

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian ini terdiri dari tahapan-tahapan proses penelitian atau urutan-urutan langkah yang harus dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitiannya. Penelitian skripsi ini memiliki metodologi sebagai berikut :

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang memiliki ciri mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah mencari penjelasan atas suatu fakta atau kejadian yang sedang terjadi, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang sedang berkembang, akibat atau efek yang terjadi, atau kecenderungan yang sedang berlangsung.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan UB Malang yang berlokasi di Jalan Veteran, Kota Malang dimulai pada September 2012

3.3 Tahap Identifikasi Awal

Penjelasan secara sistematis mengenai tahap identifikasi awal adalah sebagai berikut:

1. Survei Pendahuluan

Langkah awal yang perlu dilakukan adalah melakukan pengamatan awal untuk mendapatkan gambaran dari kondisi sebenarnya obyek yang akan diteliti. Hal ini akan sangat bermanfaat bagi peneliti karena dapat memberikan gambaran yang jelas tentang obyek penelitiannya. Dari hasil survei pendahuluan ini peneliti dapat mengetahui permasalahan yang terjadi pada instansi tersebut.

Dalam survei pendahuluan ini dilakukan pengamatan awal yang berupa wawancara serta penyebaran kuesioner untuk mengidentifikasi masalah yang terjadi pada obyek penelitian di Perpustakaan UB Malang.

2. Studi Literatur

Studi literatur digunakan untuk mempelajari teori dan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Sumber literatur diperoleh dari perpustakaan, instansi, dan internet.

3. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan dengan tujuan untuk mencari penyebab timbulnya masalah dan kemudian mencari permasalahan yang terjadi. Masalah yang diidentifikasi adalah mengenai proses jasa pelayanan di perpustakaan UB Malang.

4. Perumusan Masalah

Setelah mengidentifikasi masalah dengan seksama, tahap selanjutnya adalah merumuskan masalah sesuai dengan kenyataan di lapangan.

5. Penentuan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ditentukan berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya. Hal ini ditujukan untuk menentukan batasan-batasan yang perlu dalam pengolahan dan analisis hasil pengukuran selanjutnya.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

1. Studi Literatur (*Library Research*)

Library research merupakan suatu metode dengan cara mempelajari literatur di perpustakaan serta membaca buku-buku atau sumber data informasi lainnya yang relevan dengan permasalahan.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Metode ini digunakan dalam pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada obyek penelitian di lapangan. Kegiatan ini dimaksudkan untuk memperoleh data sebenarnya yang ada dalam perusahaan. Cara yang dipakai dalam *field research* antara lain:

- a. Observasi, melakukan pengamatan langsung untuk mengetahui proses jasa pelayanan di perpustakaan UB Malang
- b. Wawancara, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan jalan mengajukan pertanyaan secara langsung (wawancara) kepada karyawan perpustakaan tentang keadaan secara garis besar perpustakaan UB Malang.
- c. Kuesioner, suatu cara yang digunakan untuk mendapatkan data dengan mengajukan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Responden

yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mahasiswa UB yang tengah melakukan kegiatan di perpustakaan UB guna mengetahui bagaimana jasa pelayanan yang diterapkan di perpustakaan UB Malang.

3.5 Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan adalah:

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya; diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer didapatkan melalui observasi dan wawancara kepada pihak-pihak yang berkepentingan di Perpustakaan UB Malang.

Data tersebut adalah :

- a. Faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan di perpustakaan UB Malang.
 - b. Hasil Kuesioner pelayanan jasa perpustakaan.
- #### 2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data sekunder didapatkan dari arsip-arsip dan dokumen yang berhubungan dengan proses pelayanan pada perpustakaan yang berupa data *historis* perusahaan selama beberapa periode tertentu. Data yang dibutuhkan adalah:

- a. Data jumlah pengunjung perpustakaan UB Malang.
- b. Data tentang bagaimana konsep pengembangan pelayanan pada perpustakaan UB Malang.
- c. Data mengenai komunikasi pihak perpustakaan dengan kritik dan saran oleh pengunjung.
- d. Data yang telah diolah yang didapat dari kuesioner pendahuluan.

3.6 Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga (Singarimbun dan Sofian, 1995). Sedangkan menurut Sugiyono (2003) populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti semua individu karena akan memerlukan waktu, tenaga, dan biaya yang besar. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah mahasiswa UB pengguna perpustakaan.

3.7 Sampel

Menurut Sugiyono (2010) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sedangkan menurut Arikunto (2002), sampel merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini sampel yang dipilih adalah sebagian dari populasi yaitu pengguna dari perpustakaan. Jumlah populasi yang dipilih nantinya tidak diketahui jumlah populasinya. Karena jumlah yang tak menentu yang datang ke perpustakaan. Perubahan jumlah pengunjung yang datang ke perpustakaan tidak dapat diperkirakan jumlahnya.

Pada penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Alam (2012), Jika penelitian bersifat deskriptif, maka umumnya membutuhkan sampel yang besar, tetapi jika penelitiannya hanya menguji hipotesis dibutuhkan sampel dalam jumlah yang lebih sedikit. Menurut Gray dan Diehl (1993) ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian. Selain pendapat yang dikemukakan oleh Gray dan Diehl, adapun pendapat Frankel dan Wallen (1993) yang menyarankan besar sampel minimum untuk penelitian deskriptif adalah 100.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 orang. Sehingga tidak digunakan uji kecukupan data. Ketidakadanya uji kecukupan data tersebut berpedoman pada pendapat yang dikemukakan oleh Aribowo (2007), pada dasarnya, uji kecukupan data tidak dikenal pada bidang ilmu lain, kecuali pada bidang ilmu perancangan sistem kerja dan ergonomi.

3.8 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang nantinya akan disajikan dalam laporan penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu dengan *incidental sampling*. Menurut Sugiyono (2010) teknik *incidental sampling* yaitu suatu teknik penentuan sampel dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Responden yang nantinya menjadi objek penelitian adalah pengunjung perpustakaan yang tengah melakukan kegiatan di perpustakaan. Pengunjung perpustakaan yang melakukan kegiatan di perpustakaan tentunya telah mendapatkan persetujuan izin dari pihak perpustakaan, dan telah merasakan jasa yang telah diberikan oleh perpustakaan. Oleh karena itu penyebaran kuesioner penelitian adalah di

perpustakaan UB dan yang menjadi responden adalah mahasiswa pengunjung perpustakaan yang saat itu tengah di perpustakaan UB.

3.9 Uji Reliabilitas dan Validitas

Menurut Nazir (1983) Reliabilitas menyangkut ketepatan alat ukur. Pengertian reliabilitas dapat lebih mudah dipikirkan jika pertanyaan berikut dijawab.

1. Jika set objek yang sama diukur berkali-kali dengan alat ukur yang sama, apakah kita akan memperoleh hasil yang sama?
2. Apakah ukuran yang diperoleh dengan menggunakan alat ukur tertentu adalah ukuran yang sebenarnya dari objek tersebut?
3. Berapa besar error yang kita peroleh dengan menggunakan ukuran tersebut terhadap objek?

Jawaban terhadap pertanyaan tersebut tidak lain dari 3 aspek pengertian tentang reliabilitas. suatu alat ukur disebut memiliki reliabilitas yang tinggi atau dapat dipercaya, jika alat ukur tersebut mantap, dalam pengertian bahwa alat ukur tersebut stabil, dapat diandalkan (*dependability*) dan dapat diramalkan (*predictability*). Pengujian reliabilitas pertama-tama dicari korelasi antara kedua hasil ukuran dengan mencari koefisien korelasi spearman, dari angka korelasi spearman tersebut dicari koefisien reliabilitas dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{2\rho}{1+\rho} \quad (2-4)$$

Sedangkan untuk korelasi spearman ditunjukkan sebagai berikut:

$$\rho = 1 - \frac{6D^2}{N(N^2-1)} \quad (2-5)$$

Keterangan:

ρ = Koefisien korelasi spearman

R = Koefisien reliabilitas

N = Jumlah sampel

D = Selisih pernyataan pertama dan pernyataan ulangan

Menurut Nazir (1983) menyatakan bahwa indeks yang kurang dari 0,9 menunjukkan reliabilitas yang kurang, artinya jawaban pada wawancara I dan wawancara ulangan memiliki sifat yang tidak stabil.

Sedangkan validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Adapun uji validitas

menurut Singarimbun dan Sofian (1995) dilakukan secara manual dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad (2-6)$$

Keterangan:

- r : koefisien korelasi *product moment*
- x : skor tiap pertanyaan/ item
- y : skor total
- n : jumlah responden

Michael (1987) mengungkapkan bahwa terdapat perbedaan antara pengukuran reliabilitas dan validitas, dalam kenyataannya keduanya seringkali dinilai secara serentak.

3.10 Langkah-Langkah Penelitian

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Survei awal

Langkah yang dilakukan adalah mengamati aktivitas-aktivitas yang ada pada perpustakaan terutama yang berhubungan dengan proses jasa pelayanan kemudian melakukan wawancara untuk mengetahui bagaimana sistem layanan yang telah dilakukan selama ini oleh pihak perpustakaan.

2. Melakukan studi pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara teoritis metode-metode apa yang dapat digunakan dalam upaya menyelesaikan masalah. Studi pustaka ini terutama yang dibahas mengenai metode IPA dan studi pustaka mengenai pendekatan perilaku konsumen.

3. Mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan

Melakukan identifikasi bagaimana mengukur tingkat kebutuhan pengunjung melalui pendekatan perilaku konsumen. Sehingga nantinya dapat mengetahui kepuasan dengan harapan pengunjung tentang perpustakaan UB Malang.

4. Menentukan tujuan penelitian

Tujuan mengacu pada latar belakang dan berorientasi pada kepentingan perpustakaan. Tujuan yang didefinisikan nantinya dihubungkan dengan permasalahan yang ada agar dapat memberikan solusi terhadap masalah tersebut.

5. Melakukan observasi lapangan

Dari observasi lapangan ini nantinya bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di perpustakaan. Observasi ini dilakukan dengan cara melihat kondisi perpustakaan secara langsung terkait dengan kondisi karyawan, sistem pelayanan, dan juga pengunjung yang mengunjungi perpustakaan tersebut serta peneliti melakukan penyebaran kuesioner sejumlah 30 sampel yang tengah melakukan kegiatan di perpustakaan.

6. Mengumpulkan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara, dan observasi. Data yang dikumpulkan adalah data yang berkaitan dengan konsep sistem jasa pelayanan di perpustakaan tersebut.

7. Membuat Kuesioner

Kuesioner yang dibuat nantinya diajukan kepada sampel dari populasi. Yaitu pengguna dari perpustakaan yang melingkupi pengunjung dari perpustakaan baik mahasiswa UB, maupun pengguna lain yang tengah melakukan kegiatan di perpustakaan.

8. Menyebar Kuesioner jasa pelayanan.

Penyebaran Kuesioner dilakukan pada responden yang terkait, dalam hal ini adalah pengunjung perpustakaan yang tengah melakukan aktivitas di perpustakaan. Jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah sejumlah 100 data dengan 30 data awal yang digunakan sebagai uji validitas dan reliabilitas.

9. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner ini diisi oleh responden yaitu pengunjung perpustakaan atau mahasiswa UB. Dalam pengisian ini kuesioner yang diajukan berupa pertanyaan dimensi kualitas jasa pelayanan.

10. Mengolah Data Menggunakan Statistik.

Untuk mengetahui apakah keakuratan data dan juga mengetahui keandalan dari kuesioner yang disebarkan digunakan pengujian validitas dan reliabilitas. Selain pengujian validitas dan reliabilitas, kemudian diukur sesuai dengan dimensi yang ada. Dari pengukuran tersebut diperoleh nilai Gap sehingga diketahui kuadran dari IPA. Apa yang cenderung berlebihan dan apa yang cenderung kurang.

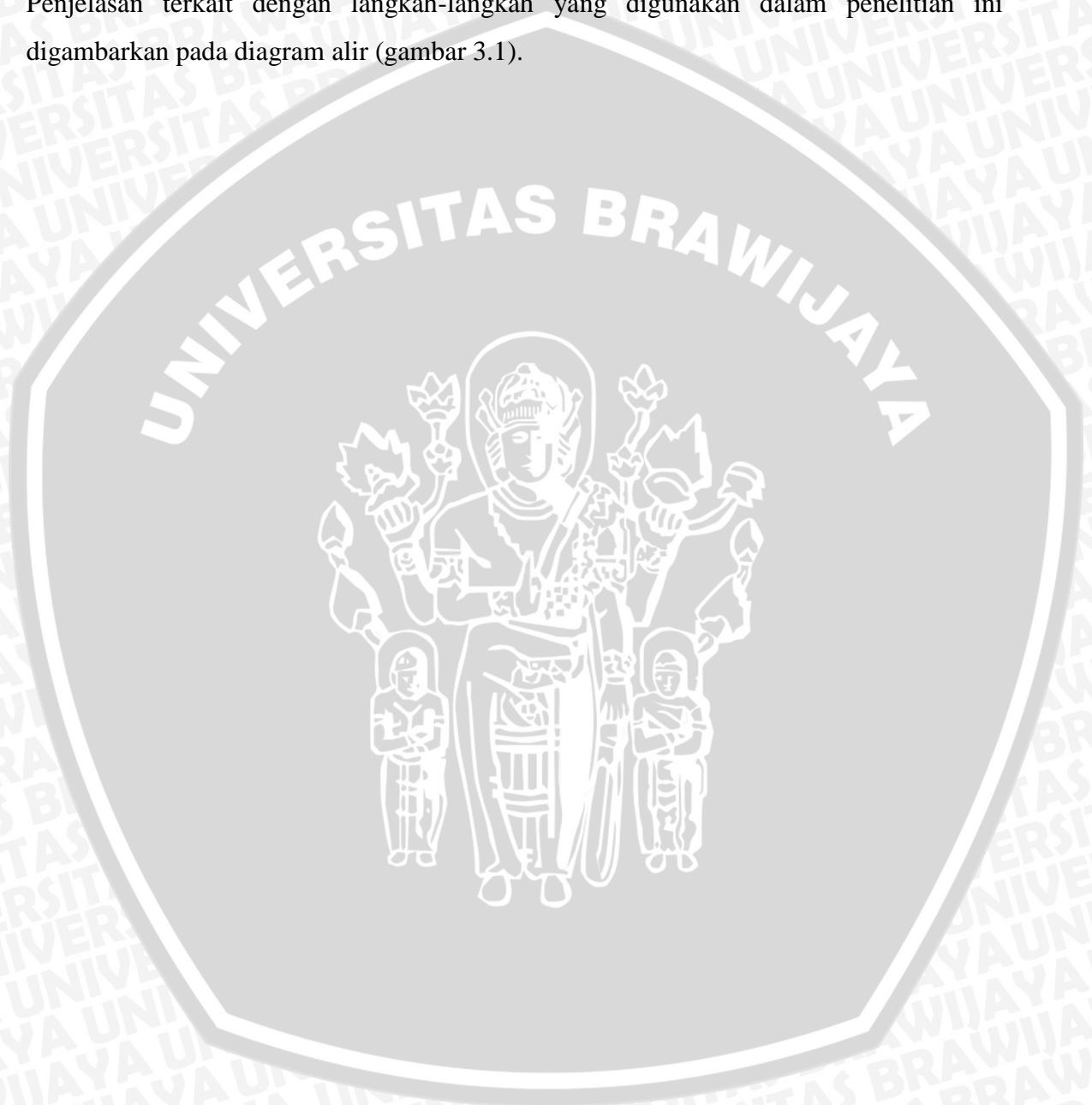
11. Memberikan Rekomendasi Perbaikan Produktivitas

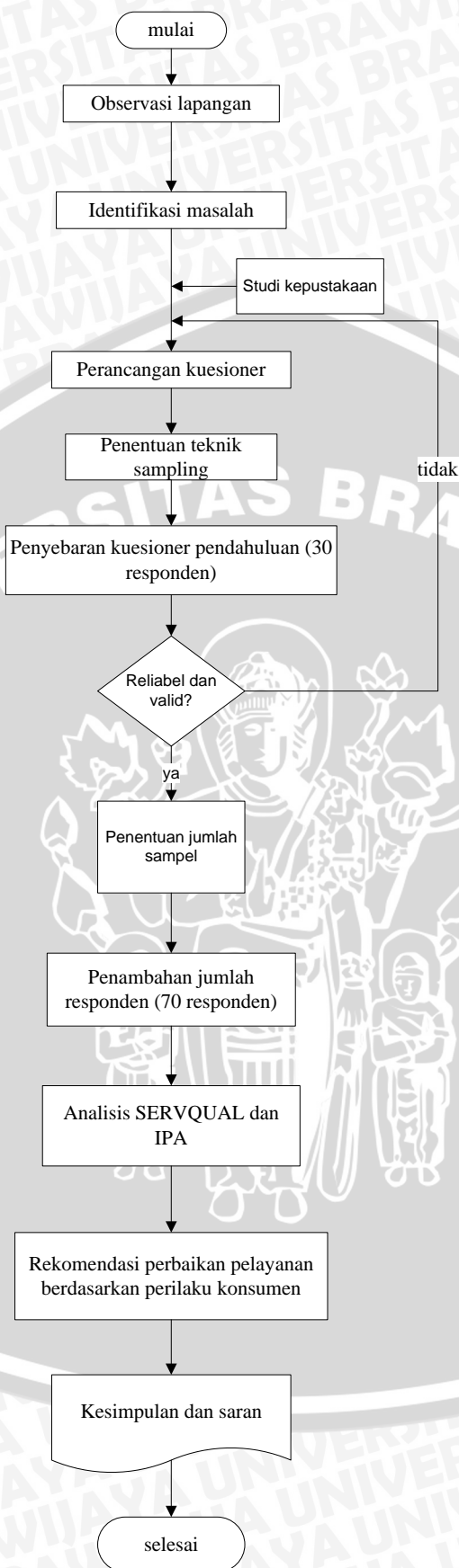
Tahap ini bertujuan menemukan ide-ide untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan berdasarkan faktor dominan yang telah dianalisis.

12. Kesimpulan dan Saran

Dari hasil pengolahan data dan pembahasan, dapat diambil beberapa kesimpulan dan memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak perpustakaan maupun peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang sama dimasa yang akan datang.

Penjelasan terkait dengan langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ini digambarkan pada diagram alir (gambar 3.1).





Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian