

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan jenis permasalahan yang diteliti maka penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain.¹ Sedangkan penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel yang pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Maka bentuk paradigma atau model penelitian kuantitatif adalah paradigma sederhana yaitu paradigma penelitian ini terdiri atas satu variabel atau variabel tunggal yaitu kualitas layanan pengguna.²

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2017), h.29.

²Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. (Bandung: Alfabeta, 2013), h.14.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik simpulannya yang bersifat dapat diukur atau diamati. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh yang diketahui berjumlah 327 pemustaka.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus *representative* atau mewakili. Teknik yang dapat digunakan untuk mengambil sampel salah satunya dengan metode *random sampling*. Pengambilan sampel anggota populasi dengan peluang yang sama dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Untuk mengetahui banyaknya sampel yang akan diteliti, maka peneliti mengambil 10% dari 327 pemustaka yang ada. Selanjutnya peneliti menentukan ukuran sampel dari populasi dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Ukuran Populasi

e : Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan

Jika dihitung dengan menggunakan rumus tersebut, maka menjadi sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{327}{1 + (327 \times 0,10^2)}$$

$$n = \frac{327}{1 + 3,27}$$

$$n = \frac{327}{4,27} = 76$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin dan memperoleh angka sebesar 76 sehingga nantinya sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini berjumlah 76 pemustaka.

C. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yang digali dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

- a. Data Primer, yakni data hasil kuesioner atau angket yang diperoleh untuk menjadi bahan analisis peneliti agar mendapatkan kesimpulan dalam penelitian ini. Data primer ini ialah kualitas layanan di perpustakaan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan.
- b. Data Sekunder, yakni data yang diperoleh melalui pengumpulan atau pengolahan data yang bersifat mendukung data primer. Data sekunder ini ialah:
 1. Sejarah singkat berdirinya Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh;
 2. Fungsi Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh;

3. Tujuan Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh;
 4. Visi dan misi Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh;
 5. Sasaran Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh;
 6. Jam layanan Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh;
 7. Petugas Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh;
 8. Jumlah Koleksi Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh;
 9. Jumlah Anggota Aktif Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh; dan
 10. Data Inventaris Barang Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh.
2. Sumber Data

Data yang akan peneliti gali dalam penelitian ini bersumber dari:

- a. Pemustaka, yaitu anggota aktif perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh.
- b. Dokumentasi, yaitu semua catatan atau arsip yang memuat data-data yang mendukung penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang tepat dapat memungkinkan diperolehnya data yang lengkap, akurat dan objektif. Peneliti akan menguraikan beberapa teknik penelitian yang digunakan sebagai cara yang ditempuh untuk mengumpulkan data.

1. Kuesioner

Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang disusun secara logis dan sistematis. Angket digunakan untuk mencari data kualitas layanan di perpustakaan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan.

Angket dalam penelitian ini adalah angket tertutup yang pertanyaan dan alternatif jawabannya telah ditentukan oleh peneliti. Angket ini ditujukan kepada pemustaka di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh

Angket yang sudah dijawab oleh pemustaka akan diketahui fakta yang ada dilapangan dan data yang sudah terkumpul akan dianalisis.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita dan sebagainya. Dokumen yang berbentuk gambar seperti foto, gambar hidup, dan lain-lain. Dokumentasi digunakan untuk mencari data yang berkaitan dengan sejarah singkat berdirinya perpustakaan, visi misi perpustakaan, pelayanan yang ada di perpustakaan maupun jumlah anggota perpustakaan.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan dokumentasi dengan menggunakan buku, gambar, dan foto saat penelitian dilaksanakan.

3. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data penunjang. Dalam observasi atau penajajakan awal peneliti hanya melakukan pengamatan pada lokasi penelitian, keadaan perpustakaan dan jumlah pustakawan untuk mencari data yang berkaitan. Peneliti juga mengamati secara langsung kualitas layanan yang ada di perpustakaan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan untuk penyesuaian isi kuesioner berdasarkan pada kualitas layanan

di perpustakaan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yang peneliti amati. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I
Matriks Data, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

No	Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1.	Data yang berkenaan dengan dimensi pengukuran LibQual+™ untuk mengukur kualitas layanan di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Affect of Service</i> (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) b. <i>Information Control</i> (Kualitas dan Akses Informasi) c. <i>Library as Place</i> (Sarana Perpustakaan) 	Pemustaka	Kuesioner dan Observasi
2.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Pengguna di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh	Pemustaka	Kuesioner dan Observasi
3.	Gambaran Umum lokasi penelitian di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh <ol style="list-style-type: none"> a. Sejarah singkat berdirinya Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh. b. Fungsi Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh c. Tujuan Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh d. Visi dan Misi Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh e. Sasaran Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh f. Jam layanan Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh g. Petugas Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh h. Jumlah Koleksi Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh 	Petugas Perpustakaan	Dokumentasi dan Observasi

	i. Jumlah Pemustaka di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh		
	j. Data Inventaris Barang Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh		

Sumber: Matriks Data, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

E. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Tujuan pengukuran instrumen penelitian adalah untuk menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala.³

Kuesioner penelitian ini mencakup tiga dimensi pengukuran kepuasan pengguna perpustakaan tentang layanan menurut metode LibQUAL+TM. Metode LibQUAL+TM merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Ada tiga dimensi LibQUAL+TM yang digunakan untuk pengukuran, yaitu: *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), *Information Control* (Kualitas dan Akses Informasi), *Library as Place* (Sarana Perpustakaan).

Penelitian ini menggunakan skala *Likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen untuk keperluan analisis kuantitatif kualitas layanan pengguna, maka jawaban itu dapat diberi skor, antara lain:

³Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. (Bandung: Alfabeta, 2013), h.135.

1. Untuk jawaban Sangat Tidak Puas, diberi skor 1
2. Untuk jawaban Tidak Puas, diberi skor 2
3. Untuk jawaban Kurang Puas, diberi skor 3
4. Untuk jawaban Puas, diberi skor 4
5. Untuk jawaban Sangat Puas, diberi skor 5

Tabel II

Penilaian Skor Item Pernyataan Kualitas Layanan

No.	Alternatif Jawaban	Skor Item
1.	Sangat Tidak Puas	1
2.	Tidak Puas	2
3.	Kurang Puas	3
4.	Puas	4
5.	Sangat Puas	5

Sumber: Buku Penelitian⁴

Sedangkan jawaban setiap item instrumen untuk keperluan analisis kuantitatif faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan di perpustakaan, maka jawaban itu dapat diberi skor, antara lain:

1. Untuk jawaban Sangat Rendah, diberi skor 1
2. Untuk jawaban Rendah, diberi skor 2
3. Untuk jawaban Sedang, diberi skor 3
4. Untuk jawaban Tinggi, diberi skor 4
5. Untuk jawaban Sangat Tinggi, diberi skor 5

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. (Bandung: Alfabeta, 2013), h.134.

Tabel III
Penilaian Skor Item Pernyataan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
Kualitas Layanan

No.	Alternatif Jawaban	Skor Item
1.	Sangat Rendah	1
2.	Rendah	2
3.	Sedang	3
4.	Tinggi	4
5.	Sangat Tinggi	5

*Sumber: Buku Penelitian*⁵

F. Teknik Pengolahan Data

- a. *Editing*, dalam tahap ini peneliti melakukan pengecekan terhadap data yang telah terkumpul untuk mengetahui apakah seluruh data yang diperlukan sudah terpenuhi.
- b. *Scoring*, yaitu menghitung frekuensi hasil angket dimana setiap jawaban yang diperoleh akan dihitung jumlahnya agar memudahkan dalam membuat tabel.
- c. *Tabulating*, dalam hal ini peneliti menyusun dan memasukkan data kedalam bentuk tabel frekuensi setelah diadakan perhitungan dengan rumus:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

P = Persentase

f = Jumlah Jawaban Pemustaka

n = Jumlah Pemustaka

⁵*Ibid*, h.135.

- d. Interpretasi Data, kegiatan ini dilakukan dengan maksud agar dapat dilihat kejelasan dari data yang ada dengan menafsirkan data tersebut kedalam uraian dan penjelasan.

G. Analisis Data

Analisis kualitas layanan perpustakaan dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner (angket) kepada pemustaka. Analisis ini menggunakan analisis deskriptif dengan menggunakan skala likert. Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung rentang data

$$R = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{5}$$

Keterangan :

R = Skor tertinggi – Skor terendah : 5

- b. Menghitung Rumus T x Pn

Rumus : T x Pn

Keterangan :

T = Total pemustaka yang memilih

Pn = Pilihan Angka Skor

- c. Skor Rata-rata

Untuk mengetahui penilaian pemustaka maka terlebih dahulu menjumlahkan skor, skor yang telah didapat kemudian dijumlahkan dan

dicari skor rata-rata. Skor rata-rata adalah hasil penjumlahan dari skor pada tiap skala yang dikalikan dengan frekuensinya masing-masing dan hasil dari penjumlahan dibagi dengan jumlah sampel atau total frekuensi dengan rumus sebagai berikut:

$$X = \frac{[(S5 \times F) + (S4 \times F) + (S3 \times F) + (S2 \times F) + (S1 \times F)]}{N}$$

Keterangan :

X	=	Skor rata-rata
(S5,.....S1)	=	Skor pada skala 5 sampai 1
F	=	Frekuensi jawaban
N	=	Jumlah sampel yang diolah atau total frekuensi

d. Menghitung skala interval

Untuk menghitung skala interval yaitu dengan membagi selisih antara skor tertinggi dengan skor terendah dengan banyak skala. Rumus skala interval sebagai berikut:

$$\text{Skala Interval} : \{a(m - n) : b\}$$

Keterangan :

a	=	Jumlah atribut
m	=	Skor tertinggi
n	=	Skor terendah
b	=	Jumlah skala penilaian yang ingin dibentuk/diterapkan

Jika skala penilaian yang diterapkan berjumlah 5, skor terendah adalah satu dan skor tertinggi adalah 5, maka skala interval dapat dihitung

sebagai berikut $\{1(5 - 1): 1\}$, jadi jarak setiap titik adalah 0,8 sehingga dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel IV
Skala Interval Kualitas Layanan Pengguna

No.	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Puas	1,00 – 1,80
2	Tidak Puas	1,81 – 2,60
3	Kurang Puas	2,61 – 3,40
4	Puas	3,41 – 4,20
5	Sangat Puas	4,21 - 5,00

Sumber: Hasil olahan data 2021

Penggunaan skala interval pada tabel diatas adalah untuk menganalisis data kualitas layanan. Dengan demikian skala interval tersebut juga dapat memaparkan analisis kualitas layanan di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh.

Tabel V
Skala Interval Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

No.	Kriteria	Skor
1	Sangat Rendah	1, 00 – 1,80
2	Rendah	1,81 – 2,60
3	Kurang	2,61 – 3,40
4	Tinggi	3,41 – 4,20
5	Sangat Tinggi	4,21 - 5,00

Sumber: Hasil olahan data 2021

Sedangkan, penggunaan skala interval pada tabel diatas adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan. Dengan demikian skala interval tersebut juga dapat memaparkan hasil analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh.

H. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur kevalidan atau kesesuaian kuesioner. Dalam hal ini koefisien korelasi yang nilai signifikasinya lebih kecil dari 10%. Dalam hal ini digunakan pengujian validitas sebagai berikut:

- a) Jika nilai r hitung $>$ r tabel, maka kuesioner valid
- b) Jika nilai r hitung $<$ r tabel, maka kuesioner tidak valid

Untuk pengujian validitas menggunakan rumus *person product moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2 (n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien Korelasi antara X_i dan Y_i

X_i = \sum Skor dari masing-masing variabel

Y_i = \sum Skor dari seluruh variabel (skor total)

N = banyaknya variabel sampel yang dianalisis

Uji validitas dilakukan di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh dengan 76 pemustaka dan diteliti menggunakan instrumen SPSS versi 23.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang. Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha $>$ 0,6.

Untuk pengujian validitas menggunakan rumus *alpha cronbach's*, yaitu:

$$R = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan:

R = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varian butir

σt^2 = Varian total

Uji reliabilitas dilakukan di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh dengan jumlah 76 pemustaka dan diteliti menggunakan instrumen SPSS versi 23.

I. Prosedur Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa tahapan yang dilakukan penulis, yaitu:

1. Tahap Perencanaan

- a. Penjajakan awal ke lokasi penelitian.
- b. Setelah menentukan masalah, maka penulis berkonsultasi dengan dosen pembimbing akademik.
- c. Membuat desain proposal penelitian.
- d. Mengajukan dan menyerahkan proposal penelitian kepada biro skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

2. Tahap Persiapan

- a. Melaksanakan seminar proposal penelitian.

- b. Revisi proposal skripsi dengan berpedoman kepada hasil seminar dan petunjuk dosen pembimbing bidang konten dan metodologi dan dosen pembimbing bidang bahasa dan teknik penulisan
- c. Mohon surat perintah riset kepada dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
- d. Menyiapkan surat perintah riset.
- e. Menyiapkan instrumen pengumpulan data.

3. Tahap Pelaksanaan

- a. Melaksanakan penelitian sesuai jadwal yang telah ditentukan.
- b. Pengolahan data-data yang telah dikumpulkan.
- c. Melakukan analisis data.

4. Tahap Penyusunan Laporan

- a. Penyusunan hasil penelitian dalam bentuk skripsi utuh.
- b. Berkonsultasi dengan dosen pembimbing skripsi untuk dikoreksi dan disetujui.
- c. Selanjutnya akan diperbanyak untuk dipertanggung jawabkan pada sidang munaqasah skripsi.