

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian yang penulis gunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2017). dimana pada penelitian ini, peneliti ingin menggambarkan secara komprehensif tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan dua bulan yaitu 16 Mei-14 Juni. Penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang yang terletak di Jalan Jenderal Sudirman No.15, Padang Pasir, Kp.Jao, Padang Barat, Kota Padang.

C. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Pada penelitian ini Perlakuan diberikan dengan menyebarkan questioner kepada yang dijadikan sampel penelitian yaitu sebagian mahasiswa yang memanfaatkan perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Tabel 1. Desain Penelitian

Sampel	Perlakuan	Hasil
Quesioner	X	Y

Ket:

X : Perlakuan yang diberikan kepada sampel yaitu berupa pertanyaan

Y : Hasil sampel

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Menurut Burhan, “Populasi penelitian merupakan keseluruhan universum dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber penelitian. (Burhan, 2005:98)”.

Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh mahasiswa yang aktif menjadi anggota perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang Tahun 2017 yaitu sebanyak 182 orang.

Jumlah pengunjung perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang pada tahun 2017 totalnya yaitu sebanyak 14022 orang, perpustakaan tersebut memang selalu memberikan pelayanannya setiap hari (kecuali hari minggu dan hari libur nasional). Akan tetapi pengguna yang banyak memanfaatkan

layanan tersebut umumnya pada hari kamis dan jum'at sehingga mencapai 30-50 orang per harinya.

2. Sampel

Sampel adalah sebahagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Questioner dibagikan di perpustakaan karena yang menjadi sampel adalah Pengguna perpustakaan yang berkunjung di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Untuk menghitung ukuran banyaknya sampel penelitian ini adalah dengan rumus Slovin,

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Taraf kesalahan sebesar 15%

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

$$N = 182$$

$$e = 15\%, \text{ maka } e = 0,15. e^2 = 0,02.$$

Jadi $n = 35,7 \rightarrow$ dibulatkan menjadi 36.

Dari hasil perhitungan diatas, maka pengguna yang dijadikan sampel adalah 36 orang dari 182 orang mahasiswa yang terdaftar aktif sebagai anggota di perpustakaan Pascasarjana pada tahun 2017.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data yang berhubungan langsung dengan mutu pelayanan. Data ini diperoleh dari responden berupa jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk angket. Dalam hal ini yang menjadi respondennya adalah mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

2. Data Sekunder

Data pendukung yang diperoleh dari perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Dalam hal ini adalah pustakawan dan staf perpustakaan.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan pada penelitian ini yaitu questioner dan data yang diambil dari hasil jawaban dari soal-soal yang ada dalam questioner tersebut.

2. Alat pengumpulan data

Alat pengumpulan data didasarkan pada teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sebelumnya. Karena teknik pengumpulan data yang dipilih adalah questioner, maka alat pengumpulan datanya adalah lembaran soal yang ada questioner.

Tabel 2. Indikator-indikator pada Quesioner

Dimensi	Indikator	No
Pengaruh Layanan	Pustakawan memiliki pengetahuan yang baik dibidangnya	1
	Pustakawan memahami kebutuhan pengguna	2
	Pustakawan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	3
	Pustakawan memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh	4
	Pustakawan melayani dengan sopan dan ramah	5
	Pustakawan tanggap untuk membantu	6
	Pustakawan selalu sedia membantu dengan cepat	7
	Pustakawan memberikan bimbingan dalam mencari informasi	8
	Pustakawan berpenampilan rapi	9
Akses kepada Informasi	Koleksi yang ada memadai	10
	Informasi koleksinya terkini (up to date)	11
	Informasi yang diperoleh relevan dan akurat	12
	Akses untuk menemukan koleksi mudah	13
	Fasilitas yang tersedia mudah digunakan	14
Kontrol Personal	Petunjuk penggunaan fasilitas layanan jelas	15
	Layanan sirkulasi lebih cepat karena adanya Automasi perpustakaan	16
	Memakai OPAC dalam penelusuran informasi	17

	Keberadaan fotocopy di perpustakaan cukup membantu pengguna	18
	Mudah mengakses informasi secara mandiri	19
	Layanan Internet tersedia di Perpustakaan	20
Perpustakaan sebagai Tempat	Perpustakaan menyediakan ruangan baca yang nyaman	21
	Fasilitas gedung dan peralatan cukup memadai	22
	Ruangan perpustakaan memberikan inspirasi belajar	23
	Perpustakaan terbuka untuk aktivitas diskusi belajar	24
	Suasana perpustakaan selalu menarik untuk dikunjungi	25
	Ruangan perpustakaan bersih dan indah	26

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Untuk pengolahan data menggunakan program excel, dengan bentuk tabel seperti dibawah ini:

Tabel 3. Contoh Pengolahan dengan Mc. Excel

No.	Indikator	Rata-rata				
		Min.	Terima	Harapan	AG	SG
1.	Pengaruh Layanan					
2.	Akses Kepada Informasi					
3.	Kontrol Personal					
4.	Perpustakaan sebagai Tempat					
	Total Rata-rata					

2. Analisis data

Setelah data terkumpul, proses pertama yang dilakukan adalah menyiapkan data. Prosedur menyiapkan data dilakukan melalui tahap memeriksa, memberikan identitas, dan proses pemberian nomor. Pada proses pemeriksaan peneliti mengecek data yang telah kita kumpulkan apakah ada yang kurang, tumpang tindih, berlebihan, atau terlupakan. setelah data sesuai dengan yang diharapkan maka proses selanjutnya adalah pemberian kode.

Langkah-langkah dalam menganalisis datanya adalah sebagai berikut:

- a. Pertama, menghitung total skor harapan minimum, total skor harapan yang diinginkan (*desired*) dan total skor yang dirasakan (*perceive*) untuk setiap butir pernyataan.
- b. Kedua, menghitung skor rata-rata harapan minimum, harapan yang diinginkan (*desired*) dan dirasakan (*perceive*).
- c. Ketiga, membandingkan skor rata-rata harapan minimum, harapan yang diinginkan (*desired*) dan dirasakan (*perceive*), sehingga akan diperoleh skor kesenjangan (*gap score*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna akan layanan sirkulasi.

Rumus yang digunakan untuk mendapatkan skor kesenjangan ini adalah:

$$SG \text{ (Superiority Gap)} = \text{Perceive} - \text{Desired}$$

$$AG \text{ (Adequacy Gap)} = \text{Perceive} - \text{Minimum}$$

Apabila skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai yang **positif**, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan sesungguhnya LibQUAL+™ sehingga layanan dinilai sangat baik, dan dapat diartikan bahwa pengguna **sangat puas** terhadap layanan yang diterimanya.

Apabila skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai yang **negatif**, hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai **baik** karena 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 yang **positif**, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan minimum pengguna dan masih berada pada zone of tolerance sehingga kualitas layanan dinilai baik, yang diartikan bahwa pengguna **cukup puas** terhadap layanan yang diterimanya.

Apabila skor AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan nilai yang **negatif**, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pengguna sehingga layanan dinilai buruk, dan dapat diartikan bahwa pengguna **belum puas** terhadap layanan yang diterimanya. Setelah mendapatkan angka besaran kesenjangan (*gap score*) maka tahap terakhir adalah pembahasan untuk disajikan dalam bentuk laporan. Pembahasan diperlukan agar hasil analisis memiliki makna sesuai dengan kondisi yang ingin diketahui (Bungin, 2008).

a. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Secara Umum

Analisis secara umum diperoleh dengan menjumlahkan skor masing-masing kuesioner yaitu harapan minimum, harapan sebenarnya, dan yang dirasakan kemudian membaginya dengan butir pernyataan untuk memperoleh nilai rata-rata. Selanjutnya, masing-masing dari harapan minimum, harapan sebenarnya, dan kenyataan yang diterima dibandingkan untuk memperoleh AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) untuk mengetahui tingkat kepuasan secara umum menurut pengguna.

b. Analisis Tingkat kepuasan Pengguna Berdasarkan Dimensi LibQUAL+™.

Analisis tingkat kepuasan berdasarkan dimensi ini didasarkan pada empat dimensi LibQUAL+™ yaitu:

- 1) Pengaruh Layanan (*Affect of service*) yang termuat dalam 9 butir pertanyaan
- 2) Akses kepada Informasi (*Access to Information*) yang termuat dalam 5 butir pernyataan
- 3) Kontrol Personal (*Personal Control*) yang termuat dalam 6 butir pernyataan
- 4) Perpustakaan sebagai Tempat (*Library As a Place*) yang termuat dalam 6 butir pernyataan.

Analisis berdasarkan dimensi diperoleh melalui penjumlahan masing-masing butir pernyataan pada setiap dimensi sehingga diperoleh skor total tiap dimensi. Selanjutnya, membagi skor total dari tiap dimensi dengan jumlah butir pernyataan yang ada pada masing-masing dimensi. Untuk kemudian dihitung skor kesenjangan AG dan SG.

Pengguna menilai layanan yang mereka rasakan berdasarkan apa yang sesungguhnya mereka inginkan (*Superiority Gap*) dan apa yang mereka anggap bisa diterima (*Adequacy Gap*). (Zeithaml dan Bitner, 1996). Untuk dimensi Pengaruh layanan mengenai kemampuan dan sikap

pustakawan dalam melayani pengguna didapat skor *Adequacy Gap* (AG) sebesar 0.41. Hasil positif nilai AG mengindikasikan bahwa pengguna merasa cukup puas akan layanan yang telah mereka dapat.

c. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan Butir Pernyataan Kesenjangan AG

Analisis berdasarkan butir pernyataan kesenjangan AG negatif menunjukkan bahwa pernyataan tersebut tidak memuaskan bagi pengguna. Sedangkan jika kesenjangan AG positif, maka itu berarti pengguna sudah merasa puas terhadap pernyataan tersebut.

d. Analisis Kepuasan Pengguna Per Dimensi terhadap Butir Pertanyaan

Analisis berdasarkan butir pernyataan adalah analisis yang dilakukan terhadap 26 butir pernyataan dari angket. Pengguna menilai layanan yang mereka rasakan berdasarkan apa yang sesungguhnya mereka inginkan (*Superiority Gap*) dan apa yang mereka anggap bisa diterima (*Adequacy Gap*). (Zeithaml dan Bitner, 1996).

Nilai yang didapat dari harapan minimum, harapan yang diinginkan dan yang dirasakan responden pada masing-masing butir pernyataan dijumlah kemudian dibagi dengan jumlah responden, sehingga diketahui nilai rata-rata harapan minimum, harapan yang diinginkan dan dirasakan.