

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan salah satu langkah penting dalam rangkaian penelitian yang dirancang untuk mengukur, mengelola, dan menganalisis data guna memperoleh gambaran mengenai evaluasi pengalaman pemustaka terhadap OPAC Perpustakaan UPI berdasarkan model WebQual 4.0. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk mengevaluasi pengalaman pemustaka dalam menggunakan OPAC Perpustakaan UPI berdasarkan dimensi model WebQual 4.0.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi saat ini atau di masa lalu, tanpa membandingkan atau menghubungkan antar variabel (Sukmadinata, 2016, hlm. 54). Analisis deskriptif tidak berbentuk perbandingan ataupun hubungan antar variabel. Kemudian, Rukminingsih, dkk. (2020) mengemukakan bahwa pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang dimulai dari proses penelitian, hipotesis atau memprediksi hasil, data empiris, menganalisis data, membuat kesimpulan dari data yang diperoleh, dan sampai penulisan akhir menggunakan perhitungan, rumus, dan data numerik atau disebut juga statistik. Dengan demikian, penelitian kuantitatif deskriptif merupakan penelitian yang menggunakan data (angka) untuk mendeskripsikan, mengkaji, dan menjelaskan fenomena sebagaimana adanya, tanpa bermaksud untuk menguji hipotesis tertentu (Sulistyawati, dkk., 2022).

Dalam proses pengumpulan datanya, penelitian ini menggunakan metode survei yang diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk mempelajari karakteristik, tindakan, atau pendapat sekelompok besar orang dengan merekrut partisipan, mengumpulkan data, dan memanfaatkan berbagai metode instrumentasi untuk mengumpulkan informasi tentang perilaku dari preferensi suatu sampel individu melalui tanggapan mereka atas pertanyaan (Wardhana, 2022). Metode survei dipilih untuk mendeskripsikan evaluasi

pengalaman pemustaka terhadap OPAC Perpustakaan UPI dengan menganalisis dan mengukur pada pemustaka tersebut. Variabel yang diteliti adalah kualitas OPAC Perpustakaan UPI berdasarkan model WebQual 4.0 yang mencakup tiga dimensi, yaitu *usability quality* (kualitas kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi). Dari 3 dimensi tersebut dibagi menjadi 13 indikator yang kemudian dikembangkan menjadi 39 pernyataan.

3.2 Partisipan

Dalam upaya memperoleh data yang diperlukan untuk penelitian, dibutuhkan informasi langsung dari objek penelitian yang terlibat, yaitu partisipan. Partisipan adalah individu-individu yang dapat memberikan data, pandangan, pemikiran, serta persepsi mereka, sehingga penelitian dapat berlangsung dengan baik dan data yang dibutuhkan dapat terpenuhi.

Adapun partisipan dalam penelitian ini yaitu pemustaka Perpustakaan UPI yang secara aktif berkunjung dan memanfaatkan layanan OPAC dalam menelusur informasi koleksi yang kemudian diberi angket kuisioner untuk memperoleh data.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Dalam sebuah penelitian, populasi memiliki hubungan yang signifikan dengan masalah yang akan diteliti, karena populasi merupakan sekumpulan objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang menjadi sumber data untuk dipelajari dan disimpulkan (Siyoto & Sodi, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang menggunakan OPAC Perpustakaan UPI selama periode Januari hingga Maret 2024. Jumlah populasi tersebut tercantum pada tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1

Data Statistik Pengunjung Perpustakaan UPI

No.	Bulan	Pengunjung (Orang)
1	Januari	3594
2	Februari	8554
3	Maret	7292
Jumlah		19440

(Sumber: Laporan Pengunjung Perpustakaan UPI 2024)

3.3.2 Sampel

Populasi penelitian sudah diketahui, selanjutnya menentukan sampel penelitian. Sampel dalam sebuah penelitian digunakan untuk mewakili bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dalam jumlah yang besar. Sampel penelitian diambil dari jumlah populasi yang representatif sehingga dapat dipelajari dan kesimpulannya dapat diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2013).

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Hardani, dkk., 2020). Dalam penelitian ini, teknik *accidental sampling* digunakan untuk menentukan sampel. Teknik ini didasarkan pada kemudahan atau *convenience*. Pemilihan sampel dilakukan secara kebetulan, yaitu siapa pun yang secara tidak sengaja berada di waktu, situasi, dan tempat yang sesuai ketika bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel, asalkan individu tersebut dianggap sesuai sebagai sumber data (Priyono, 2016).

Adapun dalam menentukan jumlah sampel pada penelitian ini, digunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

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

(Priyono, 2016, hlm. 120)

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan

Rumus ini memiliki batas toleransi kesalahan berbentuk persentase sebesar 10% atau 0,1. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan langkah berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(0,1)^2} \\ n &= \frac{19940}{1 + 19940(0,1)^2} \\ n &= \frac{19940}{1 + 19940(0,01)} \\ n &= \frac{19940}{1 + 199,4} \\ n &= \frac{19940}{200,4} \\ n &= 99,50 \\ n &\approx 100 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan sampel tersebut, ukuran sampel yang diperoleh untuk penelitian ini adalah 99,50, yang kemudian dibulatkan menjadi 100. Dengan demikian, jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah 100 orang pemustaka Perpustakaan UPI.

3.4 Instrumen Penelitian

3.4.1 Instrumen Penelitian

Penelitian melibatkan proses pengukuran, sehingga diperlukan alat ukur yang tepat untuk memperoleh data yang akurat. Alat ukur ini disebut instrumen penelitian, yang digunakan untuk mendapatkan, mengukur,

Ananda Sitti Nuur Fauziyyah, 2024

EVALUASI PENGALAMAN PEMUSTAKA TERHADAP OPAC PERPUSTAKAAN UPI: STUDI DESKRIPTIF MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

mengolah, dan menginterpretasikan nilai variabel yang diteliti atau informasi yang diperoleh dari responden dengan metode pengukuran yang konsisten (Siyoto & Sodik, 2015).

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner terstruktur, atau dikenal sebagai kuesioner tertutup, yang sudah memiliki pilihan jawaban dengan menggunakan skala pengukuran. Skala pengukuran yang digunakan pada kuesioner ini adalah skala modifikasi yang disusun secara sistematis untuk mencerminkan sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap pernyataan yang diberikan (Priyono, 2016). Skala modifikasi ini terdiri dari empat kategori pilihan jawaban yang digunakan untuk menilai data yang dikumpulkan dari kuesioner.

Penggunaan skala modifikasi dengan empat pilihan jawaban ini dimaksudkan untuk mengatasi kelemahan yang terdapat pada skala lima tingkat, dengan tiga alasan utama: pertama, kategori "*undecided*" dalam skala lima tingkat sering memiliki makna ganda, bisa berarti "tidak memberikan jawaban" atau netral; kedua, adanya pilihan tengah cenderung membuat responden memilih jawaban tengah (*central tendency effect*) atau rata-rata; ketiga, jawaban "Sangat Setuju," "Setuju," "Tidak Setuju," dan "Sangat Tidak Setuju" lebih efektif dalam mengidentifikasi kecenderungan jawaban dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Adapun skor dari skala yang telah dimodifikasi untuk empat kategori pilihan jawaban adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Hasil Modifikasi

Kategori	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4

Ananda Sitti Nuur Fauziyyah, 2024

EVALUASI PENGALAMAN PEMUSTAKA TERHADAP OPAC PERPUSTAKAAN UPI: STUDI DESKRIPTIF MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Skala yang sudah dimodifikasi ini digunakan untuk mengukur evaluasi pengalaman pengguna terhadap OPAC Perpustakaan UPI berdasarkan model WebQual 4.0. Selanjutnya, instrumen penelitian yang disusun berperan sebagai alat untuk mengumpulkan data dari responden, yang merupakan data primer dalam penelitian ini. Sebelum data diperoleh melalui instrumen tersebut, peneliti perlu menyusun kisi-kisi instrumen penelitian terlebih dahulu. Kisi-kisi penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.3. berikut:

Tabel 3.3

Kisi-Kisi Instrumen

Indikator dari setiap Variabel WebQual 4.0
menurut S. J. Barnes dan R. T. Vidgen (2002)

Variabel	Dimensi	Pernyataan	No. Item
Evaluasi Pengalaman Pemustaka terhadap OPAC Menggunakan WebQual 4.0	<i>Usability Quality</i> (Kualitas Kemudahan Penggunaan)	Kemudahan dalam mengakses OPAC	1, 2, 3
		Kejelasan instruksi dan informasi pada OPAC	4, 5, 6
		Kemudahan fungsi dan fitur yang tersedia di OPAC	7, 8, 9
		Konsistensi desain antarmuka OPAC	10, 11, 12
	<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	Akurasi informasi yang tersedia di OPAC	13, 14, 15

		Relevansi informasi dengan kebutuhan pemustaka	16, 17, 18
		Kelengkapan dan ketersediaan informasi di OPAC	19, 20, 21
		Kemudahan dalam memahami informasi yang tersedia di OPAC	22, 23, 24
	<i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas Layanan Interaksi)	Keamanan ketika mengakses OPAC	25, 26, 27
		Kepercayaan ketika mengakses OPAC	28, 29, 30
		Privasi yang terjaga saat mengakses OPAC	31, 32, 33
		Responsif terhadap keluhan pemustaka	34, 35, 36
		Kemampuan penyelesaian tugas di OPAC	37, 38, 39

(Sumber: Barnes dan Vidgen, 2002 dan Konstruksi Peneliti)

3.4.2 Uji Validitas

Instrumen penelitian hanya dapat digunakan jika telah terbukti valid. Suatu instrument dianggap valid jika mampu mengukur variabel yang diteliti secara akurat, atau dengan kata lain, terdapat kesesuaian antara apa yang diukur dengan tujuan pengukurannya (Asra, dkk., 2016).

Ananda Sitti Nur Fauziyyah, 2024

EVALUASI PENGALAMAN PEMUSTAKA TERHADAP OPAC PERPUSTAKAAN UPI: STUDI DESKRIPTIF MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Untuk menguji validitas instrumen, dilakukan uji oba pada sampel yang terdiri dari 30 responden. Setelah itu, setiap atribut dalam instrumen diuji validitasnya dengan menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistic Version 26*, dengan taraf signifikansi 5%.

Rumus yang digunakan untuk mengukur validitas butir atribut instrumen adalah *Pearson Product Moment* yang dinyatakan sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n(\Sigma_{xy}) - (\Sigma_x)(\Sigma_y)}{\sqrt{\{n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\}\{n\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

(Riduwan, 2014)

Keterangan:

r_{hitung} : koefisien korelasi

x : jumlah skor item

y : jumlah skor total

n : jumlah responden

Instrumen yang akan diuji memiliki 39 butir atribut pada angket. Atribut dapat dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (r hitung lebih besar daripada r tabel). Sebaliknya atribut dapat dikatakan tidak valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ (r hitung lebih kecil daripada r tabel).

Tabel 3.4

Hasil Uji Validitas

No. Item	Dimensi	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Valid/Tidak Valid	Keterangan
1	Usability Quality (Kualitas Kemudahan Penggunaan)	0,677	0,361	Valid	Digunakan
2		0,842	0,361	Valid	Digunakan
3		0,648	0,361	Valid	Digunakan
4		0,685	0,361	Valid	Digunakan

Ananda Sitti Nur Fauziyyah, 2024

EVALUASI PENGALAMAN PEMUSTAKA TERHADAP OPAC PERPUSTAKAAN UPI: STUDI DESKRIPTIF MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

5		0,739	0,361	Valid	Digunakan
6		0,766	0,361	Valid	Digunakan
7		0,725	0,361	Valid	Digunakan
8		0,719	0,361	Valid	Digunakan
9		0,647	0,361	Valid	Digunakan
10		0,680	0,361	Valid	Digunakan
11		0,502	0,361	Valid	Digunakan
12		0,805	0,361	Valid	Digunakan
13	<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	0,712	0,361	Valid	Digunakan
14		0,679	0,361	Valid	Digunakan
15		0,836	0,361	Valid	Digunakan
16		0,782	0,361	Valid	Digunakan
17		0,645	0,361	Valid	Digunakan
18		0,731	0,361	Valid	Digunakan
19		0,759	0,361	Valid	Digunakan
20		0,591	0,361	Valid	Digunakan
21		0,605	0,361	Valid	Digunakan
22		0,831	0,361	Valid	Digunakan
23		0,752	0,361	Valid	Digunakan
24		0,810	0,361	Valid	Digunakan
25	<i>Service Interaction</i> <i>Quality</i> (Kualitas Layanan Interaksi)	0,704	0,361	Valid	Digunakan
26		0,663	0,361	Valid	Digunakan
27		0,616	0,361	Valid	Digunakan
28		0,735	0,361	Valid	Digunakan
29		0,722	0,361	Valid	Digunakan
30		0,727	0,361	Valid	Digunakan
31		0,636	0,361	Valid	Digunakan
32		0,343	0,361	Tidak Valid	Tidak Digunakan
33		0,672	0,361	Valid	Digunakan
34		0,677	0,361	Valid	Digunakan

Ananda Sitti Nur Fauziyyah, 2024

**EVALUASI PENGALAMAN PEMUSTAKA TERHADAP OPAC PERPUSTAKAAN UPI: STUDI DESKRIPTIF
MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

35		0,665	0,361	Valid	Digunakan
36		0,601	0,361	Valid	Digunakan
37		0,796	0,361	Valid	Digunakan
38		0,748	0,361	Valid	Digunakan
39		0,702	0,361	Valid	Digunakan

(Sumber: Hasil Perhitungan menggunakan *IBM SPSS Statistis Version 26*)

Berdasarkan hasil uji validitas, dari 39 butir soal dalam kuisisioner penelitian ini, terdapat satu butir yang dinyatakan tidak valid. Oleh karena itu, item tersebut tidak dapat digunakan sebagai instrument pengumpulan data dan harus dihapus dari kuisisioner. Item yang dihilangkan tersebut adalah butir nomor 32. Sementara itu, sebanyak 38 butir soal lainnya dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

3.4.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji keandalan instrumen soal yang akan diberikan kepada responden. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen tersebut dapat menghasilkan informasi yang konsisten jika digunakan berulang kali (Priyono, 2016). Dalam menguji instrument yang telah dibuat, digunakan metode *Alpha Cronbach* untuk uji reliabilitas. Jika $alpha > r_{tabel}$ (alpha lebih besar daripada r tabel) maka instrumen tersebut dianggap reliabel atau andal; sebaliknya, jika $alpha < r_{tabel}$ (alpha lebih kecil daripada r tabel) maka instrumen tersebut dianggap tidak reliabel atau tidak andal. Tingkat keandalan *Alpha Cronbach* ditunjukkan dalam tabel 3.5 berikut:

Tabel 3.5
Kategori Nilai *Alpha Cronbach*

Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	Tingkat Keandalan
0.00 – 0.199	Kurang Andal
>0.200 – 0.399	Agak Andal
>0.400 – 0.599	Cukup Andal
>0.600 – 0.799	Andal
>0.800 – 1.00	Sangat Andal

(Sumber: Sugiyono, 2014, hlm. 141)

Pengujian reliabilitas menggunakan metode *Alpha Cronbach*, adapun rumus metodenya adalah sebagai berikut:

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_i^2} \right\}$$

Keterangan:

r_{ii} : koefisien reliabilitas instrumen (total)

k : jumlah butir pernyataan yang sah

$\sum s_i^2$: jumlah varian butir

s_i^2 : jumlah skor total

Berikut hasil pengolahan perhitungan reliabilitas instrumen dengan metode *Alpha Cronbach* dengan menggunakan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistic Version 26* yang tertera pada tabel 3.6 ini:

Tabel 3.6

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.971	39

(Sumber: Hasil Perhitungan menggunakan *IBM SPSS Statistic Version 26*)

Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistic Version 26*, koefisien alpha dari 39 butir soal adalah 0,971. Menurut ketentuan, instrumen dianggap reliabel jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (r hitung lebih besar daripada r tabel), di mana nilai r_{tabel} untuk $n = 30$ dengan $\alpha = 5\%$ adalah 0,361. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua butir soal dalam penelitian ini reliabel dan dapat digunakan untuk alat pengumpul data, serta termasuk kedalam kategori “Sangat Andal”.

3.5 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian adalah rangkaian langkah atau proses yang dijalani oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian. Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan antara lain sebagai berikut:

a. Tahap Perencanaan

Pada tahap awal ini, peneliti merancang penelitian dengan memulai dari penetapan fenomena yang akan diteliti, pemilihan judul, penentuan rumusan masalah, pemilihan pendekatan yang akan digunakan, penetapan metode, serta identifikasi variabel penelitian.

b. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap kedua, peneliti menyusun instrumen penelitian, mengumpulkan data, menguji dan menganalisis data yang diperoleh, serta menarik kesimpulan dari hasil analisis tersebut.

c. Tahap Pelaporan Penelitian

Tahap akhir ini melibatkan penulisan dan penyusunan laporan penelitian sesuai dengan pedoman penulisan karya ilmiah. Laporan disusun berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan diolah, yang kemudian disajikan dalam bentuk skripsi.

3.6 Analisis Data

Setelah semua data yang diperlukan terkumpul, langkah berikutnya adalah melakukan analisis data. Menurut Siyoto & Sodik (2015), analisis data bertujuan untuk memahami esensi dari data yang ada, mengelompokkan data tersebut, merangkumnya menjadi bentuk yang ringkas dan mudah dipahami, serta mengidentifikasi pola-pola umum yang muncul dari data tersebut. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif, yaitu metode analisis yang bertujuan untuk menggambarkan karakteristik data. Deskriptif merupakan cara untuk menjelaskan berbagai variabel yang dipilih dengan menghitung data yang relevan dengan kebutuhan penelitian, tanpa bermaksud menarik kesimpulan yang bersifat generalisasi terhadap populasi (Sugiyono, 2022).

Pengumpulan data menjadi salah satu komponen krusial dalam penelitian, karena keakuratan hasil penelitian sangat bergantung pada validitas data yang dikumpulkan. Proses analisis data ini mencakup pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, serta melakukan perhitungan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data yang telah terkumpul akan dianalisis persentasenya untuk mengetahui proporsi responden yang memberikan jawaban pada item-item dalam kuesioner (Sudijono, 2011, hlm. 43). Adapun rumus yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

$$p = \frac{f}{n} \cdot 100\%$$

Keterangan:

p : persentase skor

f : frekuensi dari jawaban yang diperoleh

n : jumlah sampel

Hasil dari persentase data yang telah diperoleh akan diinterpretasikan ke dalam parameter sebagai berikut:

Tabel 3.7
Interpretasi Perhitungan Persentase Data

Persentase	Interpretasi
0%	Tidak Ada
1-25%	Sebagian Kecil
26-49%	Kurang dari Setengahnya
50%	Setengahnya
51-75%	Lebih dari Setengahnya
76-99%	Hampir Seluruhnya
100%	Seluruhnya

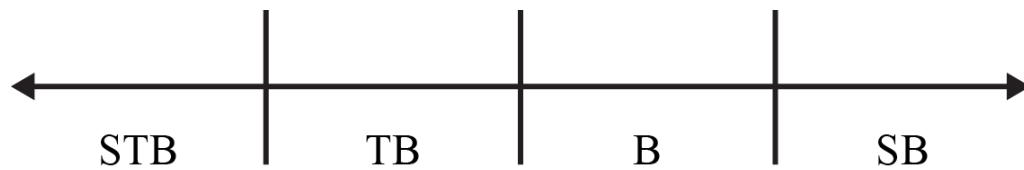
(Sumber: Arikunto, 2013)

Untuk menganalisis data yang diperoleh, digunakan skala penilaian (*rating scale*) untuk menetapkan interval skala. Interval ini kemudian dimanfaatkan untuk menggambarkan penilaian responden terhadap suatu indikator tertentu. Skala penilaian adalah data numerik mentah yang akan diinterpretasikan ke dalam makna kualitatif. Dengan demikian, skala menawarkan fleksibilitas yang lebih besar, tidak hanya terbatas pada pengukuran sikap, tetapi juga dapat digunakan untuk mengukur persepsi terhadap fenomena tertentu (Sugiyono, 2017, hlm. 97). Interval skala dapat diperoleh dengan menggunakan rumus dari skala penilaian sebagai berikut:

1. Nilai Indeks Minimum = Nilai Skor Minimum x Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden
2. Nilai Indeks Maksimum = Nilai Skor Maksimum x Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden
3. Interval = Nilai Indeks Maksimum – Nilai Indeks Minimum
4. Jarak Interval = Interval : Jenjang (4)
5. Persentase Skor = $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Nilai Maksimum}} \times 100\%$

Jika semua data yang ada sudah ditentukan, maka data akan dikategorikan ke dalam grafik sebagai berikut:

Grafik 3.1
Rating Scale



Keterangan:

STB : Sangat Tidak Baik

TB : Tidak Baik

B : Baik

SB : Sangat Baik