

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perpustakaan memainkan peran penting dalam menyimpan, mengawasi, dan menyebarkan pengetahuan terutama dalam ruang lingkup pendidikan. Selaras dengan ketentuan dalam (Undang-Undang (UU) Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, 2007) pasal 1 ayat 1, perpustakaan didefinisikan sebagai lembaga yang secara profesional mengurus koleksi yang terdiri dari karya tulis, karya cetak, dan karya rekam dengan mematuhi standar tertentu. Tujuan utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan dalam bidang pendidikan, penelitian, pelestarian, penyediaan informasi, dan hiburan bagi pengunjung perpustakaan.

Dalam konteks pendidikan perpustakaan merupakan salah satu sumber informasi yang diselenggarakan pada suatu lembaga pendidikan, dikelola sepenuhnya oleh lembaga yang bersangkutan, dengan tujuan utama mendukung terlaksananya dan tercapainya tujuan sekolah dan tujuan pendidikan pada umumnya. Sekolah merupakan tempat penyelenggaraan proses belajar mengajar, menanamkan dan mengembangkan berbagai nilai, ilmu pengetahuan, teknologi, keterampilan, seni, serta wawasan dalam rangka mencapai tujuan pendidikan nasional (Heris et al., 2020).

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi IPTEK yang pesat telah menimbulkan perubahan sosial signifikan di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Dalam konteks ini, perpustakaan sebagai salah satu lembaga pendidikan memiliki peranan yang sangat penting sebagai penyedia informasi utama. Menurut Azizah & Dewi (2022), perubahan yang terjadi akibat kemajuan IPTEK mengharuskan lembaga pendidikan untuk menghadirkan layanan yang lebih optimal dan adaptif guna memenuhi beragam preferensi dan tingkat kebutuhan informasi pemustaka. Hal ini menjadikan perpustakaan tidak hanya sebagai tempat untuk menyimpan

buku, tetapi juga sebagai pusat informasi yang dinamis dan responsif terhadap perkembangan zaman (Damayanty, 2016).

Pemanfaatan teknologi informasi telah terbukti efektif dalam meningkatkan teknologi informasi, perekonomian lokal dan memberikan kontribusi yang serupa dalam konteks digitalisasi perpustakaan yang tidak hanya berfokus pada koleksi fisik, tetapi juga penyediaan akses terhadap berbagai sumber informasi digital. Perpustakaan yang beradaptasi dengan teknologi memungkinkan pemustaka untuk menikmati layanan yang lebih cepat dan efektif, serta menjadikannya pusat pembelajaran yang lebih menarik (Wahid & Fajar, 2018). Dalam konteks modern, perpustakaan digital menempati posisi sentral dalam ekosistem informasi dengan menyediakan akses 24/7 ke sumber-sumber elektronik, basis data akademik, dan bahan digital lokal institusional yang mendukung literasi informasi serta literasi digital. Transformasi digital perpustakaan juga memfasilitasi preservasi digital, penghematan ruang fisik, serta peningkatan interoperabilitas antara repositori institusional dan repositori publik terkait hak akses serta kebijakan informasi, sehingga pemustaka tidak lagi dibatasi oleh jam layanan fisik atau lokasi geografis tertentu (Ardina et al., 2024).

Untuk memenuhi kebutuhan pemustaka secara efektif, pengelola perpustakaan diwajibkan menguasai kemampuan penyediaan layanan informasi yang bersifat profesional dan diversifikasi. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada pasal 19 ayat 1 secara tegas merekomendasikan serta mewajibkan integrasi teknologi informasi dalam pengembangan layanan perpustakaan pada masa mendatang. Integrasi tersebut meliputi berbagai strategi yang berpotensi mengoptimalkan efisiensi perpustakaan, khususnya pada proses pengadaan, pengelolaan, pencarian, maupun distribusi informasi.

Perpustakaan sekolah memegang peranan krusial sebagai pusat sumber belajar yang terintegrasi secara fundamental dalam kurikulum pendidikan. Dalam konteks pendidikan yang terus berkembang, terutama

di era digital, keberadaan perpustakaan menjadi esensial untuk mendukung tercapainya tujuan instruksional. Seperti yang dikemukakan oleh Fajriyah et al., (2025), perpustakaan sekolah berkontribusi dalam pendidikan jarak jauh melalui penyediaan akses terhadap sumber belajar digital dan peningkatan literasi peserta didik. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan bukan hanya sebagai tempat penyimpanan buku, tetapi sebagai pusat informasi yang menawarkan layanan yang mempermudah proses pembelajaran siswa.

Pengembangan literasi informasi di kalangan peserta didik adalah salah satu tujuan utama dari perpustakaan sekolah. Perpustakaan sekolah berperan penting dalam membangun minat baca dan kemampuan literasi siswa. Dengan adanya layanan perpustakaan digital yang baik, siswa dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi yang mereka butuhkan. Ini berkontribusi tidak hanya pada peningkatan kemampuan membaca tetapi juga pada pola pikir kritis dan pemahaman yang bijak terhadap informasi. Di samping itu, menyoroti pentingnya pengorganisasian layanan perpustakaan sebagai bagian dari manajemen pendidikan yang efektif. Dengan mengoptimalkan layanan perpustakaan, sekolah dapat membantu peserta didik mengembangkan pengetahuan yang lebih dalam dan mempersiapkan mereka untuk tantangan masa depan (Meliala et al., 2024).

Di era digital saat ini, perpustakaan sekolah mengalami restrukturisasi mendasar dalam cara menyajikan materi dan memberikan dukungan kurikuler kepada peserta didik dan staf pengajar. Salah satu perubahan yang paling esensial adalah penerapan sistem digitalisasi layanan perpustakaan. Transformasi ini tidak hanya sekadar *upgrade* teknologi, tetapi juga reorientasi cara perpustakaan berperan dalam pendidikan modern. Dengan digitalisasi, perpustakaan dapat mengatasi kompleksitas pengelolaan koleksi yang harus terus berkembang seiring dengan kebutuhan informasi yang semakin beragam dari pengguna (Kurniasih, 2016). Dalam konteks yang lebih spesifik, madrasah membutuhkan perpustakaan yang tidak hanya sekadar beradaptasi secara

teknis, tetapi harus mampu menciptakan ruang perpustakaan yang cocok dengan karakteristik khas madrasah, sekaligus dikelola dengan standar manajemen modern (Sopwandin et al., 2019).

Digitalisasi layanan telah mengakselerasi proses pengelolaan koleksi perpustakaan yang bersifat heterogen dan terus berkembang. Implementasi sistem manajemen perpustakaan digital memungkinkan pengelola untuk melakukan kurasi serta pengorganisasian koleksi secara lebih efisien, yang pada gilirannya mempermudah pemustaka dalam menelusuri informasi secara cepat, tepat, dan akurat. Pemanfaatan aplikasi perpustakaan digital tidak hanya terbatas pada dokumen elektronik sebagai pengganti format cetak, tetapi juga mencakup artefak digital yang lebih dinamis untuk mendukung kebutuhan akademik. Implementasi aplikasi perpustakaan digital seperti *e-Library* dan *Smart Library* juga memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengakses bahan ajar secara *online* (Mubarok, 2021).

Perpustakaan digital merupakan sebuah sistem perpustakaan yang memanfaatkan teknologi informasi dan koleksinya berbentuk digital mendukung perkembangan dunia ilmu pengetahuan di era global (Senjaya & Susinta, 2022). Penggunaan sistem digitalisasi layanan perpustakaan di lingkungan sekolah memiliki potensi signifikan untuk meningkatkan kepuasan peserta didik dan tenaga pendidik. Sistem digitalisasi memiliki peran penting dalam memfasilitasi berbagai aktivitas kurikuler yang memerlukan pencarian informasi yang akurat dan berkualitas tinggi, yang merupakan kebutuhan esensial bagi pengguna perpustakaan sekolah.

Digitalisasi mengubah cara perpustakaan dalam melayani anggotanya. Aplikasi perpustakaan digital, seperti yang diungkapkan Ahnaffaiz & Sri (2024), berfungsi untuk meningkatkan aksesibilitas informasi dan memperkuat dukungan pendidikan siswa. Mereka menjelaskan bahwa penggunaan metode pengembangan seperti *Waterfall* dalam aplikasi perpustakaan digital dapat menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik dan efisien dalam mencari dan mengelola

informasi. Selain itu, sistem ini memungkinkan pengelolaan informasi yang lebih mudah dan responsif terhadap kebutuhan pengguna, yang menjadi sangat krusial dalam menghadapi pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini.

Sejalan dengan fenomena tersebut Adriadi et al., (2025) menegaskan bahwa perkembangan teknologi informasi memberikan dampak signifikan terhadap transformasi tata kelola perpustakaan modern. Integrasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memungkinkan perpustakaan bertransformasi dari sistem layanan konvensional menuju *platform* berbasis digital yang dapat diakses secara fleksibel tanpa batasan ruang dan waktu. Kemudahan akses ini menjadi parameter krusial dalam mengoptimalkan kualitas layanan perpustakaan sekolah, di mana distribusi informasi tidak lagi bersifat statis, melainkan tersedia secara *real-time* bagi seluruh warga sekolah.

Sistem digitalisasi layanan perpustakaan sekolah tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga untuk mengembangkan literasi informasi di kalangan peserta didik melalui berbagai strategi seperti kegiatan pendidikan pemustaka dan kelas literasi informasi sehingga siswa menjadi lebih peka terhadap kualitas informasi. Perpustakaan berbasis teknologi mampu memenuhi kebutuhan informasi siswa secara cepat dan akurat sekaligus mendorong motivasi serta minat baca melalui akses yang lebih luas terhadap koleksi digital, e-book, dan jurnal daring. Integrasi teknologi dalam layanan perpustakaan mendukung pengembangan keterampilan berpikir kritis, evaluasi informasi, serta literasi digital yang penting di era abad ke-21. Pemanfaatan sistem digital juga memungkinkan layanan yang lebih interaktif dan responsif seperti katalog daring (OPAC) dan sistem peminjaman otomatis.

Sejalan dengan peran strategis perpustakaan sebagai pusat penyedia informasi dan pendukung pembelajaran di era perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perpustakaan menjadi kebutuhan yang tidak

terpisahkan dalam pengelolaan perpustakaan modern, khususnya di lingkungan sekolah. Penelitian Oktarina et al., (2025) di SMA Negeri 13 Surabaya membuktikan bahwa implementasi manajemen dan digitalisasi perpustakaan melalui sistem SLiMS dan OPAC berada pada kategori sangat baik dan mampu meningkatkan akses informasi serta efisiensi layanan. Digitalisasi layanan tersebut terbukti memiliki korelasi positif yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan siswa sebagai pengguna perpustakaan sekolah.

Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh Suryanto, (2018) yang menemukan bahwa penerapan *technology-based self-service* dalam layanan perpustakaan sekolah memberikan kemudahan akses dan efisiensi peminjaman, sehingga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan siswa. Temuan ini menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan perpustakaan dapat menciptakan pengalaman layanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka. Di sisi lain sistem layanan mandiri berbasis teknologi memungkinkan siswa untuk mengakses informasi secara lebih fleksibel tanpa terbatas oleh waktu dan kehadiran petugas, sehingga meningkatkan kemandirian dalam memanfaatkan sumber belajar. Digitalisasi layanan juga berkontribusi dalam meminimalisasi kesalahan administratif serta mempercepat proses sirkulasi koleksi. Penerapan teknologi dalam perpustakaan sekolah tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi yang modern, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Temuan serupa juga diungkapkan oleh Saputri et al., (2023) yang menyatakan bahwa digitalisasi perpustakaan sekolah mampu meningkatkan kecepatan akses informasi dan optimalisasi layanan peminjaman, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kepuasan siswa. Digitalisasi dinilai sebagai bentuk transformasi layanan perpustakaan agar lebih profesional dan relevan dengan kebutuhan pemustaka di era digital. Penerapan sistem digital memungkinkan

pengelolaan koleksi yang lebih terstruktur dan transparan, sehingga memudahkan proses penelusuran serta pemanfaatan sumber informasi oleh siswa. Layanan berbasis teknologi juga menghadirkan berbagai fitur pendukung seperti katalog daring, sistem reservasi buku, dan notifikasi pengembalian yang meningkatkan kenyamanan serta kemudahan akses bagi pengguna.

Berdasarkan observasi awal dan wawancara informal dengan petugas perpustakaan pada bulan Mei 2026, perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota telah menerapkan sistem digitalisasi sejak 2016 menggunakan SLiMS (*Senayan Library Management System*) dan OPAC online. Sistem ini mencakup katalog digital koleksi 5.753 koleksi dan 21.969 eksemplar. Berdasarkan data statistik kunjungan perpustakaan yang diperoleh dari laporan perpustakaan, tingkat kunjungan fisik siswa ke perpustakaan tetap stabil dengan rata-rata 200 pengunjung per bulan pada tahun 2025/2026. Namun, terdapat kendala teknis pada layanan pendukung perpustakaan, yaitu aplikasi digital perpustakaan yang secara berkala mengalami gangguan teknis (*error*) sehingga menyulitkan pengguna dalam mengakses koleksi buku digital secara online dan masalah terkait *e-resources* yang sering mengalami *broken links*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi layanan perpustakaan masih menghadapi berbagai tantangan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung sehingga perlu diteliti lebih lanjut.

Berdasarkan kajian tersebut, terdapat tiga kesenjangan penelitian yang menjadi dasar penelitian. Pertama, penelitian mengenai digitalisasi layanan perpustakaan dan kepuasan pengunjung masih didominasi oleh konteks sekolah umum, sedangkan penelitian pada lingkungan madrasah masih terbatas. Kedua, sebagian besar penelitian terdahulu menggunakan pendekatan deskriptif atau menguji hubungan antar digitalisasi layanan perpustakaan dan pengunjung masih relatif sedikit. Ketiga, penelitian sebelumnya umumnya menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan SERVQUAL secara terpisah, sedangkan integrasi

kedua pendekatan tersebut dalam konteks perpustakaan madrasah belum banyak. Konteks madrasah yang memiliki karakteristik berbasis nilai-nilai keislaman serta kebutuhan literasi digital yang berbeda dibandingkan sekolah umum juga masih jarang dikaji. Oleh karena itu, penelitian berupaya mengisi kesenjangan tersebut melalui penerapan digitalisasi layanan perpustakaan hubungannya dengan kepuasan pengunjung di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan penelitian (*research gap*) melalui analisis penerapan digitalisasi layanan (X) hubungannya dengan tingkat kepuasan pemustaka (Y). Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengeksplorasi sejauh mana penerapan digitalisasi layanan perpustakaan di MAN 1 Kota Bandung mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan pengunjung perpustakaan, khususnya peserta didik. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran empiris mengenai efektivitas penerapan layanan digital dalam mendukung kegiatan belajar mengajar, meningkatkan akses informasi, serta memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat sumber belajar di lingkungan madrasah.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan implikasi praktis bagi pengelola perpustakaan MAN 1 Kota Bandung dalam upaya meningkatkan dan mengoptimalkan kualitas layanan perpustakaan berbasis digital. Selain itu, temuan penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam perumusan strategi pengembangan perpustakaan sekolah yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi serta kebutuhan pemustaka. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian keilmuan di bidang manajemen perpustakaan sekolah, khususnya terkait hubungan antara digitalisasi layanan perpustakaan dan kepuasan pengunjung.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *SERVQUAL* secara terpadu untuk mengukur hubungan antara penerapan digitalisasi layanan

perpustakaan dengan kepuasan pengunjung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif korelasional pada konteks Madrasah Aliyah Negeri yang masih relatif jarang diteliti dibandingkan dengan sekolah umum. Kebaruan lainnya adalah fokus penelitian pada layanan perpustakaan digital yang mengintegrasikan nilai-nilai keislaman, seperti penyediaan Al-qur'an digital, jurnal keislaman, dan sumber literasi berbasis islam, yang menjadi khas MAN 1 Kota Bandung. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Penerapan Digitalisasi Layanan Perpustakaan Hubungannya Dengan Kepuasan Pengunjung (Penelitian di MAN 1 Kota Bandung)”** sebagai upaya untuk memberikan kontribusi akademik dan praktis dalam pengembangan perpustakaan sekolah di era digital.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah penerapan digitalisasi layanan perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung ?
2. Bagaimanakah kepuasan pengunjung di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung ?
3. Sejauh manakah hubungan penerapan digitalisasi layanan perpustakaan dengan kepuasan pengunjung di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan digitalisasi layanan perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung.
2. Untuk memahami bagaimana kepuasan pengunjung di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung.

3. Untuk menganalisis hubungan antara penerapan digitalisasi layanan perpustakaan dengan kepuasan pengunjung di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan yang diinginkan, dengan diadakannya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, baik secara teoretis maupun praktis dengan uraian sebagai berikut.

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan keilmuan, khususnya dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam (MPI), terutama terkait pengelolaan perpustakaan berbasis teknologi. Secara Praktis, temuan penelitian ini diharapkan dapat diterapkan secara langsung untuk meningkatkan efektivitas layanan perpustakaan digital dan kepuasan pengguna di lembaga pendidikan. Studi ini juga diharapkan dapat memperluas pengetahuan akademik tentang cara berpikir ilmiah saat melihat bagaimana teknologi informasi diterapkan pada sektor pelayanan pendidikan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat nyata bagi berbagai pihak, antara lain:

- a. Bagi peneliti, Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan cakrawala berpikir serta mengembangkan pengetahuan wawasan tentang pengelolaan layanan perpustakaan berbasis digital dan metode pengukuran kepuasan pengguna dalam lingkungan pendidikan.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menjadi data awal (pra-studi) atau referensi perbandingan untuk mengkaji lebih lanjut dan lebih mendalam mengenai faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan digital di perpustakaan atau institusi sejenis.

- c. Bagi Madrasah, penelitian ini bermanfaat sebagai masukan untuk peningkatan kualitas layanan administrasi pendidikan di Madrasah sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan peserta didik.

E. Kerangka Berpikir

1. Digitalisasi Layanan Perpustakaan

Digitalisasi perpustakaan merupakan transformasi menyeluruh yang tidak sekadar mengalihkan koleksi cetak ke format digital, tetapi juga mencakup pembaruan sistem pengelolaan informasi, layanan sirkulasi, serta pola interaksi antara pengguna dan sistem perpustakaan. Dalam konteks ini, perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran vital dalam meningkatkan kualitas akademik, di mana pengelola perpustakaan dituntut untuk menyediakan layanan bimbingan pengguna, layanan sirkulasi, dan layanan referensi secara efektif. Interaksi langsung antara pengguna dan pengelola perpustakaan menjadi kunci keberhasilan layanan, karena pertemuan tersebut menghasilkan pengalaman layanan yang sesuai kebutuhan dan memudahkan temu kembali informasi. Transformasi digital menjadikan perpustakaan sebagai pusat informasi yang lebih adaptif, di mana pengguna dapat secara mandiri melakukan pencarian dan pengambilan informasi secara cepat dan tepat (Ardina et al., 2024).

Digitalisasi tidak hanya mencakup perubahan bentuk koleksi dari cetak ke digital, tetapi juga melibatkan sistem pengelolaan informasi, layanan sirkulasi, serta interaksi antara pengguna dengan sistem perpustakaan. Transformasi ini menjadikan perpustakaan sebagai pusat informasi yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan pemustaka (Naziyatun et al., 2025).

Secara teoritis, digitalisasi layanan perpustakaan dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) yang

dikemukakan oleh Davis et al., (1989), yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu:

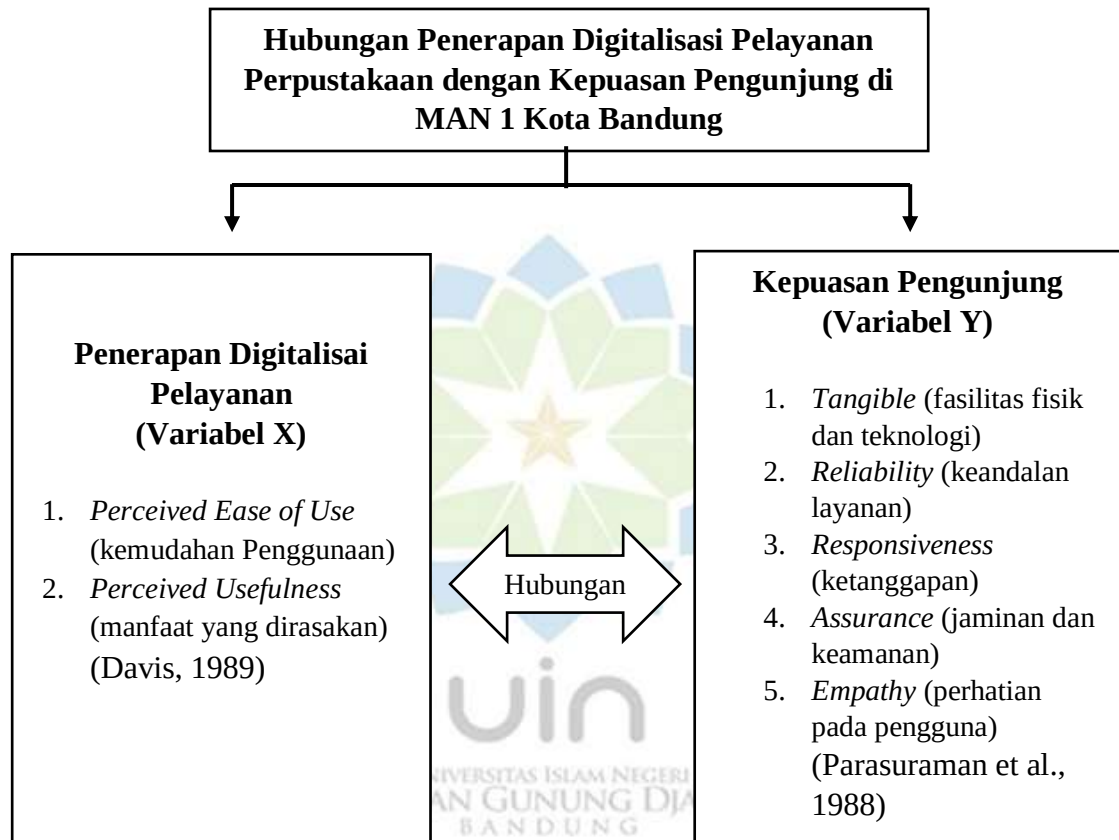
- a. *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) yaitu tingkat keyakinan bahwa sistem digital mudah digunakan dan tidak memerlukan usaha yang besar (Davis et al., 1989).
- b. *Perceived Usefulness* (Manfaat yang Dirasakan) yaitu tingkat keyakinan pengguna bahwa penggunaan sistem digital dapat meningkatkan efektivitas dalam memperoleh informasi.

2. Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung merupakan respons pengguna setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima, sehingga menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan perpustakaan, khususnya dalam konteks pelayanan berbasis teknologi. Untuk mengukur tingkat kepuasan tersebut, penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman dkk. (1988), yang terdiri dari lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik) yang mencakup fasilitas, sarana prasarana, dan teknologi yang tersedia, *reliability* (keandalan) yang menunjukkan kemampuan dalam memberikan layanan secara akurat dan konsisten, *responsiveness* (daya tanggap) yang berkaitan dengan kesediaan serta kecepatan dalam membantu pengguna, *assurance* (jaminan) yang mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan serta *empathy* (empati) yang berkaitan dengan perhatian terhadap kebutuhan dan kenyamanan pengguna. Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam mengevaluasi kualitas layanan secara komprehensif guna mengetahui tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan.

Data yang diperoleh melalui observasi dan kuesioner akan dianalisis untuk mengetahui sejauh mana hubungan penerapan digitalisasi layanan perpustakaan dengan kepuasan pengunjung di

Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung. Berdasarkan uraian di atas, kerangka berpikir penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Skema Kerangka Berpikir

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara yang diajukan peneliti atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam rumusan masalah. Dikatakan jawaban sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori-teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis alternatif (H_a)

Ha : Terdapat hubungan antara penerapan sistem digitalisasi layanan perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung.

2. Hipotesis nol (Ho)

Ho : Tidak terdapat hubungan antara penerapan sistem digitalisasi layanan perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam upaya membangun pemahaman teoritis dan metodologis yang kokoh, peneliti melakukan penelusuran terhadap berbagai literatur yang relevan dengan topik penelitian ini. Hasil-hasil penelitian terdahulu yang dipaparkan di bawah ini berfungsi sebagai acuan dalam mengukur variabel penerapan digitalisasi layanan dan variabel kepuasan pengunjung, sekaligus menjadi perbandingan bagi hasil penelitian yang diharapkan :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Oktarina et al., (2025) dengan judul “Implementasi Manajemen dan Digitalisasi Perpustakaan di SMA Negeri 13 Surabaya”. Penelitian ini membahas implementasi digitalisasi layanan perpustakaan serta hubungannya dengan kepuasan siswa sebagai pengguna layanan. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang sama, yaitu digitalisasi layanan perpustakaan dan kepuasan pengguna. Perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan, dimana penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perpustakaan memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan siswa melalui kemudahan akses dan efisiensi layanan. Kebaruan penelitian ini terletak

pada konteks madrasah yang memiliki karakteristik berbeda dibandingkan sekolah umum.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Suryanto, (2018) dengan judul “Pengaruh Penerapan *Technology-Based Self-Service* terhadap Kepuasan Siswa pada Peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang”. Penelitian ini membahas pengaruh layanan berbasis teknologi terhadap kepuasan siswa. Persamaan penelitian ini terletak pada variabel kepuasan pengguna sebagai variabel terikat. Perbedaannya terletak pada fokus digitalisasi, dimana penelitian tersebut hanya menitikberatkan pada layanan *self-service*, sedangkan penelitian ini membahas digitalisasi layanan secara menyeluruh. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan antara layanan berbasis teknologi dengan kepuasan siswa. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengukuran digitalisasi layanan secara lebih luas menggunakan pendekatan TAM.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Husnul, (2012) dengan judul “Efektivitas Sistem Informasi Perpustakaan Sekolah di SMA Negeri 1”. Penelitian ini mengkaji efektivitas sistem informasi perpustakaan terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan model *DeLone & McLean*. Persamaan penelitian ini terletak pada penggunaan variabel digitalisasi sistem perpustakaan. Perbedaannya terletak pada model teori yang digunakan, dimana penelitian tersebut menggunakan model sistem informasi, sedangkan penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggabungan perspektif teknologi dan kepuasan pengguna berbasis persepsi.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Thian Chandra Franli, (2023) dengan judul “Digitalisasi Perpustakaan SMA Santo Yosef untuk Meningkatkan Kepuasan Layanan kepada Siswa”. Penelitian ini membahas hubungan antara digitalisasi perpustakaan dengan kepuasan

layanan siswa. Persamaan penelitian ini terletak pada variabel digitalisasi dan kepuasan pengguna. Perbedaannya terletak pada metode sampling dan fokus implementasi sistem berbasis aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perpustakaan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Kebaruan penelitian ini terletak pada konteks madrasah yang mengintegrasikan nilai keislaman dalam layanan digital.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Wasilah et al., (2025) dengan judul “Manajemen Digital Perpustakaan Sekolah untuk Mendorong Literasi Siswa”. Penelitian ini membahas peran manajemen digital dalam meningkatkan literasi siswa. Persamaan penelitian ini terletak pada penggunaan konsep digitalisasi perpustakaan. Perbedaannya terletak pada variabel dependen, dimana penelitian tersebut berfokus pada literasi siswa, sedangkan penelitian ini berfokus pada kepuasan pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perpustakaan mampu meningkatkan literasi siswa secara signifikan. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kepuasan pengguna sebagai indikator kualitas layanan.
6. Penelitian yang dilakukan oleh Saputri et al., (2023) dengan judul “Digitalisasi Perpustakaan Sekolah”. Penelitian ini membahas penerapan digitalisasi perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan. Persamaan penelitian ini terletak pada fokus digitalisasi layanan perpustakaan. Perbedaannya terletak pada pendekatan penelitian yang digunakan, yaitu kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perpustakaan memberikan kemudahan akses informasi serta meningkatkan kepuasan pengguna. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan antar variabel.
7. Penelitian yang dilakukan oleh Naziyatun et al., (2025) dengan judul “Implementasi Manajemen dan Digitalisasi Perpustakaan di SMAN 1 Kedaeman”. Penelitian ini mengkaji implementasi digitalisasi

perpustakaan dan dampaknya terhadap kepuasan dan minat baca siswa. Persamaan penelitian ini terletak pada variabel digitalisasi layanan perpustakaan. Perbedaannya terletak pada variabel dependen yang mencakup minat baca, sedangkan penelitian ini hanya berfokus pada kepuasan pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara digitalisasi perpustakaan dengan kepuasan pengguna. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus penelitian di lingkungan madrasah.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Ginting et al., (2022) dengan judul “Restorasi *e-Library* Berbasis Perpustakaan Digital di SMA Negeri 2 Kuta Selatan”. Penelitian ini membahas pengembangan sistem perpustakaan digital berbasis web. Persamaan penelitian ini terletak pada penggunaan teknologi dalam layanan perpustakaan. Perbedaannya terletak pada tujuan penelitian yang lebih fokus pada pengembangan sistem, bukan pada kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perpustakaan mampu meningkatkan efisiensi layanan. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis hubungan antara digitalisasi layanan dengan kepuasan pengguna.
9. Penelitian yang dilakukan oleh Sudianto et al., (2023) dengan judul “Analisis *Principal Component Analysis* (PCA) dalam Penentuan Faktor Kepuasan Pengunjung terhadap Layanan Perpustakaan Digital di SMA Negeri 3 Gorontalo”. Penelitian ini membahas faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung perpustakaan digital. Persamaan penelitian ini terletak pada variabel kepuasan pengunjung. Perbedaannya terletak pada metode analisis yang menggunakan PCA, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian hubungan langsung antara digitalisasi layanan dan kepuasan pengunjung di madrasah.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Alhidayatullah, (2023) dengan judul “Digitalisasi Layanan dan Fasilitas Perpustakaan dalam Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Daerah Kota Sukabumi”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi layanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada variabel kepuasan pengunjung/pemustaka serta kajian mengenai layanan digital perpustakaan. Perbedaan terletak pada variabel bebas dan metode analisis yang digunakan. Penelitian Alhidayatullah menguji pengaruh digitalisasi layanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan penelitian ini berfokus pada hubungan penerapan layanan digitalisasi perpustakaan dengan kepuasan pengunjung menggunakan analisis korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka dengan kontribusi sebesar 60,9%, sedangkan 39,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Variabel yang memberikan pengaruh dominan adalah fasilitas perpustakaan sebesar 49,9%. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian hubungan antara penerapan layanan digitalisasi perpustakaan berdasarkan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dengan kepuasan pengunjung berdasarkan dimensi SERVQUAL pada konteks perpustakaan madrasah Negeri 1 Kota Bandung.