

BAB II

TINJAU TEORI

A. Layanan Digital

1. Pengertian Layanan

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (2002), layanan atau pelayanan berarti perihal atau cara melayani, atau usaha melayani kebutuhan orang lain. Dalam pengertian ini bermakna perihal cara melayani kebutuhan (berupa informasi) pemakai perpustakaan (Puonganan, 2014 p. 13). Layanan pemakai perpustakaan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pemakai dalam memanfaatkan perpustakaan melalui pelayanannya (Jamaluddin, 2014 p. 2).

Layanan Digital merupakan layanan yang diberikan perpustakaan secara online, diantaranya terdiri dari pelayanan koleksi full akses digital (Buku umum, jurnal, majalah dan referensi online) layanan pendidikan pemakai secara online, dan layanan referensi secara online. Layanan digital ini bertujuan untuk membantu pemustaka yang memerlukan informasi dalam bentuk koleksi digital seperti jurnal, skripsi, tesis, disertasi, dan bahan perpustakaan lainnya. Layanan digital informasi dokumen digital dapat diakses melalui OPAC.

Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. Menyajikan bahan pustaka dan atau sumber informasi sesuai kebutuhan pengguna, artinya bahwa dalam layanan perpustakaan, pustakawan perlu mencermati dan meminta masukan dari pengguna atau kebutuhan bahan pustaka atau informasinya (Istiana, 2014 p. 1).

Untuk memenuhi pelayanan yang baik dan efisien terhadap para anggotanya, perpustakaan memerlukan suatu sistem informasi yang dapat membantu para anggota dalam mencari informasi atau referensi tentang informasi tentang buku yang diperlukan. Suatu perpustakaan juga membutuhkan suatu sistem untuk mengumpulkan *information*, mengelola *information*, menyimpan *information*, melihat kembali *information* dan menyalurkan informasi yang baik salah satunya adalah memiliki keakuratan *information* yang tinggi. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, usaha yang harus dilakukan perpustakaan adalah

memanfaatkan teknologi informasi seperti komputer beserta aplikasi sistem informasi (Ayu Megawaty et al., 2021 p. 122).

2. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Jenis-jenis layanan perpustakaan yang disajikan kepada pemustaka dengan pertimbangan sarana yang dimiliki perpustakaan, jumlah staf atau pustakawan yang dimiliki, luas sempitnya cukupan koleksi yang ada, serta kebutuhan pemustaka akan jenis layanan tertentu. Beberapa jenis jasa layanan yang dapat diberi perpustakaan.

a. Layanan Sirkulasi

Sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhadapan dengan pengguna perpustakaan, dan aktifitas bagian sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan, dan baik dan tidaknya perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi itu diberikan kepada pemakai.

Layanan peminjaman/pengembalian koleksi merupakan layanan yang umum ada disemua jenis perpustakaan. Disebut pula layanan sirkulasi. Layanan peminjaman koleksi merupakan layanan yang memungkinkan pengguna perpustakaan untuk meminjam koleksi yang tersedia diperpustakaan untuk dibaca ditempat, difotocopy, dan serta dibawa pulang salam waktu beberapa lama yang telah ditentukan.

Tujuan layanan sirkulasi antara lain:

1. Pengunjung dapat memanfaatkan koleksi perpustakaan semaksimal mungkin.
2. Mudah diketahui siapa yang meminjam koleksi tertentu, dimana alamatnya, serta kapan koleksi itu harus kembali.
3. Terjaminnya pengambilan pinjaman dalam waktu yang jelas, sehingga keamanan bahan pustaka akan terjaga.
4. Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.
5. Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui (Muntinah, 2015 p. 141).

b. Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan suatu layanan penting yang dimiliki oleh perpustakaan yang berfungsi untuk mempermudah pengguna dalam hal mencari atau penelusuran informasi yang sesuai dengan kebutuhannya (Putra & Irawati, 2018 p. 78). Jasa layanan lain yang diberikan perpustakaan adalah layanan referensi. Layanan referensi adalah layanan yang memberikan informasi langsung kepada pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Layanan ini bercirikan pemanfaatan sumber referensi (bahan rujukan).

c. Layanan Keanggotaan

Pemanfaatan perpustakaan diawali dengan pendaftaran anggota. Layanan keanggotaan merupakan layanan perpustakaan yang diperuntukan bagi pengunjung perpustakaan yang berkeinginan untuk mendaftarkan diri sebagai anggota perpustakaan.

d. Layanan Majalah dan Jurnal (Layanan Terbitan Berseri)

Layanan majalah atau jurnal adalah layanan yang menyediakan artikel-artikel dari berbagai majalah dan jurnal yang berlangganan atau yang dimiliki perpustakaan. Satu judul jurnal atau majalah berisi beberapa artikel. Kebutuhan yang berbeda antara pengguna perpustakaan, sehingga satu jurnal akan diperlukan oleh banyak pengguna.

e. Layanan Penelusuran Informasi

Layanan penelusuran informasi adalah jasa layanan yang membantu pemustaka menelusurkan informasi sesuai topik yang dibutuhkan. Jasa layanan ini merupakan pengembangan dari jasa layanan referensi.

3. Kualitas Layanan Perpustakaan

Dalam kamus Besar Indonesia (2002), layanan atau pelayanan berarti perihal atau cara melayani, atau usaha melayani kebutuhan orang lain, dalam pengertian ini bermakna perihal cara melayani kebutuhan (berupa informasi) pemakai perpustakaan. Pada dasarnya dalam memberikan pelayanan harus dapat memperhatikan aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2001), kualitas merupakan suatu kondisi

dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan terbaik kepada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan) (Aryanto & Suratman, 2021 p. 404).

B. Digital Library

1. Pengertian Digital Library

Pengertian perpustakaan berasal dari kata "*Library*" dalam bahasa Inggris yang artinya perpustakaan, yang berasal dari kata dasar "*Libri*" yang artinya pustaka, buku atau kitab. Pengertian perpustakaan terus mengalami perkembangan bentuk dan jenis koleksinya. Perubahan perpustakaan tersebut sesuai dengan perubahan zaman dan teknologi (Drs. Hartono, SS, 2017 p. 4).

Menurut Griffin (1999:29) mendefinisikan bahwa perpustakaan digital sebagai koleksi data multimedia dalam skala besar yang terorganisasi dengan perangkat manajemen informasi dan metode yang mampu menampilkan data sebagai informasi dan pengetahuan yang berguna bagi masyarakat dalam berbagai konteks organisasi dan sosial masyarakat.

Istilah yang digunakan untuk perpustakaan digital (*Digital Library*) sering dipertukarkan dengan perpustakaan elektronik (*e-library*), dan perpustakaan maya (*virtual library*). Menurut Saffady, seperti yang dikutip oleh Saleh (2014) bahwa perpustakaan digital adalah perpustakaan yang mengelola semua atau sebagian yang substansi dari koleksi-koleksinya dalam bentuk komputerisasi sebagai bentuk alternatif, suplemen, pelengkap terhadap cetakan konvensional dalam bentuk mikro material yang saat ini didominasi koleksi perpustakaan.

Pada era globalisasi ini tidak merubah wajah konvensionalnya nilai jual perpustakaan juga semakin berkurang, atau mungkin suatu seketika perpustakaan harus siap ditinggalkan penggunaanya adalah suatu hal yang menarik jika dikatakan di era globalisasi ini, bagi perpustakaan adalah era digital. Maka, muncullah kemudian konsep *digital library*, yang koleksinya mengarah kepada *e-journal*, *e-book*, dan sejenisnya.

Ada pula pendapat yang kontraks mengenai topik ini, seperti yang dikemukakan oleh Marilya (2002:20) bahwa perpustakaan digital adalah organisasi yang menyediakan berbagai sumber informasi yang mencakup staf ahli, untuk memilih, menyusun, dan menyediakan, akses karya ilmiah agar diinterpretasikan, didistribusikan, dan dipelihara secara terintegrasi dari waktu ke waktu sedemikian rupa sehingga selalu tersedia dan siap dimanfaatkan oleh komunikasi pemustaka. Berikut adalah ciri perpustakaan digital secara umum:

1. Menggunakan komputer untuk mengelola SDP.
2. Menggunakan saluran elektronik untuk menghubungkan penyedia informasi dengan pengguna informasi.
3. Memanfaatkan transaksi elektronik.
4. Memakai sarana elektronik untuk menyimpan, mengelola, dan menyampaikan informasi kepada pemustaka (Wiji Suwarno, 2017 p. 25).

Menurut Pendit (2008) menyatakan bahwa perpustakaan digital merupakan upaya yang terorganisir dan memanfaatkan teknologi yang ada bagi masyarakat pemustakanya. Perpustakaan digital memiliki fitur-fitur sebagai berikut :

1. Fitur keanggotaan,

Perpustakaan digital dilengkapi dengan adanya fitur pendaftaran anggota, calon pemustaka dapat didata dan disimpan di dalam *database* aplikasi *mobile library*. Dalam hal ini pengguna bisa mendaftar menjadi anggota perpustakaan dan dapat mengakses informasi yang tersedia.

2. Fitur Pencarian,

Fitur pencarian dapat memudahkan pengguna dalam mencari koleksi secara digital.

3. Fitur Link

Memberikan kemudahan bagi pengguna karena tidak perlu mencari alamat sendiri yang mungkin diperlukan untuk mencari informasi.

4. Fitur Dwi Bahasa,

Menawarkan kemudahan akses bukan saja untuk pemustaka dari dalam negeri, namun juga pengguna dari internasional untuk mengakses dan memanfaatkan informasi.

5. Fitur Artikel.

Fitur artikel dalam perpustakaan digital sangat bervariasi mulai dari artikel yang sifatnya populer hingga ilmiah.

6. Folder dan Arsip,

Folder dan arsip digunakan untuk memindahkan file dan menyimpannya, sehingga para pengguna dapat mengakses semua koleksi dengan mudah (Octaviani Athanasia Puspita Dewi, 2019 p. 152-153)

2. Proses Digital Library

Suryandari (2007) mengungkapkan proses digitalisasi yang dibedakan menjadi tiga kegiatan utama, yaitu: *pertama, scanning*, yaitu proses memindai dokumen dalam bentuk cetak dan mengubahnya kedalam bentuk berkas digital. Berkas yang dihasilkan dalam contoh ini dalam bentuk berkas PDF. *Kedua, editing*, adalah proses mengelola berkas PDF didalam computer dengan cara memberikan password, watermark, catatan kaki, daftar isi, hyperlink, dan sebagainya. *Ketiga uploading*, adalah proses pengisian (*input*) metadata dan mengunggah berkas dokumen tersebut ke digital library. Berkas yang diunggah adalah berkas PDF yang berisi full text karya akhir dari mulai melalui proses editing (Robinson Situmorang, 2013 p. 62).

Selain internet, perpustakaan juga merupakan tempat sumber informasi, namun perpustakaan lebih memiliki informasi yang mendalam perinciannya dibandingkan internet. Buku – buku, surat kabar, atau majalah yang tersedia di perpustakaan merupakan media penjabaran informasi. Perpustakaan disebut sebagai pusat informasi dan sumber-sumber informasi karena memenuhi cirri-ciri yang diantara lain:

1. Tempat dihimpunnya segala macam (sumber) informasi baik dalam bentuk tercetak maupun non cetak, baik dokumen analog maupun dokumen digital

2. Tempat diolahnya bermacam ragam informasi, baik yang tercetak maupun dalam bentuk rekaman elektronik.
3. Tempat didistribusikannya segala macam informasi kesegenap pengguna yang mencari informasi.
4. Tempat lahirnya sebuah informasi.
5. Tempat pemeliharaan segala jenis informasi, sehingga informasi tersebut dapat dimanfaatkan oleh generasi yang akan datang.
6. Tempat pewarisan budaya bangsa.
7. Tempat pembelajaran seumur hidup bagi penggunanya.

Dari ciri-ciri diatas dapat digambarkan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai tempat pengelolaan sumber-sumber informasi untuk kepentingan orang banyak. Tugas utama perpustakaan adalah mengelola informasi dan sumber-sumber informasi terekam, atau dapat dikatakan tempat manajemen informasi dengan ketentuan yang sudah diatur didalam ilmu perpustakaan (Hidayati Rudah H, 2014. p. 179-183)

3. Manfaat Perpustakaan Digital

Banyak manfaat yang ditawarkan oleh perpustakaan digital dibandingkan dengan perpustakaan konvensional. Karena inovasi perpustakaan digital dianggap memberikan kemanfaatan lebih dari perpustakaan konvensional, banyak perpustakaan, khususnya perpustakaan perguruan tinggi memutuskan untuk mengimplementasikan sistem perpustakaan sebagai bentuk peralihan dari perpustakaan tradisional.

Pada perpustakaan tradisional, koleksi informasi dikemas dalam bentuk cetak dan diakses secara fisik dengan mendatangi gedung perpustakaan dimana koleksi informasi tersebut berada; sedangkan pada perpustakaan digital informasi dikemas dalam bentuk *soft file (digital)* dan diakses dengan menggunakan perangkat elektronik, bahkan jaringan internet, tidak masalah dimana pun koleksi informasi itu berasal (berada). Karena karakteristiknya yang digital inilah maka perpustakaan digital memiliki beberapa manfaat yang lebih dibandingkan dengan perpustakaan konvensional, antaranya adalah :

1. Menghemat ruangan. Pengelolaan koleksi informasi digital tidak membutuhkan ruangan fisik atau gedung.

2. Akses ganda (multiple access). Koleksi informasi digital dapat digunakan oleh lebih dari satu orang secara bersamaan tanpa mengurangi nilai atau merusak informasi tersebut.
3. Tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. Akses terhadap informasi digital tidak terbatas oleh ruang dan waktu tertentu. Informasi digital dapat diakses kapan dan dimana saja.
4. Koleksi dapat berbentuk multimedia. Informasi digital tidak hanya berupa teks, melainkan juga dapat berbentuk audio maupun radio.
5. Biaya lebih murah. Akses informasi digital tidak membutuhkan biaya.

4. Faktor-Faktor Digital Library

Adapun faktor-faktor yang menunjang perkembangan perpustakaan digital antara lain:

- a. Telah tersedianya teknologi komputasi dan komunikasi yang memungkinkan dilakukannya penciptaan, pengumpulan, dan manipulasi informasi.
- b. Tersedianya infrastruktur jaringan internasional untuk mendukung sambungan serta meningkatnya kemampuan pengguna dalam mengoperasikan infrastruktur jaringan internasional tersebut.
- c. Semakin berkembangnya serta semakin meluasnya informasi berbasis online.
- d. Semakin berkembang dan menjamur kerangka akses internet umum seperti tersedianya hostpot ditempat-tempat umum serta akses internet melalui telepon seluler dan ipad (Mulyadi, 2016 p. 127).

5. Tujuan Digital Library

Sebagaimana yang diharapkan pada gagasan awal, digital library bertujuan untuk membuka akses seluas-luasnya terhadap informasi yang sudah dipublikasikan. Tujuan digital library menurut *Association of Research Libraries* (ARL), 1995, adalah sebagai berikut :

1. Untuk melancarkan perkembangan yang sistematis tentang cara mengumpulkan, menyimpan, serta mengorganisasi informasi dan pengetahuan dalam format digital.

2. Untuk mengembangkan pengiriman informasi yang hemat dan efisien disemua sektor.
3. Untuk mendorong upaya kerjasama yang sangat mempengaruhi investasi pada sumber-sumber penelitian dan jaringan komunikasi.
4. Untuk memperkuat komunikasi dan kerjasama dalam penelitian, perdagangan, pemerintah, dan lingkungan pendidikan.
5. Untuk mengadakan peran kepemimpinan internasional pada generasi berikutnya dan penyebaran pengetahuan ke dalam wilayah strategi yang penting.
6. Untuk memperbesar kesempatan belajar sepanjang hayat (Robinson Situmorang, 2013 p. 61).

Ada pula pendapat yang kontras mengenai topik ini, seperti yang dikemukakan oleh Marilya (2002:20) bahwa perpustakaan digital adalah organisasi yang menyediakan berbagai sumber informasi yang mencakup staf ahli, untuk memilih, menyusun, dan menyediakan akses karya ilmiah agar diinterpretasikan, didistribusikan, dan dipelihara secara terintegrasi dari waktu ke waktu sedemikian rupa sehingga selalu tersedia dan siap dimanfaatkan oleh komunitas pemustaka. Berikut adalah ciri perpustakaan digital secara umum :

1. Menggunakan komputer untuk mengelolah SDP.
2. Menggunakan saluran elektronik untuk menghubungkan penyedia informasi dengan pengguna informasi.
3. Memanfaatkan transaksi elektronik.
4. Memakai sarana elektronik untuk menyimpan, mengelola, dan menyampaikan informasi kepada pemustaka. (Wiji Suwarno. 2017 p. 25).

Mengapa perpustakaan tersebut sangat penting. Penulis pengemukakan alasan sebagai berikut :

1. Perpustakaan merupakan media beradapan bangsa.
2. Perpustakaan merupakan produk budaya yang mampu menyimpan warisan budaya bangsa,
3. Perpustakaan merupakan tempat untuk memancarkan ilmu pengetahuan

4. Perpustakaan sebagai pusat P3IR (pendidikan, penyimpanan, penelitian, informasi dan rekreasi),
5. Perpustakaan sebagai sumber informasi bagi pemustaka, dan
6. Meningkatkan mutu pendidikan dan daya asing bangsa.

Dalam membangun masyarakat informasi peran perpustakaan digital merupakan salah satu pelaku utama dalam mewujudkan potensi tersebut. Perpustakaan merupakan lembaga yang bertugas dalam menyediakan dan menghimpun informasi serta melestarikan informasi. Untuk membangun masyarakat informasi tersebut dituntut untuk mengembangkan layanan perpustakaan berbasis kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

6. Keuntungan dan Kekurangan Digital Library

1. Keuntungan

Perpustakaan digital sebenarnya memiliki keuntungan tersendiri.

Menurut Mishra (2016:2) keuntungan perpustakaan digital antara lain :

- a. Pemakai tidak perlu pergi ke perpustakaan secara fisik, pemakai dari seluruh dunia dapat memperoleh akses ke informasi yang sama, selama koneksi internet tersedia.
- b. Pemakai dapat mengakses informasi kapan saja dan dimana saja.
- c. Sumber daya yang sama bisa digunakan bersamaan oleh sejumlah institusi dan patron.
- d. Pemakai dapat menggunakan istilah penelusuran apa pun (kata, frasa, judul, nama, dan subjek) untuk menelusuri keseluruhan koleksi. Perpustakaan digital menyediakan antar muka yang sangat ramah, memberikan akses yang dapat diklik ke sumber dayanya dengan benar.
- e. Perpustakaan digital menawarkan kemudahan akses bagi pemakai.

Berdasarkan penjelasan di atas, keuntungan yang ditawarkan perpustakaan digital dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak seperti pemakai, komunitas, organisasi, dan pihak lainnya.

2. Kekurangan

- a. Jika jaringan akses internet mati, akan mempersulit kegiatan bekerja.
- b. Bisa menimbulkan kecurangan contoh plagiat, mencuri hasil karya orang lain tanpa izin.
- c. Memperngaruhi kurang produktif masyarakat sudah terbiasa menjadi konsumsi teknologi.
- d. Mengurangi tenaga pustakawan pada perpustakaan konveensional.

C. Kepuasan Pemustaka

1. Kepuasan

Definisi kepuasan adalah tingkat pernyataan perasaan seseorang yang dihasilkan dan perbandingan daya guna produk yang dirasakan dengan harapan produk tersebut. Tingkat kepuasan adalah perbedaan antara daya guna yang dirasakan pelanggan dan harapan (Rakib, 2013 p. 3).

Kepuasan pemustaka berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pemustaka. Pemustaka harus dipuaskan. Hal ini sejalan dengan pendapat Schnaars dalam Wijaya (2011) bahwa pada dasarnya bertujuan perusahaan adalah menciptakan kepuasan para pelanggan. Kotler (1997) menyatakan bahwa “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapan. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang (Fransisca Rahayuningsi, S.Sos., 2015 p 9).

Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah seseorang membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya jika apa yang dirasakan setara dengan harapannya maka seseorang akan merasa puas, jika dirasakan melebihi harapannya maka akan sangat puas dan jika yang dirasakan kurang dari harapannya maka seseorang merasa tidak atau kurang puas (Kotler, 2003). Berdasarkan penelitian Roszkowski et.al (2005) terdapat anggapan luas bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan sesuatu yang ada dalam ingatan manusia. Namun beberapa penelitian lain berpendapat bahwa walaupun kualitas

layanan adalah evaluasi kumulatif transaksi dari waktu ke waktu, kepuasan diidentifikasi sebagai evaluasi pasca konsumsi atau pengalaman kepuasan produk atau jasa adalah ketentuan informasi atau pengguna (Perpusnas RI, 2019 p. 6)

2. Pemustaka

Pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Pemustaka dapat diartikan juga sebagai orang-orang yang datang ke perpustakaan dengan maksud, tujuan, harapan tertentu serta ingin memperoleh apa yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007, disebutkan pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok, orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Sedangkan menurut Suwarno, W (2009:80) pemustaka ialah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan, baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Ada berbagai jenis pemustaka seperti pelajar, mahasiswa, guru, dosen, karyawan dan masyarakat umum, tergantung dengan jenis perpustakaan tersebut (Puspa, 2016 p. 116).

3. Kepuasan Pemustaka

Konsep mengenai kepuasan pemustaka seringkali dikaitkan dengan kualitas jasa. Cullen dalam (Ratnawati, 2003) mengutip pendapat Hernon & Altmen, mengungkapkan bahwa “kedua istilah tersebut mempunyai hubungan yang kompleks. Kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan pengguna atau sebaliknya.” Dari pengertian tersebut dapat juga dikatakan bahwa untuk mencapai kepuasan pemustaka, maka perpustakaan harus memberikan kualitas terhadap jasa yang diberikan.

Kepuasan pemustaka adalah parameter keberhasilan suatu perpustakaan. Berdasarkan Internasional *Organization for Standardization* atau ISO 11621-1998, kepuasan pengguna menempati urutan dari 29 indikator untuk pengukuran kinerja perpustakaan (Purnomowati: 2000). Definisi kepuasan menurut Day dalam Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian / dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan

sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Puspa, 2016 p. 116)

4. Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor koleksi perpustakaan fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya. Faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pemustaka seperti yang dikutip oleh Achmad (2012), antara lain:

1. Supriadi, Darmawan dan Moelyono (2004) menyimpulkan bahwa penelitian pustakawan dalam melayani pemustaka perlu lebih rama dan tidak diskriminatif. Oleh karena itu disarankan agar pustakawan yang bertugas dibidang layanan perlu ditambah wawasan mengenai konsep layanan yang berorientasi pada pemustaka (*User oriented*).
2. Iriyanti (2005) menyatakan:
 - a. Setiap keluhan pengunjung perpustakaan agar segera untuk mendapatkan respon dan tindak lanjut secara jelas.
 - b. Informasi yang tersedia yang berkaitan dengan ketersediaan buku-buku atau dalam bentuk lain harus jelas/akurat dan reliable dan tidak diragukan oleh pengunjung.
3. Sutardji dan Maulidyah (2006) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pemustaka berhubungan nyata dengan biaya, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, dan pelayanan pemberian informasi.

Kepuasan pemustaka sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor uamh kesatmata maupun yang tidak kesatmata, serta ragam pelayanan yang berhubungan dengan kinerja dan keperdulian (Perpustakaan, 2010 p. 20) .

Adapun Ayat – Ayat yang membahas mengenai kemampuan membaca dan menulis :

الَّذِينَ آتَيْنَاهُمُ الْكِتَابَ يَتْلُونَهُ حَقَّ تِلَاوَتِهِ أُولَئِكَ يُؤْمِنُونَ بِهِ ۗ وَمَنْ يَكْفُرْ بِهِ فَأُولَئِكَ هُمُ الْخَاسِرُونَ

Artinya : “orang-orang yang telah kami berikan kitab kepadanya, mereka membacanya dengan bacaan yang seharusnya mereka itu beriman kepadanya. Dan barang siapa yang ingkar kepadanya, maka mereka itulah orang-orang yang rugi”

Surah ini mengajak manusia untuk membaca dengan bacaan yang sebenar-benarnya sesuai dengan apa yang telah diterangkan. Sehingga tidak ada simpang siur antar informasi. Jelas, kata membaca disini sangat ditekankan agar tidak menjadi orang yang merugi. (QS. Al-Baqarah : 121)

وَإِذَا تُلِيَتْ عَلَيْهِمْ آيَاتُنَا قَالُوا قَدْ سَمِعْنَا لَوْ نَشَاءُ لَقُلْنَا مِثْلَ هَذَا إِنْ هَذَا إِلَّا أَسَاطِيرُ الْأَوَّلِينَ

Artinya : *“Dan apabila dibacakan kepada mereka ayat-ayat kami, mereka berkata: “Sesungguhnya kami telah mendengar (ayat-ayat yang seperti ini), kalau kami menghendaki niscaya kami dapat membacakan yang seperti ini, (Al-Quran) ini tidak lain hanyalah dongeng-dongeng orang-orang purbakala”*

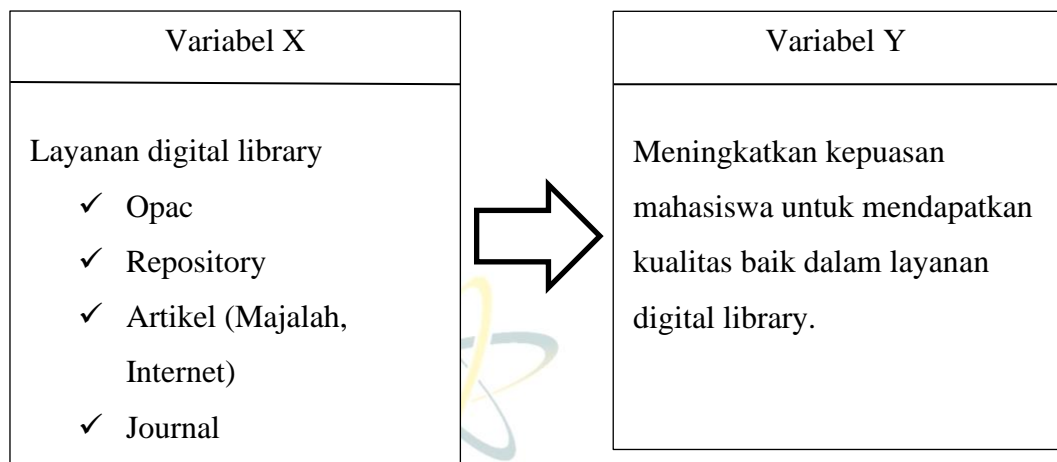
Ayat-ayat dalam Al-Quran senantiasa mengutamakan membaca dalam setiap hal yang ingin dipelajari. Kata membaca disini menunjukkan bahwa ilmu akan diperoleh dari membaca akan mudah tersampaikan. (QS. Al-Anfaal : 31).

D. Kerangka Berfikir

Menurut Sugiono (2007) kerangka berfikir adalah sintesis yang mencerminkan keterkaitan antar variabel yang diteliti dan merupakan tuntunan untuk memecahkan masalah penelitian serta merumuskan hipotesis penelitian yang berbentuk bagan alur yang dilengkapi penjelasan kualitatif. Kerangka berfikir diuraikan oleh jalan pikiran menurut kerangka pikir yang logis (Muhammad, 2009). Melalui uraian dalam kerangka berfikir, peneliti dapat menjelaskan secara komprehensif variabel-variabel apa saja yang diteliti dan teori apa variabel-variabel itu saja yang diteliti.

Kualitas Layanan digital library dalam penelitian ini adalah layanan informasi yang berbentuk digital yang dapat diakses menggunakan jaringan internet dan dapat difungsikan sebagai media pembelajaran / sarana pembelajaran serta *e-book*, Jurnal, Referensi, Artikel sebagai suatu variabel (variabel X) yang mempengaruhi variabel lain yaitu kepuasan mahasiswa (variabel Y). seperti yang digambarkan pada tabel berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka pengaruh variabel X terhadap variabel Y



Pada tabel diatas kualitas layanan digital library (Variabel X), mempengaruhi kepuasan mahasiswa (Variabel Y), tentunya memiliki beberapa pengeraruh yang akan terjadi diantaranya adalah pengaruh negatif dan pengaruh positif.

Dengan demikian peneliti membuat sementara bahwa untuk menghasilkan kemudahan dalam memanfaatkan pelayanan digital library yang disediakan oleh perpustakaan. Perkembangan informasi perpustakaan memasuki era digital yaitu dengan mengakses informasi melalui *wibesite*.

E. Penelitian Dahulu

Sebelum penulisan melakukan penelitian terhadap Pengaruh Kualitas Digital Library Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Sudah banyak peneliti lainnya melakukan penelitian yang hampir sama. Oleh karna itu, peneliti mencantumkan bebarapa hasil penelitian terdahulu yang relevansinya sesuai dengan kajian, yaitu :

1. Skripsi karya Lailatifa Febriana yang berjudul “Pengaruh layanan informasi digital perpustakaan terhadap prestasi belajar siswa kelas XI SMA Negeri 2 Kota Tangerang Selatan:. Jenis metode yang digunakan adalah bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan informasi digital diperpustakaan memiliki hubungan yang negatif dan tidak signifikan

terhadap prestasi belajar siswa. Selain memiliki hubungan yang negatif layanan informasi digital perpustakaan juga tidak memiliki pengaruh yang positif terhadap prestasi belajar siswa (Febriana, 2015 p. 1).

2. Skripsi karya Maya Gusfita Sari yang berjudul “Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan digital library Universitas Sriwijaya menggunakan metode libqual”. Jenis metode yang digunakan adalah Libqual yakni metode yang mencantumkan tiga aspek yaitu *affect of service*, *library as place* dan *information control*. Metode Libqual merupakan metode pengukuran tingkat kepuasan layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan dan memahami mengenai kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi pemustaka. Hasil penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pengguna digital library secara umum, dari dimensi *library as place*, dari dimensi *affect of service* dan dimensi *information control* berdasarkan analisis kesenjangan *Superiority Gap* (AG). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna cukup puas terhadap layanan digital library (Patricia, 2021 p. 1).
3. Skripsi karya Rossel yang berjudul “Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pemakai perpustakaan STT-PLN Jakarta”. Jenis metode yang digunakan adalah deskriptif korelasi yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap dua variabel melalui sampel atau dalam satu populasi sebagaimana adanya. Penelitian ini penting dilakukan karena kepuasan pemakai akan menjadi barometer, bahan evaluasi dan masukan bagi pihak perpustakaan dalam rangka meningkatkan kepuasan pemakai melalui peningkatan kualitas layanan. Penelitian dilakukan pada perpustakaan SST-PLN Jakarta karena perpustakaan ini merupakan perpustakaan yang berada pada perguruan tinggi yang mengkhususkan pada satu bidang yaitu kajian teknik energi listrik (Perpustakaan, 2010 p. 1).

F. Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang akan diteliti. Uji hipotesis yang telah diajukan, yaitu H1, H2, H3. Berikut ini hipotesis dari penelitian berikut:

$H_0 : = 0$, artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel berikut.

Pengaruh kualitas digital library terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

$H_a : > 0$, artinya variabel bebas berpengaruh positif berikut.

Pengaruh kualitas digital library terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sumatera Utaran.

