

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode dan Pendekatan Penelitian

Untuk mendeskripsikan temuan penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) perpustakaan Institut Kelapa Sawit Indonesia (ITSI) dengan menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif diartikan sebagai penelitian yang berupaya mengkarakterisasi suatu gejala, kejadian, atau peristiwa yang sedang terjadi (Jayusman & Shavab, 2020). Yusuf (2014) menegaskan bahwa perspektif kuantitatif memandang perilaku manusia sebagai sesuatu yang dapat diamati, diprediksi, dan nyata secara social (Murni Yusuf, 2014).

Hasilnya, desain penelitian yang sistematis, formal, dan terfokus digunakan dalam penelitian kuantitatif, dan data yang dapat diukur dikumpulkan. Hasilnya, metode analisis data yang disebut model EUCS digunakan. Metodologi yang disebut EUCS membandingkan harapan pengguna dengan realitas sistem informasi untuk menentukan seberapa puas pengguna terhadap suatu aplikasi. kerangka. Kepuasan Komputasi Pengguna Akhir, atau EUCS, adalah penilaian keseluruhan pengguna terhadap suatu sistem informasi berdasarkan interaksi mereka dengannya (Doll dan Torkzadeh, 1988).

Model atau metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) mengacu pada pendekatan atau kerangka kerja yang dipergunakan untuk mengukur dan menilai seberapa puas pengguna akhir terhadap teknologi atau sistem komputasi yang mereka gunakan. Secara sederhana, ini mencakup pengukuran sejauh mana pengguna merasa puas dengan pengalaman menggunakan perangkat lunak, perangkat keras, atau sistem IT.

Dengan begitu, model EUCS berfokus pada memahami persepsi dan kebutuhan pengguna akhir untuk meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi yang diberikan. Pendekatan ini dapat melibatkan survei, wawancara, atau pengukuran kuantitatif lainnya untuk mengevaluasi sejauh mana pengguna merasa terbantu dan puas dengan alat atau layanan yang disediakan.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah jumlah seluruh objek penilaian yang terdiri dari individu, benda, makhluk, tumbuhan, efek samping, hasil pengujian, atau kejadian sebagai sumber informasi yang menunjukkan karakteristik tertentu dalam suatu survei (Hasnunidah, 2017). Tujuan keberadaan populasi adalah agar kita dapat menentukan contoh individu yang akan diambil dari individu-individu dari populasi dan titik puncak sejauh mana spekulasi. Penelitian ini menggunakan populasi yaitu seluruh pemustaka Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) yang berjumlah 1800 orang, karena memerlukan metode kuantitatif.

2. Sampel

Di sisi lain, setiap individu dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel jika pengambilan sampel menggunakan probabilitas. Metode ini diterapkan dalam penelitian. Rumus Slovin berikut digunakan untuk menghitung ukuran sampel untuk penelitian ini :

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = Populasi

e = estimasi tingkat kesalahan $\pm 10\%$

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Berdasarkan rumus diatas, maka banyaknya sampel yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{1800}{1 + 1800 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{1800}{1 + 1800 (0,01)}$$

$$n = \frac{1800}{19}$$

$$n = 94,73 = \text{dibulatkan menjadi } 95$$

Dengan demikian, 95 orang dimasukkan dalam ukuran sampel penelitian.

C. Instrumen Pengumpulan Data

Agar upaya pengumpulannya lebih metodis, peneliti memilih dan menggunakan instrumen pengumpulan data. Kuesioner dan kamera untuk dokumentasi merupakan instrumen yang digunakan dalam proyek studi ini.

D. Indikator Penelitian

Peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian untuk memperjelas pertanyaan penelitian. Berisikan pertanyaan yang diidentifikasi dengan variabel penelitian yang terdiri dari 20 pertanyaan. Dalam penelitian ini variabel independen dan dependen dimasukkan sebagai variabel. Variabel bebas penelitian ini adalah ketepatan waktu, substansi, kebenaran, tampilan, dan kemudahan. Kemudian yang menjadi variabel dependen yaitu *End-User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

Penelitian ini menggunakan kuesioner terorganisir untuk mengumpulkan data survei. Pada setiap kuesioner berisi pertanyaan dan jawaban. Pemingkatan setiap poin dalam kuesioner, bergantung pada skala Likert yang diklarifikasi yaitu sebagai berikut;

Table 1: Interval

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

Pertanyaan mengenai model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dibuat dengan mengambil indikator untuk setiap variabel dari berbagai penelitian sebelumnya. Hal tersebut bisa dilihat dari referensi indikator yang dijelaskan dibawah ini. Indikator diterima sehingga pernyataan-pernyataan dalam kuesioner valid dan reliabel. Di bawah ini adalah indikator untuk setiap variabel dan rincian pertanyaannya.

Table 2: Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan	Butir Soal
Content	Relevansi	Sistem menyediakan konten informasi yang sesuai dengan kebutuhan.	4
	Kelengkapan	Sistem menyediakan informasi yang lengkap.	
	Manfaat	Sistem memuat konten yang bermanfaat.	
	Kualitas	Sistem menyediakan dan menyajikan konten yang memiliki kualitas yang baik dan jelas.	
Accuracy	Akurasi	Sistem menghasilkan informasi yang benar dan akurat.	4
	Reliabel	Sistem menghasilkan informasi yang dapat dipercaya.	
	Output	Sistem menghasilkan data yang sesuai dengan yang diperintahkan.	

	Standarisasi	Sistem bekerja sesuai dengan standar yang dibutuhkan.	
Format	Menarik	Format sistem yang disajikan menarik.	4
	Jelas	Format sistem memberikan informasi yang jelas.	
	Kualitas	Format output pada sistem yang ditampilkan memiliki kualitas yang baik.	
	Kemudahan	Format pada sistem mudah untuk digunakan.	
Ease of use	Mudah dipahami	Sistem memiliki fitur yang mudah dipahami oleh pengguna.	4
	Mudah diakses	Sistem mudah untuk diakses.	
	Kenyamanan	Sistem bisa diakses dimana saja dan kapan saja dibutuhkan oleh pengguna.	
	Interaksi sistem	Sistem dapat diakses melalui PC dan Handphone.	
Timeliness	Up to date	Sistem menghasilkan informasi yang baru (up to date).	4
	Tepat waktu	Sistem menyajikan informasi yang dibutuhkan dan tepat waktu.	
	Ketersediaan Informasi	Ssitem mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan.	
	Kualitas informasi	Ssitem menyajikan informasi yang valid dan relevan.	
Jumlah Soal	-	-	20

E. Variabel Penelitian

Variabel independen dan variabel dependen merupakan dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, mengakibatkan, atau berasal dari variabel terikat. Sebaliknya, variabel terikat adalah variabel yang disebabkan atau dipengaruhi oleh kehadiran variabel bebas tersebut (Moloeng, 2013). Variabel independen dalam penelitian ini adalah variabel eksternal yang meliputi *Content* (Isi), *Accuracy* (Keakuratan), *Format* (Tampilan), *Ease of Use* (Kemudahan), *Timeliness* (Ketepatan Waktu). Dan untuk variabel dependen dalam penelitian ini yaitu *End-User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

F. Teknik Pengumpulan Data

Data primer digunakan dalam tinjauan ini. Informasi langsung datang dari sumbernya dengan mengambil perkiraan sebagai persepsi, pertemuan, dan penyebaran. Berbagai strategi digunakan dalam tinjauan ini untuk mendapatkan data dan informasi yang total dan besar. Strategi yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Angket

Kuesioner yang sebelumnya telah dipilih peneliti untuk menjadi bagian dari populasi penelitian dibagikan kepada responden guna mengumpulkan data. Para peneliti menggunakan survei internet untuk menyebarkan kuesioner, dan mereka mengumpulkan data survei menggunakan Google Formulir. Untuk memperlancar proses analisis data yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap instrumen penelitian, maka dipilihlah teknik survei online. Microsoft Excel, alat aplikasi komputer untuk menilai data statistik kepuasan pengguna sistem *Online Public Access Catalog* (OPAC), kemudian digunakan untuk memeriksa data yang dikumpulkan dari hasil survei.

2. Observasi

Secara spesifik struktur sistem *Online Public Access Catalog* (OPAC) yang dimanfaatkan oleh perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) diamati melalui penerapan teknik observasi dalam pendekatan pengumpulan data ini. Pengamatan ini juga berfungsi sebagai penyelidikan awal. Observasi ini dilakukan

baik oleh pengguna maupun pustakawan di Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI). Hal ini untuk memperoleh gambaran luas mengenai pokok bahasan yang diteliti.

Penggunaan sistem *Online Public Access Catalog* (OPAC) oleh pembaca diperiksa melalui metode observasi. Untuk meningkatkan pemahaman tentang data yang diperoleh melalui survei *Online Public Access Catalog* (OPAC) dari organisasi mahasiswa dan pustakawan sebagai pengelola koleksi perpustakaan dilakukan analisis terhadap sistem *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan menggunakan teknik observasi.

3. Wawancara

Salah satu pustakawan di Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI), yang membawahi dan mengelola sistem informasi OPAC (*Online Public Access Catalogue*), dan beberapa responden diwawancarai langsung oleh peneliti untuk penelitian ini. Peneliti kemudian memanfaatkan data yang telah dikumpulkannya sebagai bahan untuk mendukung temuannya.

G. Teknik Analisa Data

Microsoft Excel akan digunakan dalam teknik kuantitatif untuk analisis data, pengujian hipotesis, dan penilaian validitas dan reliabilitas data. Untuk alasan ini, informasi yang dikumpulkan melalui kuesioner akan dimanfaatkan. Analisis statistik deskriptif merupakan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, artinya teknik statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis informasi yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Setelah memasukkan data ke dalam tabel dan menghitung persentasenya, data yang dikumpulkan ditabulasikan.

Kemudian data dianalisis dan ditafsirkan dengan menggunakan kriteria kepuasan (Fitriana et al. 2014) sebagai berikut:

Table 3: Interval Kepuasan

No	Interval	Kepuasan
1	81% - 100%	Sangat puas
2	71% - 80.99%	Puas
3	41% - 60.99%	Cukup puas
4	21% - 40.99%	Kurang puas
5	0% - 20.99 %	Tidak puas

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data (Uji Kolmogorov-Smirnov)

Uji Kolmogorov-Smirnov (KS) merupakan salah satu uji statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah suatu data normal atau untuk membandingkan dua distribusi data. Secara sederhana, fungsi utama uji ini adalah untuk melihat apakah data yang dimiliki berasal dari distribusi tertentu (distribusi normal) atau untuk membandingkan dua set data yang berasal dari distribusi yang sama. Dalam pengujian normalitas data, jika hasil uji KS menunjukkan nilai signifikan yang kecil (biasanya kurang dari 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa data tidak berdistribusi normal, sebaliknya jika nilainya besar, berarti data tersebut mendekati distribusi yang diuji (distribusi normal).

b. Uji Multikolinearitas

Uji ini mengidentifikasi apakah ada korelasi tinggi antara variabel independen dengan model regresi. Uji ini berfungsi untuk memastikan bahwa variabel-variabel independen tidak saling berkorelasi terlalu tinggi, karena multikolinearitas dapat mempengaruhi hasil regresi dan interpretasi koefisien.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini memeriksa apakah varians error (kesalahan) dalam model regresi konstan di seluruh rentang nilai prediksi. Uji ini berfungsi untuk memastikan bahwa model regresi valid dengan varians error yang konsisten. Heteroskedastisitas (variens yang tidak konstan) dapat mengganggu hasil analisis.

2. Uji Hipotesis

a. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Uji ini menguji hubungan simultan antara beberapa variabel independen dan satu variabel dependen. Uji ini berfungsi untuk menentukan bagaimana kombinasi beberapa variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

b. Uji Determinasi R^2

Pengujian ini mengevaluasi seberapa baik fluktuasi variabel dependen dijelaskan oleh model regresi. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui

seberapa besar pengaruh variabel independen dalam model terhadap perubahan variabel dependen.

c. Uji T (Uji Parsial)

Uji ini menentukan signifikansi statistik dari koefisien regresi masing-masing variabel independen. Dengan mengevaluasi koefisien regresi satu per satu, pengujian ini menentukan apakah setiap variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau tidak.

d. Uji F (Simultan)

Uji ini mengevaluasi apakah semua variabel independen secara kolektif memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen dalam model regresi. Uji ini berfungsi untuk menilai apakah model regresi secara keseluruhan bermanfaat, dan jika variabel-variabel independen bersama-sama berkontribusi pada penjelasan variasi dalam variabel dependen.

H. Teknik Validasi Data

1. Validitas

Istilah "validitas" mengacu pada tingkat keakuratan dan ketepatan alat ukur dalam melakukan pengukuran yang dimaksudkan. Apabila suatu instrumen telah memenuhi tujuan pengukurannya atau menghasilkan hasil yang sesuai dengannya, maka suatu tes atau alat ukur dianggap mempunyai validitas yang tinggi. Oleh karena itu, Ketika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat menghasilkan data yang akan digunakan oleh kuesioner tersebut untuk menilai sesuatu, maka kuesioner tersebut dianggap sah (Azwar, 2001).

Peneliti menggunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut untuk menilai validitas korelasi antara pernyataan dengan total skor indikator:

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

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi produk moment

$\sum X$ = jumlah skor dalam sebaran X

$\sum X^2$ = jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran X

$\sum Y$ = jumlah skor dalam sebaran Y

$\sum Y^2$ = jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran Y

$\sum XY$ = jumlah hasil kali skor X dan Y yang berpasangan

N = jumlah sampel

2. Reliabilitas

Ketika suatu instrumen mengukur item yang sama berulang kali dan menghasilkan temuan yang konsisten, maka instrumen tersebut dianggap dapat diandalkan. Cara lain untuk memikirkan reliabilitas yaitu derajat keandalan hasil pengukuran. Selama unsur-unsur subjek yang diukur tidak berubah, temuan pengukuran dapat dipercaya bila dilakukan pada kelompok partisipan yang sama beberapa kali dan memberikan hasil yang cukup konsisten (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini, rumus Cronbach's Alpha diterapkan untuk mengukur reliabilitas data :

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{\sum_{\sigma} 2t}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan:

α = koefisien *alpha cronbach's*

K = butir pertanyaan yang valid

$\sum_{\sigma} 2t$ = jumlah varians butiran pertanyaan yang valid

$\sigma^2 t$ = varians total

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN