

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian erat kaitannya dengan proses, sebuah penelitian ilmiah memiliki metode atau proses yang ketat dan sistematis sekaligus keseluruhan metode tersebut harus bernilai universal yang diterima di seluruh kalangan peneliti. Priyono (2008) memberikan definisi tentang metode penelitian tersebut sebagai

...cara-cara melakukan pengamatan dengan pemikiran yang tepat secara terpadu melalui tahapan-tahapan yang disusun secara ilmiah untuk mencari, menyusun serta menganalisis dan menyimpulkan data-data, sehingga dapat dipergunakan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran sesuatu pengetahuan berdasarkan bimbingan Tuhan. (hlm. 2)

Metode penelitian memberikan legitimasi dalam proses penelitian, dengan keteraturan dan kecermatan dalam menyusun tahapan-tahapan, memungkinkan bagi peneliti lain untuk memahami cara berpikir dan maksud dari sebuah penelitian ilmiah. Metode penelitian yang tersusun dengan baik akan memandu peneliti dalam memahami temuannya tahap demi tahap, dan akhirnya peneliti akan sampai pada kesimpulan akhir.

Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dipilih berdasarkan pijakan filosofis post-positivisme yang mengacu pada pemahaman pengetahuan yang berpijak pada observasi dan pengujian objektif pengukuran angka-angka, sehingga penelitian ini menggunakan data-data yang bersifat interpretasi angka secara kuantitas (Creswell, 2016). Adapun, data kuantitatif tersebut diinterpretasi menggunakan metode survei deskriptif untuk menjelaskan makna-makna data angka tersebut. Morissan (2016) memberikan penjelasan bahwa penelitian survei deskriptif pada dasarnya adalah suatu interpretasi peneliti terhadap objek yang diamatinya dan kemudian menjelaskannya. Metode deskriptif populer digunakan untuk menjelaskan suatu fenomena berdasarkan data-data empiris dan menemukan pola di dalamnya.

3.2 Desain Penelitian

Secara sistematis, penelitian ini bertolak pada permasalahan yang diangkat oleh peneliti sebagai basis fenomena yang diteliti. Permasalahan yang menjadi basis penelitian selanjutnya dimanifestasikan dalam sebuah kalimat rumusan masalah yang dinyatakan ke dalam 2 cakupan pertanyaan penelitian, yaitu pertanyaan umum dan pertanyaan khusus. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini bersifat univariat atau variabel mandiri, yaitu kepuasan pemustaka, dengan unit analisisnya adalah pemustaka iPusnas. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menjawab masalah yang telah dirumuskan dengan menyelaraskan signifikansi kemanfaatan hasil penelitian yang dialamatkan kepada beberapa pihak terkait.

Pada penelitian ini terdapat kajian pustaka sebagai acuan teoretis dan penegasan definitif posisi peneliti dalam konseptualisasi penelitian. Konsep dan teori pendukung yang relevan dalam penelitian ini diskematisasi sehingga terkonstruksi sebuah konseptualisasi teoretik yang inheren dengan rumusan basis permasalahan. Instrumentasi pengumpulan data kuesioner dikonstruksi dengan mengacu pada konseptualisasi teoretis yang dimanifestasikan ke dalam indikator-indikator dan poin-poin pertanyaan untuk mendapatkan jawaban atas rumusan masalah penelitian. Instrumen pengumpulan data yang telah dikonstruksi merupakan pengejawantahan dimensi-dimensi LibQUAL+ dengan penyesuaian teoretis yang terdiri atas 3 dimensi, yaitu kinerja pelayanan pustakawan dan staf (*Affect of Service*), cakupan konten layanan (*Information Control*), dan keberkesanan tempat (*Library as Place*).

Untuk memperoleh standar akurasi dan presisi data, instrumen kuesioner di dalam penelitian ini memiliki standar validitas dan reliabilitas yang menjadi dasar acuan. Standar validitas instrumen diperoleh melalui justifikasi pakar (*expert judgement*) untuk validitas konstruk dan melalui hasil penghitungan rumus statistik *Pearson Product Moment*, sedangkan standar reliabilitas instrumen diperoleh melalui hasil penghitungan rumus statistik *Cronbach's Alpha*. Perlu diketahui, pengujian statistik validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan langsung setelah proses pengumpulan data tercapai, sehingga hasil validitas dan reliabilitas statistik diperoleh pada sampel asli dengan butir-butir yang telah sebelumnya lolos uji justifikasi pakar (*expert judgement*) di dalam instrumen kuesioner. Maka, apabila

terdapat butir-butir yang tidak valid atau tidak reliabel maka dilakukan eliminasi butir tanpa dilakukan perbaikan dan hanya menyisakan butir-butir valid dan reliabel dalam proses analisis data. Data yang telah lolos uji statistik, dianalisis dan diinterpretasi menggunakan metode LibQUAL+ untuk memperoleh jawaban atas basis masalah penelitian.

Hasil analisis dan pembahasan temuan yang telah diperoleh jawabannya, selanjutnya ditarik sebuah kesimpulan yang merepresentasikan hasil temuan dan implikasinya terhadap basis permasalahan. Hasil akhir penelitian merupakan sebuah kajian akademis evaluasi layanan aplikasi perpustakaan digital iPusnas yang diharapkan dapat memberikan masukan amelioratif terhadap kesinambungan layanan perpustakaan digital khususnya iPusnas.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunduh aplikasi iPusnas di Google Play pada platform Android sebesar 1.000.000 orang.

3.3.2 Sampel

Proses pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengambilan sampel dilakukan kepada responden secara daring (*online*) melalui kontak media sosial Instagram dan perpesanan WhatsApp yang dinilai memiliki probabilitas tinggi untuk berpartisipasi sesuai dengan kriteria peneliti dan berkenan untuk menjadi responden. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini, yaitu pernah menggunakan aplikasi perpustakaan digital iPusnas selama pandemi COVID-19 berlangsung sejak diumumkannya terjadi di Indonesia pada bulan Maret 2020.

Besaran sampel yang menjadi patokan peneliti mengacu pada standar yang digunakan oleh Roscoe (dalam Sugiyono, 2015, hlm. 131) bahwasanya ukuran sampel ideal untuk penelitian, yaitu

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.

- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta, dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka anggota sampel = $10 \times 5 = 50$.
- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 s/d 20.

Untuk mengalkulasi jumlah sampel yang diperlukan, peneliti menggunakan besaran sampel yang ditentukan melalui penghitungan rumus Slovin (dalam Priyono, 2008, hlm. 120), yaitu

Rumus:

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

Keterangan:

n : Besaran sampel

N : Besaran populasi

e : Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan atau persentase toleransi kesalahan sampel

Taraf toleransi yang digunakan peneliti, adalah sebesar 15%. Hal tersebut mempertimbangkan keterbatasan waktu dan akses terhadap sampel yang sukar diperoleh. Namun, peneliti mengacu bahwa taraf toleransi 15% pada sampel dapat diandalkan hasilnya dalam implementasi penelitian ini. Beberapa laporan penelitian yang menjadi acuan dan pertimbangan peneliti dalam menggunakan kalkulasi Slovin dengan taraf toleransi 15%, antara lain laporan penelitian yang dilakukan oleh Hendriyani (2018), Dhianingwulan (2019), dan Setiawan (2019). Masing-

masing hasil yang diperoleh dari laporan penelitian tersebut menunjukkan bahwa dengan kalkulasi taraf toleransi sampel 15% telah memadai dan pengimplementasiannya sangat efektif dalam situasi keterbatasan pengumpulan sampel. Adapun jumlah sampel yang diperlukan dari kalkulasi Slovin pada taraf toleransi kesalahan 15%, yaitu

Rumus:

$$n = \frac{1.000.000}{1+1.000.000 (0,15)^2} = 44,44 \approx 45$$

Maka, jumlah sampel yang ditentukan pada penelitian ini adalah sebesar 45 orang. Besaran sampel tersebut telah memenuhi standar jumlah sampel ideal menurut Roscoe (dalam Sugiyono, 2015, hlm. 131), yaitu rentang antara 30 hingga 500 sampel pada sebuah penelitian.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dapat dipahami sebagai alat yang digunakan dalam pengumpulan data dari unit analisis sampel (Syahrums & Salim, 2014, hlm. 133). Pada penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner, dan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah ditentukan kriteria dan sampelnya dengan dilakukan secara *online* (Google Form).

Skala yang digunakan adalah diferensial semantik, yaitu prosedur pengukuran yang populer untuk mengukur tendensi antara dua polar kata sifat yang bertentangan (Morissan, 2016). Skala diferensial semantik yang digunakan memiliki skala 9 poin, di mana tendensi responden terhadap pertanyaan yang diberikan diukur berdasarkan skala dengan nilai 1 (terendah) hingga 9 (tertinggi). Secara khusus kuesioner yang digunakan oleh peneliti adalah kuesioner tertutup. Struktur kuesioner terdiri 2 bagian, yaitu bagian pertama meliputi biodata responden, dan bagian kedua adalah pertanyaan indikator inti penelitian.

Mengacu pada Rahayuningsih (2015), konstruksi kuesioner tersusun atas 3 dimensi LibQUAL+ dan 14 aspek indikator yang merupakan aspek derivatif dari tiap dimensi. Adapun, jumlah pernyataan dan manifestasi operasional pada tiap aspek indikator dilakukan beberapa penyesuaian dan modifikasi dari pedoman yang digunakan oleh peneliti pada konseptualisasi LibQUAL+ yang dijabarkan

Rahayuningsih (2015) agar relevan dengan konteks penelitian ini. Untuk gambaran lebih lanjut, terdapat kisi-kisi instrumen yang ditampilkan pada Tabel 3.1 sebagai pedoman umum dalam instrumen kuesioner yang digunakan, yaitu sebagai berikut

Tabel 3.1

Kisi-Kisi Instrumen Kuesioner

Variabel	Dimensi	Aspek Indikator	Kode Butir
Kepuasan Pemustaka	Kinerja Pelayanan Pustakawan dan Staf (<i>Affect of Service</i>)	Kepedulian (<i>Empathy</i>)	AS1
		Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	AS2
		Kepastian (<i>Assurance</i>)	AS3
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	AS4
			AS5
	Cakupan Konten Layanan (<i>Information Control</i>)	Cakupan (<i>Scope</i>)	IC1
			IC2
			IC3
			IC4
			IC5
			IC6
		Kenyamanan (<i>Convenience</i>)	IC7
			IC8
Kemudahan Navigasi (<i>Ease of Navigation</i>)	IC9		
	IC10		
	IC11		
Kecepatan Akses (<i>Timeliness</i>)	IC12		
	IC13		

Variabel	Dimensi	Aspek Indikator	Kode Butir
			IC14
			IC15
		Aparatus (<i>Equipment</i>)	IC16
			IC17
		Kemandirian (<i>Self Reliance</i>)	IC18
			IC19
			IC20
			IC21
	Keberkesanan Tempat (<i>Library as Place</i>)	Kebernyataan (<i>Tangibles</i>)	LP1
		Kemanfaatan Ruang (<i>Utilitarian Space</i>)	LP2
		Simbolisasi (<i>Symbol Terms</i>)	LP3
		Suaka Intelektual (<i>Refuge</i>)	LP4

3.4.1 Proses Pengembangan Instrumen

Pengembangan instrumen melalui 2 tahapan utama untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan merupakan representasi dan inheren atas permasalahan yang akan dijawab melalui pengumpulan data. Tahapan pertama, yaitu menguji validitas instrumen melalui justifikasi pakar (*expert judgement*) untuk memastikan bahwa indikator dan poin-poin di dalamnya merepresentasikan pengukuran yang akurat dengan basis permasalahan. Tahap kedua, yaitu uji statistik validitas dan reliabilitas instrumen pada sampel riil untuk memastikan bahwa keseluruhan butir instrumen kuesioner dapat digunakan secara adekuat di dalam analisis temuan.

3.4.2 Uji Validitas Instrumen

Menguji validitas instrumen diperlukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur yang digunakan memanasifestasikan konsep yang diteliti. Menurut Morissan (2016, hlm. 103) validitas yaitu “...mengacu pada seberapa jauh suatu ukuran empiris cukup menggambarkan arti sebenarnya dari konsep yang tengah diteliti.”. Sebuah instrumen yang valid ditentukan melalui evaluasi instrumen terhadap keterkaitannya antara definisi operasional dan definisi konseptual. Evaluasi instrumen yang dilakukan peneliti, yaitu mengacu pada validitas konstruk dengan pengujian pendapat pakar (*expert judgement*). Sedangkan, untuk menguji validitas item, digunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan besaran taraf kesalahan 1% pada derajat kebebasan (*Degree of Freedom*) $dk = n-2$ (Sugiyono, 2007, hlm. 382) menggunakan alat bantu pengalkulasian SPSS 20. Adapun rumus korelasi *Pearson Product Moment* (Yusup, 2018), yaitu

Rumus:

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

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi *Pearson Product Moment*

n : Jumlah responden

x_i : Jumlah skor item

y_i : Jumlah skor total

Kriteria Validitas:

Valid, apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$

Tidak valid, apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$

Pengujian validitas statistik menggunakan kalkulasi *Pearson Product Moment* pada butir-butir instrumen, di mana nilai r tabel pada taraf signifikansi 1% dengan $n = 45-2 = 43$, yaitu 0,380. Pada Tabel 3.2 dan Tabel 3.3 ditunjukkan hasil temuan uji validitas instrumen dengan jumlah 31 butir pernyataan pada masing-

masing komponen justifikasi LibQUAL+, yaitu Persepsi (P), Harapan Minimum (HM), dan Harapan Ideal (HI).

Tabel 3.2
Nilai Uji Validitas Statistik

Variabel	Dimensi	Aspek Indikator	Kode Butir	Persepsi	Harapan Minimum	Harapan Ideal
Kepuasan Pemustaka	Kinerja Pelayanan Pustakawan dan Staf (<i>Affect of Service</i>)	Kepedulian (<i>Empathy</i>)	AS1	0,681	0,855	0,710
		Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	AS2	0,661	0,845	0,671
		Kepastian (<i>Assurance</i>)	AS3	0,761	0,893	0,671
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	AS4	0,684	0,796	0,697
			AS5	0,681	0,836	0,758
	Cakupan Konten Layanan (<i>Information Control</i>)	Cakupan (<i>Scope</i>)	IC1	0,745	0,790	0,749
			IC2	0,502	0,805	0,728
			IC3	0,660	0,807	0,769
			IC4	0,704	0,813	0,783
			IC5	0,680	0,763	0,710
		IC6	0,611	0,731	0,747	
Kenyamanan (<i>Convenience</i>)	IC7	0,702	0,888	0,784		
	IC8	0,597	0,830	0,739		
	IC9	0,606	0,806	0,844		
	IC10	0,579	0,792	0,832		
	IC11	0,607	0,802	0,895		

Variabel	Dimensi	Aspek Indikator	Kode Butir	Persepsi	Harapan Minimum	Harapan Ideal
		Kemudahan Navigasi (<i>Ease of Navigation</i>)	IC12	0,683	0,798	0,852
		Kecepatan Akses (<i>Timeliness</i>)	IC13	0,758	0,873	0,747
			IC14	0,755	0,850	0,870
			IC15	0,692	0,793	0,857
		Aparatus (<i>Equipment</i>)	IC16	0,686	0,830	0,832
			IC17	0,819	0,890	0,793
		Kemandirian (<i>Self Reliance</i>)	IC18	0,565	0,865	0,797
			IC19	0,681	0,837	0,832
			IC20	0,726	0,828	0,796
			IC21	0,701	0,797	0,820
			IC22	0,510	0,769	0,853
		Keberkesanan Tempat (<i>Library as Place</i>)	Kebernyataan (<i>Tangibles</i>)	LP1	0,555	0,844
	Kemanfaatan Ruang (<i>Utilitarian Space</i>)		LP2	0,732	0,822	0,660
	Simbolisasi (<i>Symbol Terms</i>)		LP3	0,435	0,839	0,816
	Suaka Intelektual (<i>Refuge</i>)		LP4	0,731	0,847	0,808

Tabel 3.3

Hasil Kriteria Nilai Uji Validitas Statistik

Variabel	Dimensi	Aspek Indikator	Kode Butir	Persepsi	Harapan Minimum	Harapan Ideal
Kepuasan Pemustaka	Kinerja Pelayanan Pustakawan dan Staf (<i>Affect of Service</i>)	Kepedulian (<i>Empathy</i>)	AS1	Valid	Valid	Valid
		Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	AS2	Valid	Valid	Valid
		Kepastian (<i>Assurance</i>)	AS3	Valid	Valid	Valid
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	AS4	Valid	Valid	Valid
			AS5	Valid	Valid	Valid
	Cakupan Konten Layanan (<i>Information Control</i>)	Cakupan (Scope)	IC1	Valid	Valid	Valid
			IC2	Valid	Valid	Valid
			IC3	Valid	Valid	Valid
			IC4	Valid	Valid	Valid
			IC5	Valid	Valid	Valid
			IC6	Valid	Valid	Valid
		Kenyamanan (<i>Convenience</i>)	IC7	Valid	Valid	Valid
			IC8	Valid	Valid	Valid
			IC9	Valid	Valid	Valid
		Kemudahan Navigasi (<i>Ease of Navigation</i>)	IC10	Valid	Valid	Valid
			IC11	Valid	Valid	Valid
			IC12	Valid	Valid	Valid
		Kecepatan Akses (<i>Timeliness</i>)	IC13	Valid	Valid	Valid
IC14	Valid		Valid	Valid		

Variabel	Dimensi	Aspek Indikator	Kode Butir	Persepsi	Harapan Minimum	Harapan Ideal
			IC15	Valid	Valid	Valid
		Aparatus (<i>Equipment</i>)	IC16	Valid	Valid	Valid
			IC17	Valid	Valid	Valid
		Kemandirian (<i>Self Reliance</i>)	IC18	Valid	Valid	Valid
			IC19	Valid	Valid	Valid
			IC20	Valid	Valid	Valid
			IC21	Valid	Valid	Valid
		IC22	Valid	Valid	Valid	
	Keberkesanan Tempat (<i>Library as Place</i>)	Kebernyataan (<i>Tangibles</i>)	LP1	Valid	Valid	Valid
		Kemanfaatan Ruang (<i>Utilitarian Space</i>)	LP2	Valid	Valid	Valid
		Simbolisasi (<i>Symbol Terms</i>)	LP3	Valid	Valid	Valid
		Suaka Intelektual (<i>Refuge</i>)	LP4	Valid	Valid	Valid

Hasil temuan uji validitas statistik terhadap butir-butir di dalam instrumen kuesioner menunjukkan bahwa keseluruhan butir instrumen lolos uji validitas statistik dengan melampaui batas minimum nilai r tabel sebesar 0,380. Maka, keseluruhan butir pada tiap dimensi dan aspek dapat digunakan di dalam analisis temuan.

3.4.3 Uji Reliabilitas Instrumen

Dalam menguji keandalan instrumen, dilakukan pengujian reliabilitas agar instrumen yang digunakan menunjukkan pengukuran yang stabil ketika digunakan pada kesempatan dan situasi yang berbeda. Dengan kata lain, instrumen telah adekuat sebagai instrumen penelitian yang dapat diandalkan sebagai alat ukur. Pada penelitian ini digunakan acuan kalkulasi *Cronbach's Alpha* sebagai pengukuran reliabilitas instrumen dengan alat bantu pengalkulasian menggunakan SPSS 20. Batas minimum reliabilitas nilai r hitung mengacu pada standar Rahayuningsih (2015, hlm. 50) dalam studi evaluasi LibQUAL+, yaitu sebesar 0,8. Adapun rumus kalkulasi uji reliabilitas (Sugiyono, 2007, hlm. 365) tersebut sebagai berikut

Rumus:

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Keterangan:

- r_i : Nilai koefisien reliabilitas
- $\sum s_i^2$: Mean kuadrat kesalahan
- s_t^2 : Varians total
- k : Mean kuadrat antara subjek

Kriteria Reliabilitas:

Reliabel, apabila $r_{hitung} > 0,8$

Tidak reliabel, apabila $r_{hitung} < 0,8$

Hasil yang diperoleh berdasarkan kalkulasi uji reliabilitas statistik *Cronbach's Alpha* dengan jumlah butir 31 pernyataan, adalah sebagai berikut

Tabel 3.4

Hasil Uji Reliabilitas Statistik

Justifikasi	Jumlah Butir	Nilai	Keterangan
Persepsi	31	0,956	Reliabel
Harapan Minimum	31	0,984	Reliabel
Harapan Ideal	31	0,979	Reliabel

Berdasarkan temuan hasil uji reliabilitas statistik pada Tabel 3.4, maka, dapat dikategorikan bahwa seluruh komponen justifikasi LibQUAL+ telah lolos uji reliabilitas dengan nilai diatas batas minimum reliabilitas.

3.5 Prosedur Penelitian

Dalam penelitian ini, prosedur yang diacu oleh peneliti adalah seperti yang dikemukakan oleh Morissan (2016, hlm. 7) mengenai langkah-langkah dalam proses sebuah penelitian yang meliputi 8 langkah, antara lain:

- 1) Pemilihan topik penelitian
- 2) Tinjauan teori
- 3) Hipotesis dan pertanyaan penelitian
- 4) Menentukan metode penelitian
- 5) Pengumpulan data
- 6) Analisis dan interpretasi data
- 7) Presentasi hasil penelitian
- 8) Replikasi penelitian

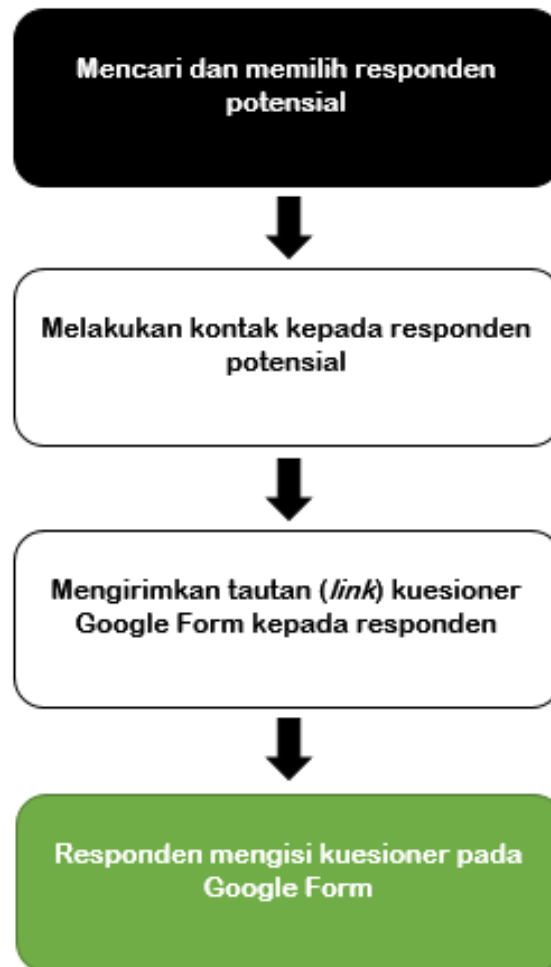
Peneliti mengimplementasikan keseluruhan langkah tersebut dan mengejawantahkannya ke dalam 3 tahapan utama proses penelitian, antara lain tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap pelaporan.

3.5.1 Tahap Persiapan

Pada tahapan ini, peneliti mengidentifikasi topik permasalahan dan merumuskannya ke dalam pertanyaan-pertanyaan yang akan dijawab pada penelitian ini dengan mempertimbangkan signifikansi kemanfaatan teoretis dan praksis. Disusun pula kajian teori dan konseptualisasi terhadap basis permasalahan yang menjadi topik penelitian. Selanjutnya, dengan mengacu pada konseptualisasi teoretis, peneliti menentukan metodologi penelitian yang sesuai dengan konseptualisasi permasalahan untuk memperoleh jawaban yang terstruktur.

3.5.2 Tahap Pelaksanaan

Pada tahapan ini, peneliti mulai pada proses pengumpulan data, yaitu mengonstruksi instrumentasi dan uji validitas konstruk, penyebaran instrumen kuesioner kepada responden, mengumpulkan data kuesioner responden, dan pengujian statistik validitas serta reliabilitas. Adapun prosedur pengumpulan data kepada responden melalui kuesioner daring, sebagai berikut



Gambar 3.1 Prosedur Pengumpulan Data

Butir-butir kuesioner yang lolos pengujian validitas dan reliabilitas kepada sampel (responden) riil, kemudian digunakan dalam pengolahan data mentah dan menganalisis data yang telah diperoleh secara komprehensif untuk menemukan sebuah kesimpulan.

3.5.3 Tahap Pelaporan

Pada tahapan ini hasil penelitian yang telah dilakukan kemudian dilaporkan dan hasil temuan disajikan dalam bentuk laporan penelitian akademis skripsi.

3.6 Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah metode pengukuran LibQUAL+, yaitu metode khusus yang menganalisis kepuasan pemustaka atas layanan perpustakaan. Pada pengukuran menggunakan metode LibQUAL+, terdapat 3 ukuran justifikasi yang digunakan, yaitu tingkat Persepsi (P) pemustaka, Harapan Minimum (HM) pemustaka, dan Harapan Ideal (HI) pemustaka. Setelah hasil skor masing-masing justifikasi baik Persepsi (P), Harapan Minimum (HM), dan Harapan Ideal (HI) telah diketahui, selanjutnya adalah menentukan kesenjangan yang terdiri atas 2 *gap*, yaitu *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Maka hasil yang didapat setelah menghitung selisih antara Persepsi (P) terhadap Harapan Minimum (HM) dan Harapan Ideal (HI), segera diketahui hasil yang menunjukkan sejauh mana letak Persepsi (P) berada antara zona Harapan Minimum (HM) dan Harapan Ideal (HI).

Mengacu pada metode pengukuran LibQUAL+, peneliti mengubah dan melakukan modifikasi parameter kriteria kepuasan orisinal dari Rahayuningsih (2015), yaitu bahwa apabila skor Persepsi (P) > Harapan Ideal (HI), maka diperoleh hasil *Superiority Gap* yang positif (+), sehingga nilai tersebut dapat dimaknai bahwa pemustaka “sangat puas”. Apabila Persepsi (P) = Harapan Ideal (HI) atau Persepsi (P) < Harapan Ideal (HI), maka diperoleh hasil *Superiority Gap* (SG) yang netral (0) atau negatif (-), dengan kata lain bahwa pemustaka menilai layanan perpustakaan masih dalam kategori “baik”, dengan syarat nilai *Adequacy Gap* (AG) masih bernilai positif (+). Sedangkan apabila Persepsi (P) = Harapan Minimum (HM), maka diperoleh hasil *Adequacy Gap* (AG) yang netral (0), ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa “cukup puas”. Namun, apabila Persepsi (P) < Harapan Minimum (HM), maka diperoleh *Adequacy Gap* (AG) yang negatif (-), ini dapat dimaknai bahwa pemustaka merasa “tidak puas” dengan layanan perpustakaan.

Kondisi *zone of tolerance* atau zona toleransi hanya terjadi apabila syarat ini terpenuhi, yaitu *Superiority Gap* (SG) menunjukkan nilai yang negatif (-) atau netral (0), diikuti nilai *Adequacy Gap* (AG) yang menunjukkan nilai positif (+) atau netral (0). Sedangkan apabila *Superiority Gap* (SG) menunjukkan nilai yang positif (+), maka kondisi tersebut tidak berada dalam zona toleransi, akan tetapi hasil tersebut melampaui batas toleransi sekaligus menunjukkan kesempurnaan, tidak perlu menimbang kembali tentang kompromi toleransi kepuasan, dan tentu *Adequacy Gap* (AG) yang diperoleh dapat dipastikan bernilai positif (+).

3.6.1 Prosedur Analisis Data

Dalam melakukan analisis data, peneliti menggunakan alur prosedur yang terdiri atas 6 tahapan prosedural sebagai acuan, antara lain:

1) Merancang dan Menyusun Kuesioner

Penelitian ini menggunakan dimensi beserta aspek yang terdapat dalam metode LibQUAL+ dengan butir-butir pernyataan untuk mengukur tingkat Persepsi (P), tingkat Harapan Minimum (HM), dan tingkat Harapan Ideal (HI).

2) Uji Validitas Konstruk (*Expert Judgement*)

Pengujian instrumen dilakukan pertama kali untuk menguji validitas konstruk oleh pakar (*expert judgement*), setelah uji validitas konstruk lolos kemudian langsung pada tahap pengumpulan data kepada sampel (responden) riil.

3) Pengumpulan Data

Data primer yang digunakan berasal dari kuesioner yang disebarakan menggunakan metode survei kepada responden yang telah ditentukan populasi dan sampelnya untuk kemudian dikumpulkan sebagai data mentah.

4) Uji Validitas dan Reliabilitas Statistik

Data primer yang telah diperoleh dari sampel riil kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas statistik untuk mengetahui butir-butir yang lolos uji validitas dan reliabilitas statistik, butir-butir yang tidak memenuhi kriteria pengujian tidak akan dimasukkan ke dalam tahap pengolahan data.

5) Pengolahan Data

Setelah didapatkan data yang diperlukan, peneliti mengolah data mentah tersebut berdasarkan metode LibQUAL+.

6) Analisis Data

Setelah diketahui hasil pengolahan data, maka hasil analisis data yang diperoleh adalah deskripsi temuan yang berupa interpretasi statistik dan pembahasan detail.

3.6.2 Definisi Operasional

Untuk memudahkan dalam memaknai secara simbolik term elemen-elemen pengukuran pada metode LibQUAL+, peneliti menggunakan standar definisi atas tiap term elemen dalam proses pengukuran. Beberapa term elemen tersebut antara lain:

1) Justifikasi Pemustaka

Merupakan ukuran impresi subjektif pemustaka yang terdiri atas Persepsi (P) pemustaka, Harapan Minimum (HM) pemustaka, dan Harapan Ideal (HI) pemustaka.

2) Persepsi (P)

Penilaian kepuasan riil dan aktual pemustaka terhadap layanan perpustakaan digital iPusnas.

3) Harapan Minimum (HM)

Ekspektasi toleransi kepuasan minimum pemustaka terhadap layanan perpustakaan digital iPusnas.

4) Harapan Ideal (HI)

Ekspektasi kepuasan ideal yang diharapkan oleh pemustaka terhadap layanan perpustakaan digital iPusnas.

5) Kesenjangan (*Gap*)

Kesenjangan skor atau selisih yang terjadi antara Persepsi (P) dengan Harapan Minimum (HM); dan Persepsi (P) dengan Harapan Ideal (HI).

6) *Adequacy Gap* (AG)

Jarak kesenjangan atau selisih skor antara Persepsi (P) dengan Harapan Minimum (HM).

7) *Superiority Gap* (SG)

Jarak kesenjangan atau selisih skor antara Persepsi (P) dengan Harapan Ideal (HI).

8) *Zone of Tolerance*

Rentang zona antara batas bawah Harapan Minimum (HM) hingga batas atas Harapan Ideal (HI), yaitu merupakan zona persepsi yang ditoleransi sebagai kepuasan yang dapat diterima dan dimaklumi pemustaka.

3.6.3 Teknik Analisis Data

Mengacu pada metode LibQUAL+, terdapat 3 langkah dalam menganalisis data temuan yang telah diperoleh, antara lain menghitung skor justifikasi, yaitu Persepsi (P), Harapan Minimum (HM), dan Harapan Ideal (HI); mengukur kesenjangan (*Gap*); dan menginterpretasi hasil pengukuran kesenjangan (*Gap*) berdasarkan kriteria kepuasan.

3.6.3.1 Menghitung Skor Justifikasi Pemustaka

Untuk mengetahui kesenjangan kepuasan pemustaka pada aspek-aspek indikator evaluasi layanan perpustakaan digital iPusnas, perlu diketahui terlebih dahulu masing-masing skor justifikasi pemustaka, yaitu Persepsi (P); Harapan Minimum (HM); dan Harapan Ideal (HI) pada tiap aspek indikator. Masing-masing skor tersebut dapat diketahui berdasarkan hasil kalkulasi berikut

Rumus:

$$Jp = \frac{\sum Jp}{\sum n}$$

Keterangan:

Jp : Skor rata-rata justifikasi pemustaka

$\sum Jp$: Jumlah skor justifikasi pemustaka

$\sum n$: Jumlah responden

J : Domain justifikasi (P/HM/HI)

p : Pemustaka

3.6.3.2 Mengukur Kesenjangan (*Gap*)

Setelah rata-rata skor masing-masing justifikasi pemustaka telah diketahui, maka selanjutnya adalah mengukur kesenjangan yang terjadi antara Persepsi (*P*), Harapan Minimum (*HM*), dan Harapan Ideal (*HI*). Perlu diketahui, bahwa terdapat dua kategori kesenjangan (*Gap*) yang akan ditentukan berdasarkan hasil pengukuran, yaitu *Adequacy Gap* (*AG*) dan *Superiority Gap* (*SG*). Dua kategori kesenjangan tersebut dibedakan berdasarkan hasil yang diperoleh atas kalkulasi berikut

- 1) Rumus *Adequacy Gap*:

$$AG = (Pp - HMp)$$

Keterangan:

AG : Skor *Adequacy Gap*

Pp : Skor rata-rata persepsi pemustaka

HMp : Skor rata-rata harapan minimum pemustaka

p : Pemustaka

- 2) Rumus *Superiority Gap*

$$SG = (Pp - HIp)$$

Keterangan:

SG : Skor *Superiority Gap*

Pp : Skor rata-rata persepsi pemustaka

HIp : Skor rata-rata harapan ideal pemustaka

p : Pemustaka

Setelah diketahui hasil skor masing-masing kesenjangan (*Adequacy Gap* dan *Superiority Gap*), maka selanjutnya dapat diketahui pula apakah kepuasan pemustaka masuk ke dalam zona toleransi (*zone of tolerance*) atau di luar zona tersebut. Adapun kondisi parameter tersebut, yaitu

Rumus:

$$ZT = (HMp < Pp < HIp) \text{ atau } ZT = (HMp < Pp = HIp) \text{ atau } ZT = (HMp = Pp < HIp)$$

Keterangan:

ZT : Zona toleransi (*zone of tolerance*)

HMp : Skor rata-rata harapan minimum pemustaka

HI_p : Skor rata-rata harapan ideal pemustaka

P_p : Skor rata-rata persepsi pemustaka

3.6.3.3 Interpretasi Kriteria Kepuasan

Kriteria pengukuran LibQUAL+ pada penelitian ini, apabila skor Persepsi (P) > Harapan Ideal (HI), maka diperoleh hasil *Superiority Gap* yang positif (+), sehingga nilai tersebut dapat dimaknai bahwa pemustaka “sangat puas”. Apabila Persepsi (P) = Harapan Ideal (HI) atau Persepsi (P) < Harapan Ideal (HI), maka diperoleh hasil *Superiority Gap* (SG) yang netral (0) atau negatif (-), dengan kata lain bahwa pemustaka menilai layanan perpustakaan masih dalam kategori “baik”, dengan syarat nilai *Adequacy Gap* (AG) masih bernilai positif (+). Sedangkan apabila Persepsi (P) = Harapan Minimum (HM), maka diperoleh hasil *Adequacy Gap* (AG) yang netral (0), ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa “cukup puas”. Namun, apabila Persepsi (P) < Harapan Minimum (HM), maka diperoleh *Adequacy Gap* (AG) yang negatif, ini dapat dimaknai bahwa pemustaka merasa “tidak puas” dengan layanan perpustakaan.

Kondisi *zone of tolerance* atau zona toleransi hanya terjadi apabila syarat ini terpenuhi, yaitu *Superiority Gap* (SG) menunjukkan nilai yang negatif (-) atau netral (0), diikuti nilai *Adequacy Gap* (AG) yang menunjukkan nilai positif (+) atau netral (0). Sedangkan apabila *Superiority Gap* (SG) menunjukkan nilai yang positif (+), maka kondisi tersebut tidak berada dalam zona toleransi, akan tetapi hasil tersebut melampaui batas toleransi sekaligus menunjukkan kesempurnaan, tidak perlu menimbang kembali tentang kompromi toleransi kepuasan, dan tentu *Adequacy Gap* (AG) yang diperoleh dapat dipastikan bernilai positif (+). Gambaran mengenai parameter kriteria kepuasan tersebut disajikan pada Tabel 3.5 sebagai berikut

Tabel 3.5
Parameter Kriteria Kepuasan Pemustaka

Justifikasi Pemustaka		Hasil Kesenjangan		Kriteria
		<i>Adequacy Gap</i>	<i>Superiority Gap</i>	
$HMp < HIp < Pp$		+	+	Sangat Puas
$HMp < Pp = HIp$	<i>Zone of Tolerance</i>	+	0	Baik
$HMp < Pp < HIp$		+	-	
$HMp = Pp < HIp$		0	-	Cukup Puas
$Pp < HMp < HIp$		-	-	Tidak Puas