

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Subjek dan Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif karena lebih terukur serta bersumber pada data dan ditekankan pada hasil. Subjek dari penelitian ini adalah pemustaka pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Banyumas yang berlokasi di Jl. Jend. Gatot Subroto No. 85 Purwokerto. Objek dari penelitian ini yaitu *website* Inlis Lite Versi 3.

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

Alat dan Bahan yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

3.2.1 Alat penelitian

Alat yang digunakan untuk mendukung keberlangsungan penelitian ini yaitu:

1. Perangkat Keras
 - a. Laptop
 - b. Smartphone
 - c. Perlengkapan Alat Tulis Kantor (ATK)
 - d. Printer
 - e. Kuesioner
2. Perangkat Lunak
 - a. Sistem Operasi Windows 10
 - b. *Browser*
 - c. *Website* Inlist Lite
 - d. IBM SPSS Versi 25
 - e. Microsoft Excel 2016
 - f. *Google Form*
 - g. *Figma*
 - h. Aplikasi Meeting (*Google Meet dan Zoom*)

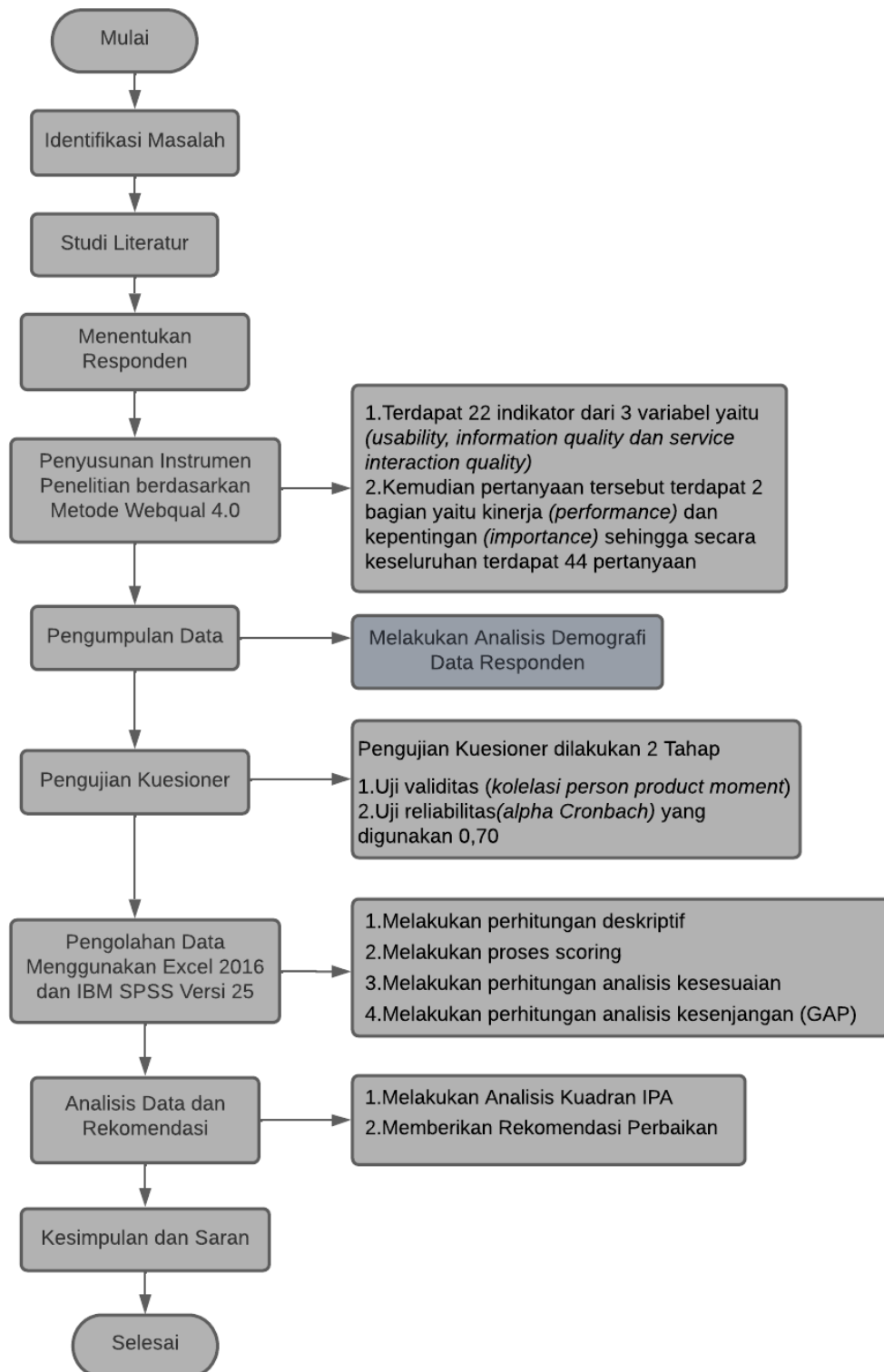
3.2.2 Bahan Penelitian

Bahan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini adalah menggunakan data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti. Data primer yang digunakan adalah wawancara kepada IT Suport Unit Perpustakaan yaitu Bapak Didiek Rudianto, S.Kom dan penyebaran kuesioner yang nantinya akan diberikan kepada Pemustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari sumber dan referensi yang sebelumnya sudah ada seperti *e-book*, jurnal, dan laporan penelitian yang berhubungan topik penelitian.

3.3 Diagram Alir Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan beberapa tahapan dimulai dari awal sampai akhir untuk mencapai tujuan penelitian. Tahapan penelitian dapat dilihat pada gambar 3.1



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

Pada tahap pengolahan data menggunakan beberapa *tools* untuk melakukan pengujian dan perhitungan yaitu Microsoft Excel, IBM SPSS versi 25 .

3.3.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu dengan menentukan permasalahan yang ada pada *website* Inlis Lite mengenai kendala yang dialami oleh Pemustaka pada saat mengakses *website*. Topik ini diambil karena pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas belum dilakukan pengukuran kualitas *website* Inlis Lite sehingga pihak Unit Perpustakaan belum mengetahui kepuasan Pemustaka saat mengakses *website* Inlis Lite. Untuk mengetahui permasalahan yang ada pada *website* Inlis Lite yang sering dialami oleh Pemustaka maka dilakukan wawancara kepada Bapak Didiek Rudianto, S.Kom sebagai IT Suport di Unit Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas pada tanggal 5 Mei 2021 dengan permasalahan yang sudah dijelaskan pada BAB 1.

3.3.2 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk menyusun kerangka teori yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini. Proses studi literatur juga dilakukan untuk mengetahui metode yang tepat untuk melakukan pengukuran kualitas *website* yang berfokus pada persepsi pengguna dan melakukan perbandingan dengan penelitian sejenis. Pencarian studi literatur dilakukan dengan melakukan pencarian dokumen melalui *google scholar*, *scopus*, *researchgate*, dan *website* terpercaya. Studi literatur yang dijadikan pendukung pada penelitian ini dapat berupa buku, *ebook*, *jurnal*, *prosiding*, dan lain-lain. *Output* dari proses ini yaitu dapat mengetahui metode yang tepat untuk digunakan dalam penelitian ini, serta alur pengolahan datanya

3.3.3 Menentukan Responden

Pada referensi penulis dengan judul buku *How to Design and Evaluate Research in Education* oleh pengarang Jack R. Freankel dan kawan-kawan

tahun 2021 menyatakan bahwa “*There are a few guidelines that we would suggest with regard to the minimal number of subjects needed. For descriptive studies, we think a sample with a minimum number of 100 is essential. For correlational studies, a sample of at least 50 is deemed necessary to establish the existence of a relationship. For experimental and casual comparative studies, we recommend a minimum of 30 individuals per group, although sometimes experimental studies with only 15 individuals in each group can be defended if they are very tightly controlled studies using*”[28]. Artinya dengan bahasa Indonesia adalah “Ada beberapa panduan kami sarankan sehubungan dengan jumlah minimum sampel yang dibutuhkan. Untuk studi deskriptif, kami pikir sampel dengan jumlah minimal 100 sangat penting. Untuk studi korelasional, sampel minimal 50 dianggap perlu untuk menetapkan keberadaan suatu hubungan. Untuk studi komparatif eksperimental dan kausal, kami merekomendasikan minimal 30 individu per kelompok, meski kadang-kadang studi eksperimental dengan hanya 15 individu di setiap kelompok dapat dipertahankan jika mereka menggunakan studi yang dikontrol ketat”. Berdasarkan referensi buku ini dapat diambil kesimpulan bahwa dengan penelitian jenis deskriptif, sampel yang harus digunakan yaitu minimal 100 sampel, ini merupakan referensi yang sering dipakai oleh banyak peneliti[28].

3.3.4 Penyusunan Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai data utama dalam proses dan menentukan hasil penelitian. Kuesioner terdiri dari 22 indikator yang berasal dari 3 variabel pada metode Webqual 4.0 yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Kuesioner tersebut kemudian terbagi menjadi 2 bagian yaitu kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*). Setiap pertanyaan diberi bobot penilaian berupa skala likert dari 1 hingga 5 dengan ketentuan[13]:

Tabel 3. 1 Bobot Penilaian

Kinerja (<i>Performance</i>)			Kepentingan (<i>Importance</i>)		
Jawaban	Singkatan	Nilai	Jawaban	Singkatan	Nilai
Sangat Tidak Baik	STB	1	Sangat Tidak Penting	STP	1
Tidak Baik	TB	2	Tidak Penting	TP	2
Cukup	C	3	Biasa	B	3
Baik	B	4	Penting	P	4
Sangat Baik	SB	5	Sangat penting	SP	5

Kuesioner berdasarkan tingkat kinerja (*performance*) yaitu penilaian *website* yang responden rasakan saat ini. Pertanyaan kuesioner dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini.

Tabel 3. 2 Kuesioner berdasarkan Tingkat Kinerja

Pertanyaan	Tingkat Kinerja <i>Website</i>				
	STB	TB	C	B	SB
A. USABILITY					
1. Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> Inlis Lite					
2. Tata letak halaman <i>website</i> Inlis Lite jelas dan mudah dimengerti					
3. <i>Website</i> Inlis Lite memiliki navigasi atau petunjuk arahan yang jelas					
4. <i>Website</i> Inlis Lite mudah digunakan					
5. <i>Website</i> Inlis Lite memiliki tampilan yang menarik					
6. <i>Desain website</i> Inlis Lite sesuai dengan jenis <i>website</i> perpustakaan lainnya					
7. <i>Website</i> Inlist Lite dapat diakses setiap saat					

Pertanyaan		Tingkat Kinerja Website				
		STB	TB	C	B	SB
8.	Website Inlis Lite menciptakan pengalaman positif bagi pengguna					
B.	INFORMATION QUALITY					
9.	Website Inlis Lite menyediakan informasi yang jelas					
10.	Website Inlis Lite menyediakan informasi yang dapat dipercaya					
11.	Website Inlis Lite menyediakan informasi yang <i>up to date</i> (terbaru)					
12.	Website Inlis Lite menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna (<i>relevan</i>)					
13.	Website Inlis Lite menyediakan informasi yang mudah dimengerti					
14.	Website Inlis Lite menyediakan informasi secara detail					
15.	Website Inlis Lite memberikan informasi dalam format yang sesuai					
C.	SERVICE INTERACTION QUALITY					
16.	Website Inlis Lite memiliki reputasi yang baik					
17.	Website Inlis Lite memberikan rasa aman dalam mengakses website tersebut					
18.	Pengguna website Inlis Lite merasa informasi pribadi tersimpan dengan aman					
19.	Website Inlis Lite memberikan fasilitas untuk personalisasi pengguna perpustakaan					
20.	Website Inlis Lite memberikan ruang untuk komunitas perpustakaan					

Pertanyaan		Tingkat Kinerja Website				
		STB	TB	C	B	SB
21.	Website Inlis Lite memberikan kemudahan untuk komunikasi dengan pihak perpustakaan					
22.	Website Inlis Lite memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan					

Kuesioner berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) yaitu penilaian berdasarkan tingkat kepentingan (harapan) yang diinginkan untuk meningkatkan *website*. Pertanyaan kuesioner dapat dilihat pada tabel 3.3 dibawah ini.

Tabel 3. 3 Kuesioner berdasarkan Tingkat Kepentingan

Pertanyaan		Tingkat Kepentingan Website				
		STP	TP	B	P	SP
A.	USABILITY					
1.	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> Inlis Lite					
2.	Tata letak halaman <i>website</i> Inlis Lite jelas dan mudah dimengerti					
3.	<i>Website</i> Inlis Lite memiliki navigasi atau petunjuk arahan yang jelas					
4.	<i>Website</i> Inlis Lite mudah digunakan					
5.	<i>Website</i> Inlis Lite memiliki tampilan yang menarik					
6.	<i>Desain website</i> Inlis Lite sesuai dengan jenis <i>website</i> perpustakaan lainnya					
7.	<i>Website</i> Inlis Lite dapat diakses setiap saat					
8.	<i>Website</i> Inlis Lite menciptakan pengalaman positif bagi pengguna					

Pertanyaan		Tingkat Kepentingan Website				
		STP	TP	B	P	SP
B.	INFORMATION QUALITY					
9.	<i>Website</i> Inlis Lite menyediakan informasi yang jelas					
10.	<i>Website</i> Inlis Lite menyediakan informasi yang dapat dipercaya					
11.	<i>Website</i> Inlis Lite menyediakan informasi yang <i>up to data</i> (terbaru)					
12.	<i>Website</i> Inlis Lite menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna (<i>relevan</i>)					
13.	<i>Website</i> Inlis Lite menyediakan informasi yang mudah dimengerti					
14.	<i>Website</i> Inlis Lite menyediakan informasi secara detail					
15.	<i>Website</i> Inlis Lite memberikan informasi dalam format yang sesuai					
C.	SERVICE INTERACTION QUALITY					
16.	<i>Website</i> Inlis Lite memiliki reputasi yang baik					
17.	<i>Website</i> Inlis Lite memberikan rasa aman dalam mengakses <i>website</i> tersebut					
18.	Pengguna <i>website</i> Inlis Lite merasa informasi pribadi tersimpan dengan aman					
19.	<i>Website</i> Inlis Lite memberikan fasilitas untuk personalisasi pengguna perpustakaan					
20.	<i>Website</i> Inlis Lite memberikan ruang untuk komunitas perpustakaan					
21.	<i>Website</i> Inlis Lite memberikan kemudahan untuk komunikasi dengan pihak perpustakaan					

Pertanyaan		Tingkat Kepentingan Website				
		STP	TP	B	P	SP
22.	Website Inlis Lite memberikan layanan sesuai dengan napa yang disajikan					

3.3.5 Pengumpulan Data Penelitian

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data kuantitatif yang dapat diolah untuk mendapatkan hasil akhir penelitian. Karakteristik populasi pada penelitian ini adalah Pemustaka yang sudah pernah mengakses *website* Inlis Lite pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan *simple random sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada anggota yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan sampel. Mekanisme pengumpulan data pada penelitian ini yaitu seperti berikut:

- 1) Responden dipilih berdasarkan orang-orang yang pernah mengakses *website* Inlis Lite. Cara peneliti mencari data yaitu melakukan penyebaran kuesioner secara *online* dan *offline*. Penyebaran kuesioner secara *Offline* yaitu dengan datang langsung ke Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas untuk mengumpulkan data. Sedangkan pengambilan data secara *online* dilakukan dengan cara meminta bantuan kepada petugas Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas untuk *share link google form* pada sosial media milik ARPUSDA.
- 2) Responden diberikan kuesioner yang terdiri dari 22 indikator yang terdiri dari 3 variabel pada metode webqual 4.0 yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi dan *usability*. Kuesioner tersebut kemudian terbagi menjadi 2 bagian yaitu kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*). Sehingga secara keseluruhan terdapat 44 butir pertanyaan.

Setelah dilakukan pengumpulan data, kemudian tahap selanjutnya yaitu akan dilakukan analisis demografi responden berdasarkan hasil kuesioner yang sudah di bagikan kepada pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas.

3.3.6 Pengujian Kuesioner

Pengujian kuesioner dilakukan untuk untuk melihat valid atau tidaknya instrumen penelitian. Uji validitas dan realibilitas pada penelitian ini menggunakan *tools* IBM SPSS versi 25. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan secara 2 tahap, hal ini bertujuan untuk mengantisipasi jika terjadi indikator yang tidak valid dan tidak reliabel. Pengujian validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir daftar pertanyaan menggunakan rumus korelasi *person product moment*. Indikator pertanyaan dikatakan valid jika nilai r tabel $>$ r hitung. Uji realibilitas dilakukan untuk mengukur kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan penelitian menggunakan rumus *alpha cronbach* dengan koefisien reliabilitas Alfa Cronbach 0,70.

3.3.7 Pengolahan Data

Setelah semua data valid dan reliabel kemudian dilakukan pengolahan data sesuai dengan skala likert pada kuesioner yang dibagi 2 jenis yaitu kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) dan dihitung berdasarkan poin (*scoring*). Kemudian jawaban dari masing-masing responden akan dihitung dengan jumlah skala nilai dari setiap indikator menggunakan Microsoft Excel 2016. Masing-masing jumlah skala tersebut dibobot berdasarkan ketentuan berikut:

- a) Skala 1 dikalikan skor 1
- b) Skala 2 dikalikan skor 2
- c) Skala 3 dikalikan skor 3
- d) Skala 4 dikalikan skor 4
- e) Skala 5 dikalikan skor 5

Langkah selanjutnya setelah dilakukan *scoring* kemudian ditemukan total skor dari kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) yang nantinya digunakan untuk melakukan perhitungan analisis kesesuaian dimana total skor kinerja (*Performance*) dibagi total skor kepentingan (*Importance*) kemudian dikali 100%. Setelah ditemukan rata-rata dari skor dari kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) yang nantinya akan digunakan untuk melakukan analisis kesenjangan (GAP) dimana rata-rata skor kinerja dikurangi rata-rata skor kepentingan. Langkah selanjutnya yaitu dilakukan pemetaan terhadap jumlah jawaban skala likert pada responden yang nantinya digunakan untuk perhitungan statistik deskriptif sebagai pengujian pemusatan data (*mean, median, modus*) dan persebaran data (*standar deviasi dan varians*)

Pada analisis IPA terdapat 3 tahap analisis yaitu analisis kesesuaian untuk mengetahui kesesuaian antara kinerja (*Performance*) dibanding dengan harapan pengguna (*Importance*), rumus perhitungan Analisis Kesesuaian dapat dilihat pada persamaan (2.1). Kemudian tahap berikutnya adalah analisis kesenjangan (GAP) yang digunakan untuk mengetahui perbedaan antara kinerja (*Performance*) *website* yang dirasakan saat ini dan kepentingan (*Importance*) atau harapan pengguna pada setiap indikatornya. Perhitungan analisis kesenjangan dilakukan sesuai dengan persamaan (2.2). Setelah dilakukan analisis kesesuaian dan kesenjangan (GAP) kemudian tahap terakhir yaitu melakukan analisis kuadran IPA. Pada analisis kuadran IPA skor rata-rata kinerja (*Performance*) dan skor rata-rata kepentingan (*Importance*) dimasukkan pada kuadran grafis dua dimensi yang berpotongan dalam dua sumbu yaitu X (Kinerja) dan sumbu Y (Kepentingan). Diagram kartesius tersebut dibagi menjadi 4 kuadran sehingga nantinya akan diketahui prioritas masing-masing atribut dalam peningkatan kualitas layanan berdasarkan posisi atribut tersebut dalam diagram kartesius IPA.

3.3.8 Analisis Data dan Rekomendasi

Pada tahap ini dilakukan analisis data berdasarkan hasil dari pemetaan pada kuadran kartesius IPA. Berdasarkan hasil dari analisis kuadran IPA dapat diketahui indikator yang akan diberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas dari kinerja dan kepentingan pengunjung saat mengakses *website* Inlis Lite. Hasil rekomendasi yang diberikan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan *website*.

3.3.9 Kesimpulan dan Saran

Tahap terakhir dari sebuah penelitian yaitu kesimpulan yang menjawab rumusan masalah dari penelitian, dari kesimpulan ini dapat diketahui kualitas *website* Inlis Lite berdasarkan hasil analisis Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Rekomendasi dibuat untuk memberikan masukan dan saran kepada Unit Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas dan Perpustakaan RI (Perpusnas) untuk menjadikan acuan agar layanan *website* Inlis Lite lebih baik lagi dan sesuai dengan yang diharapkan.