

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

##### **3.1.1 Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk mengukur bagaimana efektivitas layanan daring terhadap kepuasan Pemustaka Universitas Telkom dengan menggunakan penekatan kuantitatif karena dalam penelitian menggunakan skor yang didapatkan dari jawaban responden yang dari kuesioner sebagai alat pengumpul data dan merupakan instrument penelitian.

Penelitian kuantitatif sesuai dengan sebutannya dalam pelaksanaannya banyak menggunakan angka seperti dalam pengumpulan data, penjelasan mengenai data, dan hasil yang didapatkan yaitu berupa angka. Sedangkan penelitian kuantitatif ini menggunakan angka, pengolahan statistic, struktur dan percobaan terkontrol untuk memaksimalkan objektivitas.

##### **3.1.2 Metode Penelitian**

Sebelum melaksanakan suatu penelitian seorang peneliti harus mengetahui terlebih dulu mengenai metode penelitian apa yang akan mereka pakai atau yang sesuai dengan masalah yang akan di teliti, hal tersebut bermaksud untuk memberikan pedoman sebagai arahan dan gambaran agar tujuan dari penelitian dapat tercapai.

Pada penelitian ini, penulis bermaksud untuk menggambarkan bagaimana efektivitas layanan daring terhadap kepuasan pemustaka pada perpustakaan Universitas Telkom sehingga penulis menentukan untuk menggunakan metode deskriptif.

Metode deskriptif merupakan penelitian yang bermaksud untuk menjelaskan atau menggambarkan suatu keadaan, kejadian, peristiwa atau gejala pada saat ini. Metode penelitian ini dapat dilakukan dengan studi

Sri Yumna Azkiya, 2022

**EFEKTIVITAS LAYANAN DARING TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA UNIVERSITAS TELKOM  
(STUDI DESKRIPTIF DENGAN MODEL END USER COMPUTING SATISFICATION)**

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

kasus atau survey, sedangkan dalam penelitian ini digunakan survey. Sugiono (2018) menyatakan bahwa metode penelitian survey digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data yang terjadi pada saat ini atau pun masa lampau, yang berisi tentang kepercayaan, opini, ciri-ciri, kebiasaan, korelasi antar variable dan untuk menguji hipotesis tentang variable psikologis atau sosiologis dari sampel dari populasi yang telah ditetapkan. teknik pengumpulan data dengan pengamatan atau wawancara atau kuesioner yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

Penelitian menggunakan survey deskriptif berusaha untuk memaparkan keadaan atau perilaku yang sedang terjadi pada saat ini. Survey deskriptif juga memiliki tujuan untuk menjelaskan keadaan saat ini yang berhubungan dengan peristiwa dalam studi tertentu.

### **3.2 Partisian penelitian**

Partisipan yang terlibat dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Telkom yang pernah atau selalu menggunakan layanan daring perpustakaan Telkom, yang mendasari pemilihan partisipan ini karena layanan dari suatu perpustakaan perguruan tinggi banyak digunakan oleh mahasiswa dari perguruan tinggi tersebut dan juga kebanyakan layanan yang tersedia memerlukan nomor induk mahasiswa untuk dapat mengakses layanan yang disediakan.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi menurut Sugiyono (2018) merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i aktif Universitas Telkom yang telah menggunakan layanan

daring perpustakaan Universitas Telkom di masa pandemic covid-19.

### 3.3.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyonono (2018) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel melalui *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Kriteria yang dipertimbangkan untuk sampel dalam penelitian ini yaitu:

- a. Mahasiswa univeritas Telkom.
- b. Mahasiswa pernah menggunakan layanan daring perpustakaan Universitas Telkom minimal satu kali.

Dalam penelitian ini banyaknya sampel akan ditentukan oleh rumus slovin, dibawah ini rumus slovin yang akan digunakan:

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

Keterangan:

n= Jumlah sampel

N= Jumlah Populasi

e= Standart error

Dibawah ini merupakan data dari jumlah mahasiswa Universitas Telkom:

Gambar 1.1

Jumlah mahasiswa Aktif Telkom



(Sumber: telkomuniversity.ac.id)

berdasarkan rumus di atas maka didapatkan jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{32729}{1+32729(0.1)^2} = \frac{32729}{1+32729(0,01)} = \frac{32729}{1+327,29} = \frac{32729}{328,29} = 99,69$$

Berdasarkan hasil perhitungan dari rumus slovin didapatkan sampel untuk penelitian ini sebanyak 99,69. Jika hasilnya dibulatkan maka sampel untuk penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden yang akan menjadi sampel.

### 3.4 Instrument Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) instrument penelitian adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur fenomena yang diamati. Instrument penelitian ini digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan untuk jawaban dari permasalahan penelitian. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner sebagai alat pengumpul data yang utama untuk mengukur efektivitas. Kuesioner juga memiliki tujuan untuk memperoleh hasil yang reliabilitas dan validitas serta waktu yang efektif dan efisien.

Dalam kuiesinoer ini terdapat pertanyaan yang disusun secara sistematis dan terstruktur dengan pendekatan jenis pertanyaan tertutup dimana jawaban telah ditentukan dan responden tidak dapat memberikan jawaban lain. Pertanyaan dalam kuesioner ini menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah teknik yang dapat digunakan dalam mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok tentang fenomena social.

Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari lima katagori dengan masing-masing memiliki bobotnya sendiri, yaitu:

Table 2.1

Skala Likert

Kategori	Bobot Nilai	
	Positif	Negatif
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5
Tidak Setuju (TS)	2	4
Kurang Setuju (KS)	3	3
Setuju (S)	4	2
Sangat Setuju (SS)	5	1

Kisi-kisi instrumen dibutuhkan oleh peneliti untuk proses menyusun intemen penelitiannya. Kisi-kisi instrument ini merupakan suatu landaran yang dapat dikembangkan menjadi pernyataan atau pun pertanyaan untuk diajukan kepada responden yang berisi variable-varibel yang akan dikumpulkan datanya. Berikut ini gambaran dari kisi-kisi instrumen tentang efektivitas layanan daing terhadap kepuasan Pemustaka dengan menggunakan model *End User Computing satification* (EUCS):

Table 3.2

Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No item
<p style="text-align: center;"><i>Model End User Computing Satisfaction (EUCS)</i></p>	<i>Content</i>	Output sesuai dengan kebutuhan informasi	1, 2, 3, 4, 5
		Alternative yang disediakan	7, 8, 9
		System menyediakan laporan yang lengkap	6
	<i>Accurary</i>	Output yang dihasilkan akurat	10, 11
		System bebas dari error	12
		Informasi terpercaya	13
		Informasi dapat diandalkan	14
	<i>Format</i>	Tata letak informasi pada system	15, 16
		Tata letak pada system	17
		Bentuk informasi yang jelas di dalam system	18
	<i>Ease of Use</i>	System memiliki fitur yang mudah digunakan	19

		Interaksi system dengan user mudah dipahami	20
		System mudah dioperasikan	21
		Terdapat fitur petunjuk dan bantuan dalam system	22
	Timeliness	Informasi yang dibutuhkan lebih cepat didapatkan	23,24
		Memberikan informasi dalam waktu yang tepat	25,27
		Informasi yang disediakan merupakan informasi terbaru	26

### 3.5 Uji Validitas instrumen

Uji validitas dilakukan untuk menilai kelayakan dari sebuah instrumen yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam definisinya validitas menurut Arikunto (2014) yaitu suatu tingkatan yang menunjukkan ukuran keabsahan suatu instrument, sedangkan uji validitas menurut Anshori dan Iswati (2017) yaitu suatu penilaian yang menunjukkan tingkat keshohihan suatu instrument penelitian yang mana pada hasil yang didapatkan baik valid atau pun tidak valid, instrument tersebut dapat digunakan dalam tahapan selanjutnya pada penelitian.

Setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian dinilai kelayakannya oleh dua orang ahli. Proses ini dikatakan sebagai *expert judgement* yaitu penilaian atau pendapat dari ahli mengenai bangunan teori yang membentuk instrumen penelitian tersebut dan kesesuaian bentuk-bentuk pernyataan yang akan digunakan untuk mengungkap sikap responden. Setiap pertanyaan dalam instrument penelitian ini dinilai kelayakannya oleh 2 oleh ahli yaitu 1 orang pustakawan ahli Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2018 hlm.195) menyatakan bahwa “apabila kerangka bangun teorinya sudah benar, maka hasil pengukuran dengan alat ukur (instrumen) yang berbasis pada teori itu sudah dipandang sebagai hasil yang valid”.

Setelah mengujian konstruk dari ahli selesai, diteruskan dengan uji coba instrumen kepada responden uji coba. Uji coba instrument dilakukan kepada 31 orang mahasiswa Universitas Telkom yang di publikasikan melalui google form, dengan uji coba ini diharapkan mendapatkan validitas dan realibilitas instrumen. Dalam penelitian ini digunakan Formula Koleraasi Produk dari Pearson untuk menguji validitas instrument yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

(Arikunto, 2014, hlm. 213)

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi *product moment*.

N = jumlah responden.

X = rata-rata skor responden pada item.

Y = rata-rata skor responden pada skala sikap.

Untuk mengetahui valid tidaknya sebuah pertanyaan dalam instrument jika memenuhi kriteria sebagai berikut:

1.  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$  diartikan bahwa masing-masing pertanyaan dalam instrument valid,
2.  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dengan tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$  diartikan bahwa masing-masing pertanyaan dalam instrument tidak valid.

Berikut merupakan hasil uji validitas, pengujian ini dilakukan menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistic 24* dengan jumlah 27 item pertanyaan yang diajukan kepada 30 responden.

Table 3.3

Hasil Uji Validitas Instrumen

No	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Valid/Tidak Valid	Keterangan
1.	0.627	0.355	VALID	Tetap
2.	0.411	0.355	VALID	Tetap
3.	0.548	0.355	VALID	Tetap
4.	0.549	0.355	VALID	Tetap
5.	0.543	0.355	VALID	Tetap
6.	0.544	0.355	VALID	Tetap
7.	0.608	0.355	VALID	Tetap
8.	0.529	0.355	VALID	Tetap
9.	0.402	0.355	VALID	Tetap
10.	0.629	0.355	VALID	Tetap

11.	0.496	0.355	VALID	Tetap
12.	0.579	0.355	VALID	Tetap
13.	0.527	0.355	VALID	Tetap
14.	0.584	0.355	VALID	Tetap
15.	0.530	0.355	VALID	Tetap
16.	0.341	0.355	TIDAK VALID	Di hapus
17.	0.464	0.355	VALID	Tetap
18.	0.395	0.355	VALID	Tetap
19.	0.508	0.355	VALID	Tetap
20.	0.569	0.355	VALID	Tetap
21.	0.520	0.355	VALID	Tetap
22.	0.497	0.355	VALID	Tetap
23.	0.543	0.355	VALID	Tetap
24.	0.407	0.355	VALID	Tetap

25.	0.497.	0.355	VALID	Tetap
26.	0.471	0.355	VALID	Tetap

Pada tabel di atas terdapat 27 pertanyaan dan dari hasil uji validitas yang telah dilakukan mendapatkan hasil 26 pertanyaan yang dinyatakan valid sedangkan satu diantara yaitu pertanyaan nomor 16 dinyatakan tidak valid karena  $r_{hitung} < r_{tabel}$ . Oleh karena itu, item pertanyaan nomor 16 dapat dihilangkan atau diganti sebagai alat dalam pengambilan data dalam penelitian yang akan dilakukan, sehingga jumlah item pertanyaan menjadi 26 pertanyaan.

### 3.6 Uji Reabilitas Intrumen

Realibitas menunjukkan indeks sejauh mana suatu alat pengukur dapat diandalkan. Untuk itu uji reabilitas instrument dilakukan agar instrument tetap konsisten untuk digunakan pada saat pengambilan data. Untuk mengetahui reabilitas intrumen dalam penelitian ini menggunakan rumus dari *Cornbach Alpa'a* yaitu sebagai berikut:

$$r_{ac} = \left( \frac{k}{(k-1)} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

(Arikunto, 2014, hlm. 239)

Keterangan:

- $r_{ac}$  = reliabilitas instrumen.
- $k$  = banyak butir pertanyaan atau banyaknya soal.
- $\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir.
- $\sigma_t^2$  = varians total.

Table 3.4

Tingkat Keandalan Cronbach Alpha

Hasil Uji Coba Cronbach Alpha	Kategori tingkat Keandalan
> 0,9	Reliabilitas Sangat Bagus
0,7 – 0,9	Reliabilitas Bagus
0,6- 0,7	Reliabilitas Cukup Bagus/ Diterima
0,5 – 0,6	Reliabilitas Rendah
< 0,5	Reliabilitas Sangat Rendah

(Silalahi, 2015, hlm. 471)

Uji reliabilitas pada instrument dalam penelitian ini menggunakan *IBM SPSS Statistic 24*, dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Table 3.5

hasil Uji Reabilitas

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.864	27

Berdasarkan tabel tingkat keandalan Cronbach Alpha instrument yang

dikategorikannya reliabel minimal koefisien reliabilitasnya lebih dari 0,6. Sedangkan hasil uji coba reliabilitas yang dilakukan pada instrument untuk penelitian ini di dapatkan hasil 0,864 yang berarti instrument memiliki reliabilitas bagus sehingga dapat digunakan dalam penelitian yang akan dilaksanakan.

### **3.7 Prosedur Penelitian**

Penelitian merupakan hal yang dilakukan secara sistematis yang memiliki langkah-langkah tertentu untuk menghasilkan pemenuan baru. Berikut langkah-langkah umum yang dilakukan dalam setiap penelitian (Supriyadi, 2014) :

#### **1. Persiapan**

Pada langkah awal ini hal-hal utama dalam sebuah penelitian ditentukan mulai dari topik penelitian, topic permasalahan, lokus penelitian, rumusan masalah, teknik pengambilan data dan lain sebagainya. Dengan kata lain peneliti menyusun proposal penelitian sampai mendapat persetujuan oleh pihak-pihak yang bersangkutan.

#### **2. Pelaksanaan**

Pada langkah kedua ini peneliti melakukan pengambilan dan pengumpulan data. Sebelum melaksanakan pengambilan data ini peneliti menyiapkan permohonan izin penelitian sesuai dengan birokrasi yang telah ditetapkan. Setelah data terkumpul, selanjutnya dilakukan analisis dan pengolahan data dan terakhir melakukan penarikan kesimpulan dari data yang telah diolah sebelumnya.

#### **3. Pelaporan**

Pada langkah ini peneliti membuat dan menyusun segala hal yang telah dilakukan, didapatkan selama melakukan penelitian, dan hasil dari penelitian yang dilakukan secara terstruktur.

### **3.8 Analisis Data**

Analisis data merupakan proses mengklasifikasikan data yang telah

didapatkan sebelumnya berdasarkan sumber dan jenis data yang kemudian di hitung dan ditarik kesimpulannya. Analisis data ini dapat memudahkan peneliti dalam proses dan mendapatkan hasil dari penelitian yang dilakukan. Karena dalam penelitian ini juga menggunakan analisis deskriptif yang artinya peneliti melakukan analisis terhadap data yang didapatkan selanjutnya di deskripsikan berdasarkan hasil analisis yang didapatkan dari data yang telah didapatkan.

### 3.8.1 Statistic Deskriptif

Dalam penelitian ini digunakan statistic deskriptif dalam penjelasan umum mengenai kepuasan pemustaka terhadap efektivitas layana daring di perpustakaan Universitas Telkom dengan dimensi model *End User Computing satisfaction (EUCS)* yang terdiri dari, *content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness*. Hasil analisis di sajikan dalam bentuk presentase dari hasil pengajuan kuesioner penelitian kepada responden yang berdasarkan kepada indicator dalam penelitian. Perhitungan statistic deskriptif ini menggunakan *IBM SPSS STATISTIC 24*, yang dihasilkan dalam bentuk presentase dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

Keterangan:

P : Presentase

f : Frekuensi jawaban pesponden

N : Jumlah kumulatif jawaban respoden

Untuk mendeskripsikan hasil penelitian ini, skor hasil penelitian dikelompokkan berdasarkan nilai persentase yang didapat dari pengolahan skala *Likert* (Riduwan, 2015, hlm. 15), kategori tersebut adalah sebagai berikut.

81%-100% : Sangat Baik

61%-80% : Baik

41%-60%	: Sedang
21%-40%	: Kurang
0%-20%	: Kurang Sekali

Setelah didapat skor untuk setiap responden, kemudian hasil akan disajikan dalam bentuk tabel agar terlihat perbandingan skor responden dan skor mana yang menjadi dominan.