalam hal ini adalah anggota perpustakaan STAIN Surakarta. Menurut Sugiyono (199) “ Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien, yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

Kuesioner dalam penelitian ini mencakup 20 pernyataan yang mencakup tiga variabel yang merupakan dimensi *LibQual+*TM. Terdapat tiga kriteria pengukuran dalam kuesioner ini, yaitu:

1. Tingkat layanan yang dapat diterima (*acceptable*), atau disebut dengan *Minimum*.
2. Tingkat layanan yang diinginkan, atau disebut *Desired*, dan
3. Tingkat layanan yang diterima/dirasakan atau disebut dengan *Perceived*.

Ketiga kriteria pengukuran ini menggunakan skala nilai 1 – 9, dengan nilai terendah 1 dan tertinggi 9. di samping itu, dalam kuesioner terdapat kolom yang disebut dengan NA (*Not Applicable*), yaitu kolom yang diisi oleh responden bila pernyataan tidak sesuai dengan persepsi dirinya, sehingga responden tidak dapat menentukan jawaban atas pernyataan tersebut.

Untuk mempertajam analisis dan pembahasan, dalam kuesioner, responden juga diminta untuk menjawab tiga pertanyaan mengenai waktu buka perpustakaan yang diinginkan dalam seminggu, jam layanan perpustakaan yang diinginkan dalam setiap harinya, dan tingkat kunjungan responden ke

perpustakaan. Selanjutnya responden juga diminta menulis harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

Menurut Arikunto (1983), “instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu *valid* dan *reliable*”, Oleh karena itu kuesioner sebagai instrumen pengumpul data dalam penelitian ini perlu diuji validitas dan reliabilitas.

Untuk menguji validitas konstruksi dapat digunakan pendapat dari ahli, dengan dimintai pendapatnya tentang instrumen yang telah disusun, selanjutnya diteruskan pengujian validitas. Pengukuran validitas butir kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan uji validitas instrumen dengan menggunakan rumus koefisien korelasi *Pearson Product Moment* sebagai berikut:

$$r \text{ hitung} = \frac{N (\Sigma XY) - (\Sigma X \Sigma Y)}{\sqrt{\{N \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\} \{N \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Dimana :

$r \text{ hitung}$ = koefisien korelasi

N = jumlah responden

ΣX = jumlah skor item

ΣY = jumlah skor total

Selanjutnya dihitung dengan Uji-t dengan rumus :

$$t \text{ hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

dimana :

t = Nilai $t \text{ hitung}$

r = Koefisien korelasi hasil $r \text{ hitung}$

n = Jumlah responden.

Distribusi (Tabel t) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2$)

Kaidah keputusan : Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ berarti valid, sebaliknya

$t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ berarti tidak valid.

Jika instrumen itu valid, maka criteria penafsiran mengenai indeks korelasinya (r) sebagai berikut:

- Antara 0,800 sampai dengan 1,000 : sangat tinggi
- Antara 0,600 sampai dengan 0,799 : tinggi
- Antara 0,400 sampai dengan 0,599 : cukup tinggi
- Antara 0,200 sampai dengan 0,399 : rendah
- Antara 0,000 sampai dengan 0,199 : sangat rendah/tidak valid (Riduwan 98).

Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan teknik pengukuran ulang dengan meminta responden yang sama untuk menjawab semua pernyataan dalam kuesioner sebanyak dua kali. Hasil pengukuran pertama dikorelasikan dengan hasil pengukuran kedua dengan teknik korelasi *Pearson Product Moment* dalam menghitung uji validitas. Dari sini akan diketahui, apakah hasil pengukuran pertama dan kedua relatif konsisten dengan angka korelasi di atas angka kritis, maka pengukuran tersebut dapat dikatakan reliabel.

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden. Analisis data ini menggunakan statistik deskriptif, dimana metode analisis yang digunakan berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang jelas. Teknik analisis data statistik deskriptif ini digunakan untuk menganalisis harapan dan persepsi responden terhadap seluruh variabel penelitian.

Prosedur analisis data yang dilakukan sebagai berikut :

1. Menghitung total skor harapan *minimum*, total skor harapan yang diinginkan (*desired*) dan total skor persepsi (*perceived*) untuk setiap butir pernyataan.
2. Menghitung skor rata-rata harapan *minimum*, harapan yang diinginkan (*desired*) dan persepsi (*perceived*).
3. Membandingkan skor rata-rata harapan *minimum*, harapan yang diinginkan (*desired*) dan persepsi (*perceived*), sehingga akan diperoleh skor kesenjangan (*gap score*) untuk mengetahui kualitas layanan.

Terdapat tiga istilah dalam perhitungan ini yaitu:

1. AG yaitu *Adequacy Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari rumus: P (*Perceived*) - M (*Minimum*).
2. SG yaitu *Superiority Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari rumus: P (*Perceived*) - D (*Desired*)
3. *Zone of tolerance*

Rumus : $AG = P - M$ (<i>Perceived - Minimum</i>) $SG = P - D$ (<i>Perceived - Desired</i>)
--

Keterangan :

- Apabila skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka sangat puas terhadap layanan yang diterimanya.
- Apabila skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai negatif, hal ini berada pada '*zone of tolerance*', dimana kualitas layanan berada diantara tingkat *minimum* yang dapat diterima dan tingkat harapan yang diinginkan (*desired*).
- Apabila skor AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka cukup puas terhadap layanan yang diterimanya.
- Apabila skor AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan nilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka tidak puas terhadap layanan yang diterimanya.