

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Cilegon, lembaga ini bertempat Jl. Pangeran Jayakarta No.1A, Ramanuju, Kec. Purwakarta, Kota Cilegon, Banten 42431. Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD) merupakan salah satu lembaga teknis yang ada di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cilegon memiliki tugas pokok membantu tugas Walikota dalam melaksanakan sebagian urusan pemerintahan desentralisasi dan tugas pembantuan di bidang Perpustakaan dan Kearsipan.

Adapun pemilihan lokasi penelitian ditempat ini dengan alasan lokasi yang strategis dan dapat mendukung penelitian yang akan diangkat dalam judul ini, yaitu tentang pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Selain itu, lokasi ini bertepatan di pusat Kota Cilegon yang dominan masyarakat mengetahui tempat ini.

Sehingga tempat ini dapat menjadi daya tarik tersendiri oleh masyarakat untuk ingin berkunjung. Dikarenakan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Cilegon ini menjadi salah satu perpustakaan daerah yang disediakan oleh pemerintah Cilegon kepada masyarakat. Dengan tersedianya perpustakaan daerah di Kota Cilegon ini dapat memberikan antusiasme dari masyarakat untuk mencari informasi-informasi serta pengetahuan-pengetahuan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu juga, masyarakat dapat mengetahui sejarah-sejarah mengenai Kota Cilegon. Dengan ini dapat membantu masyarakat untuk dapat lebih maju dimasa yang akan datang, dengan memperluas ilmu pengetahuan dan informasi-informasi.

2. Waktu penelitian

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Pelaksanaan					
		Juli-21	Des-21	Jan-22	Feb-22	Mar-22	Mei-22
1.	Penyusunan Proposal						
2.	Penyusunan Skripsi						

3.	Penyusunan Hasil Laporan Skripsi						
4.	Sidang Munaqosah						

B. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan DPAD Kota Cilegon. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga data hasil penelitian adalah data kuantitatif sebagai data utama.

Pengumpulan data menggunakan metode survei, “Metode survei adalah penelitian yang dilakukan dengan maksud mengetahui sesuatu secara keseluruhan dari wilayah atau objek penelitian”². Peneliti menggunakan metode ini untuk

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA, 2012). 3.

² Toto Satori Nasehudin dan Nanang Gozali, *Metode penelitian kuantitatif*, (Bandung:Pustaka Setia, 2012), 56.

mengumpulkan data secara nyata melalui penyebaran kuesioner kepada para responden dari tempat tersebut, dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden maka peneliti dapat menyimpulkan hasil dari data yang didapat oleh peneliti.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³ Dari pernyataan ini, dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan objek atau subjek pada suatu wilayah dan memenuhi syarat yang berkaitan dengan penelitian. Jadi, populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang mengetahui keberadaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (perpustakaan daerah cilegon) serta berminat untuk berkunjung. Dalam penentuan populasi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan table yang dikembangkan oleh *Issac* dan *Michael*. Dikarenakan populasi yang tidak diketahui jumlahnya, maka peneliti menggunakan tabel ini dengan ketentuan jumlah

³ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*”, 117.

populasi tak terhingga (∞) taraf kesalahan 5% maka populasinya 349 orang.⁴

Tabel 3. 2 Penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 1%, 5% dan 10%

N	S		
	1%	5%	10%
10	10	10	10
....
∞	664	349	272

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Jika populasi tersebut besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, seperti keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang ada pada populasi itu.⁵

⁴ Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D", 128.

⁵ Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D", 81.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *Nonprobability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Didalamnya menggunakan *Sampling Sistematis* yaitu pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.⁶

Berdasarkan pernyataan penelitian ini menggunakan *Nonprobability Sampling* dengan teknik *Sampling Sistematis*. Dalam penelitian ini, besarnya sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus Slovin. Adapun rumus Slovin adalah sebagai berikut⁷ :

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

Keterangan :

n = ukuran sampel/jumlah responden

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir, e = 0,1

⁶ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*”, 122 & 124.

⁷ Lijan Poltak Sinambela, *Metodologi penelitian kuantitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), 98-99.

Berdasarkan jumlah populasi sebanyak 349 orang, dan tingkat *error* (*e*) dalam penetapan responden = 5%, maka perhitungannya sebagai berikut :

$$n = \frac{349}{1+349(0,05)^2}$$

$$n = \frac{349}{1,8725}$$

$$n = 186,38184246$$

$$n = 187 \text{ orang (dibulatkan)}$$

Dikarenakan dalam penentuan sampel ini menggunakan teknik *Sampling Sistematis* untuk menentukan sampel yang akan dijadikan responden. Maka peneliti menentukan dari jumlah sampel yang tersedia yaitu 187 orang, peneliti mengambil sampel berdasarkan urutan nomor dengan kelipatan lima. Untuk ini maka yang diambil sebagai sampel adalah nomor

5,10,15,20,25,30,35,40,45,50,55,60,65,70,75,80,85,90,95,100,105,

110,115,120,125,130,135,140,145,150,155,160,165,170,175,180,185. Dapat dilihat dari jumlah kelipatan lima, yaitu berjumlah 37. Berdasarkan data dari teknik *Sampling Sistematis* maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 37 responden.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian tentang Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan, dapat dijelaskan variable penelitiannya sebagai berikut :

Kompetensi Pustakawan (Variabel X), Kualitas Layanan Perpustakaan (Variabel Y)

1. Kompetensi Pustakawan

a. Definisi Konsep

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh setiap individu, dengan menguasai suatu bidang pekerjaan, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan didalam sebuah pekerjaan/profesi. Sedangkan pustakawan merupakan seseorang yang bergerak didalam bidang perpustakaan, dengan memiliki kemampuan, pengalaman dan keahlian untuk mengelola dan menyelenggarakan perpustakaan.

Dengan ini, kompetensi pustakawan merupakan kemampuan seorang pustakawan dalam bidang perpustakaan. yang dimana pustakawan ini mampu menguasai bidang pekerjaan di sebuah perpustakaan, dengan memiliki

keterampilan, sikap serta apresiasi dalam bekerja. Selain itu juga pustakawan memiliki pengalaman dan keahlian dalam mengelola dan menyelenggarakan perpustakaan.

b. Definisi Operasional

Kompetensi pustakawan dapat dilihat dari beberapa aspek yang terkandung dalam kompetensi pustakawan sebagai berikut: *Pertama*, Kompetensi Manajemen Informasi, yaitu keterampilan pustakawan dalam mengelola sumber-sumber informasi yang terdapat di perpustakaan. *Kedua*, Kompetensi Interpersonal, yaitu kemampuan personal pustakawan yang berguna dalam berhubungan dengan pengguna dan sesama rekan kerja. *Ketiga*, Kompetensi Teknologi Informasi, yaitu keterampilan pustakawan dalam menggunakan perangkat teknologi informasi untuk membantu semua proses pekerjaan. *Keempat*, Kompetensi Manajemen, yaitu kemampuan pustakawan dalam mengelola kegiatan-kegiatan di dalam perpustakaan.

2. Kualitas Layanan Perpustakaan

a. Definisi Konsep

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah organisasi agar fokus dalam meningkatkan mutu suatu jasa/produk yang diberikan kepada konsumen. Dengan adanya kualitas ini maka suatu produk/jasa dapat dikatakan berkualitas bagi seseorang yang merasa telah terpenuhi kebutuhannya. Sedangkan layanan perpustakaan merupakan pemenuhan kebutuhan pengunjung, yang dimana kepuasan pengguna layanan itu terasa saat kebutuhannya dapat dipenuhi oleh jasa yang disediakan perpustakaan.

Dengan ini, kualitas layanan perpustakaan merupakan proses kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan melalui interaksi antara petugas perpustakaan dengan pengunjung perpustakaan. Sehingga pengunjung perpustakaan dapat merasakan jasa/layanan yang diberikan sesuai dengan yang mereka inginkan ketika berkunjung di perpustakaan.

c. Definisi Operasional

Kualitas layanan perpustakaan dapat dilihat dari kelima dimensinya yaitu: *Pertama*, Daya tanggap (*responsiveness*),

yaitu kesediaan dan kemampuan petugas perpustakaan untuk membantu para pengunjung dan merespon permintaan mereka, serta memberikan pelayanan secara efektif. *Kedua*, Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan petugas perpustakaan untuk memberikan layanan yang akurat dan tepat. *Ketiga*, Jaminan (*assurance*), yakni perilaku petugas perpustakaan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pengunjung dan dapat menciptakan rasa aman bagi para pengunjung. *Keempat*, Empati (*empathy*), berarti petugas perpustakaan memahami kebutuhan para pengunjung serta memberikan perhatian personal kepada para pengunjung dan memiliki jam operasi yang nyaman. *Kelima*, Bukti fisik (*tangibles*), berkaitan dengan fasilitas fisik, kelengkapan perpustakaan dan koleksi buku serta penampilan fisik petugas perpustakaan.

E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

1. Kisi-kisi Instrument

Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Kompetensi Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Item
Kompetensi Pustakawan (X)	a. Kompetensi Manajemen Informasi	1) Mencari informasi 2) Mampu mengelola informasi/buku 3) Memiliki pengetahuan kemas ulang informasi/buku 4) Berbagi/penyebaran informasi.	1-7
	b. Kompetensi Interpersonal	1) Kemampuan berkomunikasi 2) Kemampuan mendengarkan. 3) Memahami kegiatan pelayanan 4) Mampu mengatasi konflik	8-13
	c. Kompetensi Teknologi Informasi	1) Memahami sistem operasi komputer 2) Mengetahui fungsi	14-19

		perambang (<i>browser</i>) web 3) Memahami kegunaan perangkat lunak dan perangkat keras komputer	
	d. Kompeten si Manajem en	1) Kemampuan dalam administrasi 2) Manajemen perubahan dan proses 3) Melakukan koordinasi 4) Manajemen waktu dan kebutuhan	20- 25

Tabel 3. 4 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Layanan Perpustakaan

Variabel	Dimensi	Indikator	Item
Kualitas Layanan Perpustak aan (Y)	a. <i>Responsive ness</i> (Daya Tanggap)	1) Mampu berkomuni kasi dengan baik. 2) Pemberian layanan secara cepat, tepat dan akurat.	1-5

		3) Melayani pengunjung perpustakaan dengan baik.	
	b. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	1) Memenuhi kebutuhan pengunjung . 2) Melayani dengan baik dan maksimal. 3) Melayani sesuai dengan prosedur. 4) Bersikap baik dan sopan terhadap pengunjung .	6-10
	c. <i>Assurance</i> (Jaminan)	1) Memberikan kenyamanan dan ketertiban. 2) Lingkungan perpustakaan yang rapi dan tertib. 3) Pemberian	11-14

		jaminan layanan yang baik dan kepuasan pengunjung .	
	d. <i>Empathy</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Melakukan komunikasi yang baik kepada pengunjung perpustakaan. 2) Memahami kebutuhan pengunjung perpustakaan. 	15-20
	e. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Fasilitas perpustakaan yang baik. 2) Kelengkapan koleksi perpustakaan. 3) Penyedia akses internet. 4) Berpenampilan rapi saat bertugas. 	23-30

2. Kalibrasi Instrument

Dalam penelitian ini menggunakan *Skala Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan variable item yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan *Skala Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative, namun peneliti memberikan alternatif jawaban terdiri atas lima pilihan yaitu SS = Sangat Setuju, S = Setuju, RR = Ragu-Ragu, KS = Kurang Setuju, TS = Tidak Setuju. Dari setiap jawaban tersebut diberikan skor, SS = 5, S = 4, RR= 3, KS = 2, TS = 1.⁸

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Interview (Wawancara)

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh informasi melalui cara berkomunikasi secara langsung (tatap muka) dengan subyek penelitian (sumbernya). Wawancara ini dilakukan secara tidak terstruktur yang dimana peneliti mewawancarainya dengan bebas tanpa menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis.

⁸Sugiyono, "*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*".134-135.

b. Kuesioner (Angket)

Peneliti menggunakan kuesioner (angket) untuk memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dengan ini peneliti dapat mengukur variable-variabel nya secara efektif dan efisien.⁹

c. Dokumentasi

Dokumentasi berarti bahan-bahan keterangan tertulis. Dalam penelitian, peneliti menyelidiki bahan-bahan tertulis seperti: buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, catatan harian, dan sebagainya.¹⁰

4. Uji Coba Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas instrumen pada penelitian ini menggunakan rumus Korelasi Product Moment dari Pearson, sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi skor butir (X) dengan skor total (Y)

⁹ Sugiyono. 194, 197 dan 199.

¹⁰ Supardi, "Statistik Penelitian Pendidikan", (Depok: Rajawali, 2017), 13.

n	= ukuran sampel (responden)
X	= skor butir
Y	= skor total
X ²	= kuadrat skor butir X
Y ²	= kuadrat skor butir Y
XY	= perkalian skor butir X dengan skor butir Y

Peneliti menggunakan rumus ini untuk menguji korelasi skor butir dengan skor total dengan derajat kebebasan $\alpha = 0,05$. Instrumen dianggap valid apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Setelah instrument diuji cobakan instrument yang tidak valid harus dibuang dan tidak dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Perhitungan reliabilitas butir instrumen penelitian berbentuk skala mempergunakan rumus Alpha Cronbach, sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{\sum s_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas yang dicari

k = banyaknya butir tes

$\sum s_i^2$ = skor total varians butir

$\sum s_t^2$ = skor varians total

Peneliti menggunakan rumus untuk menguji signifikansi reliabilitas dengan derajat kebebasan $\alpha = 0,05$. Apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka instrumen angket dalam bentuk skala secara keseluruhan dinyatakan reliabel. Dan apabila r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka instrument angket dalam bentuk skala tidak reliable dan tidak layak digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data adalah teknik pengolahan data menjadi informasi dengan tujuan agar data tersebut dipahami dan dapat ditemukan solusi dari suatu permasalahan. Analisis data juga merupakan suatu kegiatan untuk merubah data hasil penelitian menjadi informasi yang nantinya dapat digunakan untuk ,mengambil kesimpulan.

Peneliti menggunakan teknik ini untuk menguraikan tentang pengujian persyaratan analisis dan teknik pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan untuk mendeskripsikan data dan pengujian hipotesis.

1. Statistik Deskriptif

Penjelasan data menggunakan statistik deskriptif yang hanya berfungsi untuk mengorganisasi dan menganalisis serta memberikan pengertian mengenai data (keadaan, gejala, persoalan) dalam bentuk angka agar dapat memberikan gambaran secara teratur, ringkas dan jelas. Statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

a. Menghitung tabel frekuensi

1) Menghitung Rentang (r) = Data terbesar – Data terkecil

2) Menghitung banyaknya kelas (k), $k = 1 + 3,3 \log n$

3) Menghitung interval kelas (i), $i = \frac{\text{rentang (R)}}{\text{banyak kelas (k)}}$

b. Menghitung mean

Dengan rumus : $\bar{x} = \frac{\sum fx}{\sum f}$

c. Menghitung median

Dengan rumus : $Me = b + p \left(\frac{1/2n - F}{f} \right)$

d. Menghitung modus

Dengan rumus : $Mo = b + p \left(\frac{b_1}{b_1 + b_2} \right)$

e. Menghitung varians dan standar deviasi

$$\text{Dengan rumus : } s^2 = \frac{\sum fx^2}{\sum f} \text{ dan } s = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{\sum f}}$$

f. Histogram dan Poligon

2 Pengujian Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis ini menggunakan statistik inferensial, Statistik inferensial ini berfungsi menyediakan aturan-aturan atau cara yang dapat dipergunakan sebagai alat dalam rangka mencoba menarik kesimpulan yang bersifat umum maupun yang bersifat khusus dari sekumpulan data yang telah diolah. Statistik inferensial juga menyediakan aturan-aturan yang diperlukan dalam menarik kesimpulan (*conclusion*), penyusunan atau pembuatan ramalan (*prediction*) dan penaksiran (*estimation*).¹¹

Berikut rumus-rumus yang digunakan dalam menguji hipotesis :

a. Uji Normalitas

1) Menghitung persamaan regresi

$$\hat{Y} = a + bx$$

¹¹ Supardi, "Statistik Penelitian Pendidikan", 3.

2) Menghitung rata-rata nilai skor

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{\sum x}$$

3) Menghitung standar deviasi

$$s = \sqrt{\frac{fx^2}{f}}$$

b. Analisis Korelasi Sederhana

1) Menghitung koefisien korelasi

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

2) Uji signifikansi

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

3) Menghitung koefisien determinasi

$$\text{Koefisien Determinasi (KD)} = r^2 \times 100\%$$

c. Analisis Regresi Sederhana

1) Model persamaan regresi

$$a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

2) Uji signifikansi regresi

$$Fh = \frac{JK(\text{reg})}{JK(S)/(n-2)}$$

3) Uji linearitas regresi

$$Fh = \frac{JK(TC)/(K-2)}{JK(G)/(n-k)}$$

Peneliti menggunakan uji normalitas, teknik analisis regresi linear sederhana dan analisis korelasi. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau mempunyai pola seperti distribusi normal, sehingga data dapat dipakai. Sedangkan, Teknik regresi linear sederhana digunakan untuk pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh satu variable independen (X) terhadap satu variabel dependen (Y). Lalu untuk teknik analisis korelasi digunakan untuk menganalisis hubungan dua variabel atau lebih yang terdiri dari variabel bebas dengan variabel terikat.”¹²

¹² Supardi, “*Statistik Penelitian Pendidikan*”, 173,199 & 240.