

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan digital merupakan fenomena global yang ditandai oleh kemajuan pesat teknologi informasi dan komunikasi, didorong oleh globalisasi serta perubahan sosial. Fenomena ini mengubah sektor pendidikan dan layanan publik melalui transformasi digital untuk meningkatkan efisiensi serta akses informasi. Di Indonesia, pengguna internet mencapai 204,7 juta orang atau 73,7% populasi pada 2025, dengan layanan seperti iPusnas menarik 770.106 pengguna baru (admfip, 2025). Transformasi digital tidak hanya mencakup pemanfaatan teknologi, tetapi juga perubahan pada model organisasi, proses kerja, dan sistem layanan untuk meningkatkan efisiensi, akses, dan kualitas pelayanan. Kondisi ini semakin dipercepat oleh pandemi COVID-19 yang menegaskan urgensi penerapan solusi digital di lembaga pendidikan dan layanan informasi agar tetap relevan dan memenuhi kebutuhan masyarakat (Poszytek, 2024).

Manajemen mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian sumber daya manusia serta teknologi perpustakaan digital. Proses ini mengatasi tantangan keamanan data, pelatihan staf, dan anggaran terbatas. Ketidaksiapan pustakawan konvensional menghambat adopsi sistem terintegrasi. Pendekatan strategis memastikan layanan adaptif dan optimal. Efektivitas manajemen menentukan kualitas akses informasi bagi pemustaka. Perpustakaan digital menyediakan koleksi elektronik, katalog online (OPAC), dan akses jarak jauh melalui platform web atau aplikasi. Layanan ini mendukung pembelajaran mandiri di era digital dengan integrasi sistem manajemen konten. Namun, implementasi sering terhambat oleh infrastruktur terbatas dan kompetensi pustakawan. Di sekolah Indonesia, platform seperti E-Library mulai diterapkan sejak 2016 untuk literasi siswa (admfip, 2025).

Manajemen perpustakaan digital mencakup perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, dan pengendalian aktivitas layanan. Proses ini mengelola sumber daya manusia, teknologi, serta anggaran untuk mengatasi tantangan seperti keamanan data dan pelatihan staf. Ketidaksiapan pustakawan dalam sistem konvensional dapat menghambat adopsi teknologi baru. Manajemen yang efektif memastikan layanan optimal dan adaptif terhadap perubahan. Oleh karena itu, pendekatan strategis diperlukan untuk meningkatkan kualitas keseluruhan (Sanusi, Gustini, & Chaniago, 2022).

Kualitas layanan perpustakaan berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka merupakan penilaian terhadap kesesuaian antara harapan dengan layanan yang diterima. Faktor seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, dan kualitas sistem digital memengaruhi tingkat kepuasan tersebut. Semakin baik layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, kepuasan pemustaka dapat dijadikan indikator keberhasilan layanan perpustakaan (Ramadhan, 2023).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Mahmudda, 2023) Mendukung manajemen perpustakaan digital dalam meningkatkan minat baca siswa di MAN Sidoarjo dan SMAN 1 Sidoarjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen perpustakaan digital di MAN Sidoarjo dan SMAN 1 Sidoarjo dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Peningkatan minat baca siswa di kedua sekolah tersebut diupayakan melalui berbagai kegiatan literasi, seperti pembiasaan membaca sebelum pembelajaran, sehingga terbentuk kebiasaan dan ketertarikan membaca pada siswa. Penerapan manajemen perpustakaan digital yang baik terbukti membantu meningkatkan minat baca siswa karena kemudahan akses perpustakaan digital yang dapat digunakan kapan saja dan di mana saja.

Penelitian lain yang relevan (Apriyani et al., 2021a) tentang analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukabumi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten

Sukabumi berada pada skor rata-rata 3,48, yang menunjukkan kategori puas. Sebanyak 70% responden menilai pelayanan sudah profesional, meskipun 30% lainnya masih mengalami layanan yang kurang menyenangkan, seperti sikap kurang ramah dan lamban. Temuan ini menunjukkan bahwa manajemen perpustakaan digital berpengaruh positif terhadap efektivitas kinerja tenaga pendidik dan kependidikan. Namun, masih terdapat celah penelitian terkait peran menyeluruh manajemen perpustakaan digital dalam meningkatkan kepuasan pemustaka dari aspek akses informasi, pembelajaran, dan efisiensi pengelolaan, sehingga menjadi dasar dilakukannya penelitian ini.

Madrasah Aliyah yang selanjutnya disingkat MA adalah satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan umum dengan kekhasan agama Islam pada jenjang pendidikan menengah sebagai lanjutan dari Sekolah Menengah Pertama, MTs, atau bentuk lain yang sederajat, diakui sama atau setara Sekolah Menengah Pertama atau MTs (Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2013, 2013). Penelitian ini mengkaji jenjang pendidikan tersebut guna memperoleh pemahaman mengenai berbagai aspek yang berkaitan dengan manajemen perpustakaan digital dan kepuasan pemustaka. Selanjutnya, untuk memudahkan penyebutan dalam pembahasan, istilah Madrasah Aliyah Negeri akan disingkat menjadi MAN. Penggunaan singkatan tersebut dimaksudkan agar penulisan lebih ringkas, efektif, dan konsisten dalam penyampaian informasi.

Berdasarkan studi pendahuluan, penulis melakukan observasi pada 31 Juli 2025 untuk memperoleh gambaran awal mengenai pengelolaan perpustakaan digital di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung. Hasil observasi menunjukkan bahwa perpustakaan digital di madrasah tersebut masih memanfaatkan *platform* Blogger gratis sebagai media utama dalam penyajian koleksi dan informasi. Kondisi tersebut menyebabkan tampilan perpustakaan digital masih sederhana, dengan fitur yang terbatas serta navigasi yang belum interaktif. Hal ini menyebabkan pemustaka cenderung lebih sering menggunakan layanan perpustakaan konvensional dibandingkan dengan

perpustakaan digital karena masih mengalami kendala saat mengakses layanan digital.

Koleksi digital yang tersedia juga masih terbatas, antara lain belum tersedianya koleksi e-book dan materi pembelajaran yang memadai untuk mendukung kegiatan belajar mengajar di madrasah. Selain itu, pengelolaan dan pembaruan konten informasi, seperti berita dan pengumuman, masih dilakukan secara manual dan belum diperbarui secara berkala. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa layanan dan penyediaan informasi melalui perpustakaan digital belum berjalan secara optimal.

Temuan tersebut mengindikasikan adanya kebutuhan pemustaka terhadap layanan informasi yang dapat diakses secara digital. Meskipun pengelolaan dan tampilan perpustakaan digital masih memiliki berbagai keterbatasan, pustakawan telah berupaya menyediakan layanan informasi berbasis digital sebagai langkah awal dalam melakukan pengembangan perpustakaan. Upaya tersebut menunjukkan adanya proses transisi dari layanan perpustakaan konvensional menuju layanan perpustakaan digital yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi pada era digital.

Pada lokasi penelitian yang berbeda, hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada 1 Agustus 2025 menunjukkan bahwa perpustakaan digital di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Bandung telah berkembang lebih maju dengan memanfaatkan situs web mandiri. Perpustakaan tersebut telah memiliki domain khusus dengan tampilan yang lebih menarik dan memadai. Namun, masih terdapat beberapa fitur yang belum dapat digunakan secara optimal. Selain itu, koleksi *e-book* yang tersedia masih terbatas, sedangkan informasi dan layanan pada situs web belum diperbarui secara berkala.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan perpustakaan digital di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Bandung masih belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari masih rendahnya intensitas pemustaka dalam mengakses perpustakaan digital serta belum terbentuknya kesadaran pemustaka untuk memanfaatkan layanan tersebut sebagai salah satu sumber informasi. Meskipun

demikian, pustakawan tetap berupaya meningkatkan kenyamanan dan mengembangkan layanan perpustakaan agar dapat dimanfaatkan oleh pemustaka dan guru dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Layanan koleksi digital yang telah disediakan dapat diakses melalui situs web dengan menggunakan jaringan internet dan berbagai perangkat elektronik, seperti komputer, laptop dan *smartphone*.

Perbedaan kondisi pengelolaan perpustakaan digital antara MAN 1 dan MAN 2 Kota Bandung tersebut menunjukkan adanya variasi dalam penerapan manajemen perpustakaan digital, yang secara logis diduga berkaitan dengan perbedaan tingkat kepuasan pemustaka. Oleh karena itu, kondisi ini menjadi dasar yang kuat untuk mengkaji korelasi antara manajemen perpustakaan digital dengan kepuasan pemustaka pada Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bandung.

Temuan empiris tersebut sejalan dengan pandangan Powell (1994) yang menyatakan bahwa pengelolaan perpustakaan digital yang efektif tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada strategi manajemen yang berorientasi pada pengguna, pengembangan sumber daya manusia, dan peningkatan kualitas layanan. Penerapan layanan digital dan praktik inovatif, termasuk program yang melibatkan partisipasi pengguna, dipandang sebagai faktor yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan dan tingkat kepuasan pemustaka. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan manajemen yang menyeluruh melalui integrasi perencanaan strategis dan inovasi layanan dalam pengelolaan perpustakaan digital. Pendekatan tersebut diharapkan mampu menciptakan sistem layanan yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka, sehingga kepuasan pemustaka dapat tercapai secara optimal (Ramli, 2024).

Penelitian ini memiliki kebaruan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Variabel hasil dari teori pendekatannya berbeda dengan penelitian sebelumnya karena menggabungkan analisis mendalam mengenai korelasi antara manajemen perpustakaan digital dengan kepuasan pemustaka. Penelitian ini menawarkan kebaruan dibandingkan dengan studi sebelumnya melalui

pengkajian korelasi antara manajemen perpustakaan digital dengan kepuasan pemustaka di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bandung, berbeda dari fokus perguruan tinggi atau perpustakaan umum. Analisis mendalam mencakup pengelolaan layanan, efektivitas sistem digital, kemudahan akses informasi, serta kualitas layanan yang dirasakan pemustaka secara kontekstual dan komprehensif. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian berjudul “Korelasi Antara Manajemen Perpustakaan Digital dengan Kepuasan Pemustaka (Penelitian di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bandung)” dilaksanakan untuk mengoptimalkan pengelolaan berbasis digital dalam pendidikan. Kajian ini didorong oleh urgensi peningkatan kualitas layanan informasi yang berdampak pada kepuasan pemustaka. Dengan demikian, temuan diharapkan mendukung efisiensi, inovasi sumber belajar, dan pemahaman peran manajemen perpustakaan digital.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan permasalahan yang diuraikan, penulis dalam penelitian ini mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen perpustakaan digital di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bandung?
2. Bagaimana kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan digital di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bandung?
3. Bagaimana korelasi antara manajemen perpustakaan digital dengan kepuasan pemustaka di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui manajemen perpustakaan digital di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bandung.

2. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan digital di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bandung.
3. Untuk menganalisis korelasi antara manajemen perpustakaan digital dengan kepuasan pemustaka di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bandung.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang bermanfaat baik dari sisi teoretis maupun praktis. Uraian manfaat tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemikiran serta mendukung perkembangan ilmu dan praktik pendidikan, khususnya yang berkaitan dengan penerapan manajemen perpustakaan digital dan kaitannya dengan kepuasan pemustaka. Selain itu, hasil kajian ini dapat menjadi rujukan bagi kalangan akademisi serta sumber referensi bagi praktisi dalam mendukung penelitian lanjutan, sekaligus digunakan sebagai bahan perbandingan bagi penelitian sejenis.

2. Manfaat Praktis

a) Madrasah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi madrasah sebagai bahan pertimbangan dalam pengelolaan dan pengembangan perpustakaan digital. Temuan penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi pihak madrasah, khususnya kepala madrasah dan pengelola perpustakaan, dalam meningkatkan kualitas manajemen perpustakaan digital guna menunjang kepuasan pemustaka. Selain itu, penelitian ini dapat membantu madrasah dalam merumuskan kebijakan, strategi layanan, serta pemanfaatan teknologi informasi yang lebih

efektif untuk mendukung proses pembelajaran dan layanan informasi bagi warga madrasah.

b) Pemustaka

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi pemustaka dalam meningkatkan kemudahan akses terhadap informasi, kualitas pemanfaatan layanan perpustakaan, serta kenyamanan dalam menggunakan berbagai fasilitas yang disediakan. Melalui hasil penelitian ini, pemustaka diharapkan memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai layanan perpustakaan sehingga dapat memanfaatkan sumber informasi secara lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan akademik maupun nonakademik.

c) Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman penelitian yang bermakna serta memperluas pemahaman dan wawasan peneliti mengenai manajemen perpustakaan digital dan kepuasan pemustaka dalam konteks pendidikan. Melalui proses penelitian ini, peneliti diharapkan memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam terkait penerapan pengelolaan perpustakaan berbasis digital, tantangan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap kualitas layanan dan tingkat kepuasan pemustaka.

E. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Penelitian ini disusun secara terarah dan terfokus guna dapat dilaksanakan secara terarah dan terfokus serta untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan dalam proses pelaksanaannya. Peneliti menetapkan batasan ruang lingkup penelitian. Ruang lingkup penelitian ini difokuskan pada korelasi antara penerapan manajemen perpustakaan digital dengan kepuasan pemustaka di

Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bandung. Adapun batasan penelitian ini meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Lingkup geografis penelitian dibatasi pada sekolah yang menjadi lokasi penelitian, mengingat karakteristiknya dinilai relevan untuk mengkaji fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, temuan penelitian ini tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan pada sekolah lain di luar lokasi penelitian.
2. Batasan penelitian mencakup beberapa aspek, antara lain:
 - a) Desain penelitian yang digunakan.
 - b) Rentang waktu pelaksanaan penelitian.
 - c) Jumlah populasi yang menjadi objek penelitian.
 - d) Metode pengumpulan data yang diterapkan.
3. Desain penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kuantitatif.
4. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan menggunakan teknik penyebaran kuesioner kepada pemustaka sebagai responden penelitian, dengan sasaran populasi yang terdiri atas murid pada tahun ajaran 2025/2026.

F. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran disusun untuk memberikan gambaran yang sistematis mengenai variabel-variabel yang diteliti, sehingga tercipta kesamaan pemahaman dan interpretasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan atau korelasi antara variabel independen dan variabel dependen, di mana Manajemen Perpustakaan Digital (X) berperan sebagai variabel independen (bebas), sedangkan Kepuasan Pemustaka (Y) merupakan variabel dependen (terikat). Untuk memperjelas pengukuran variabel dalam penelitian ini, indikator-indikator yang digunakan adalah sebagai berikut:

a) Manajemen Perpustakaan Digital

Manajemen perpustakaan digital merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi guna menyediakan akses informasi secara efektif dan efisien kepada pengguna. Perpustakaan digital tidak hanya berfungsi sebagai penyimpan koleksi elektronik, tetapi juga sebagai sistem informasi yang mengintegrasikan pengelolaan data, layanan pengguna, serta pemanfaatan teknologi jaringan untuk mendukung kegiatan akademik dan pembelajaran. Pengelolaan perpustakaan digital berbeda dengan perpustakaan konvensional karena melibatkan aspek teknologi, jarak pengguna, serta mekanisme layanan berbasis elektronik yang menuntut pendekatan manajemen yang lebih adaptif dan inovatif (M & S, 2022a).

Dalam penelitian ini, indikator manajemen perpustakaan digital diadaptasi dari model *Management Models and Measurement in the Virtual Library* yang dikemukakan oleh Alan Powell. Model tersebut menekankan aspek-aspek dalam pengelolaan perpustakaan digital, yang meliputi pemulihan biaya, pengelolaan isu hak cipta, dan pelatihan sumber daya manusia (Special Libraries Association, 1994: hlm. 260-263). Ketiga aspek tersebut merepresentasikan fungsi manajerial awal yang menjadi dasar dalam pengembangan dan keberlanjutan perpustakaan digital.

Perkembangan teknologi dan kompleksitas pengelolaan perpustakaan digital, indikator tersebut selanjutnya diperkaya dengan penambahan beberapa aspek manajerial yang relevan dengan konteks kontemporer yang dikembangkan oleh (M & S, 2022a). Aspek indikator tersebut mencakup pengelolaan infrastruktur digital, pengelolaan sumber informasi digital, dan sistem akses informasi, yang mencerminkan kebutuhan perpustakaan digital modern dalam menyediakan layanan berbasis teknologi secara efektif. Dengan demikian, indikator manajemen perpustakaan digital dalam penelitian ini disusun secara komprehensif dengan mengintegrasikan teori klasik dan pengembangan konseptual terkini. Untuk menjelaskan

pengukuran variabel dalam penelitian ini, digunakan indikator-indikator sebagai berikut:

1) Pengelolaan Infrastruktur Digital

Pengelolaan infrastruktur digital merujuk pada proses perencanaan dan pengelolaan komponen teknologi informasi yang mendukung operasional perpustakaan digital. Infrastruktur tersebut meliputi perangkat keras, perangkat lunak, jaringan internet, dan ruang pendukung layanan digital. Infrastruktur yang memadai menjadi prasyarat utama agar layanan perpustakaan digital dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

2) Pengelolaan Sumber Informasi Digital

Pengelolaan sumber informasi digital mencakup kegiatan pengadaan, pengorganisasian, penyimpanan, dan pemeliharaan koleksi digital yang dimiliki perpustakaan. Koleksi digital tersebut dapat berupa dokumen elektronik, basis data, maupun sumber multimedia yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Pengelolaan yang baik bertujuan agar sumber informasi digital dapat diakses dan dimanfaatkan secara optimal.

3) Sistem Akses Informasi

Sistem akses informasi berkaitan dengan cara yang digunakan perpustakaan dalam memfasilitasi pemustaka untuk memperoleh informasi digital. Hal ini mencakup penggunaan sistem temu kembali informasi, antarmuka pencarian, dan mekanisme penelusuran koleksi digital. Akses informasi yang efektif akan meningkatkan pemanfaatan sumber informasi dan kepuasan pemustaka.

4) Pengelolaan Hak Cipta dan Legalitas Informasi

Pengelolaan hak cipta dan legalitas informasi berkaitan dengan kepatuhan perpustakaan terhadap ketentuan hukum dan etika dalam penyediaan sumber informasi digital. Perpustakaan perlu memastikan bahwa koleksi digital yang disediakan tidak melanggar

hak kekayaan intelektual dan diperoleh secara sah. Pengelolaan aspek legal ini penting untuk menjaga kredibilitas serta keberlanjutan layanan perpustakaan digital.

5) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam pengelolaan perpustakaan digital yang mencakup pustakawan dan tenaga pendukung lainnya. Sumber daya manusia perpustakaan dituntut memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi, pengelolaan koleksi digital, dan layanan informasi. Kualitas dan profesionalisme sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan manajemen perpustakaan digital.

6) Keuangan

Aspek keuangan dalam manajemen perpustakaan digital berkaitan dengan perencanaan dan pengelolaan biaya operasional. Biaya tersebut meliputi pengadaan teknologi, pemeliharaan sistem, dan lisensi sumber informasi digital. Pengelolaan keuangan yang baik diperlukan untuk menjamin keberlangsungan dan pengembangan layanan perpustakaan digital.

b) Kepuasan Pemustaka

Manajemen perpustakaan digital meliputi serangkaian kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap seluruh sumber daya yang digunakan untuk mendukung penyelenggaraan layanan perpustakaan berbasis digital. Pengelolaan tersebut mencakup manajemen infrastruktur digital berupa perangkat keras, perangkat lunak, jaringan internet, server, basis data, serta berbagai fasilitas pendukung yang diperlukan agar layanan dapat berjalan secara optimal. Selain itu, manajemen perpustakaan digital juga meliputi pengelolaan sumber informasi digital melalui kegiatan pengadaan, pengolahan, penyimpanan, pengorganisasian, pengamanan, serta pemeliharaan koleksi digital agar

informasi tetap tersedia, mudah ditemukan, dan dapat dimanfaatkan secara berkelanjutan oleh pemustaka.

Aspek penting lainnya adalah pengelolaan sistem akses informasi yang bertujuan memudahkan pemustaka dalam melakukan penelusuran, menemukan, dan memanfaatkan koleksi digital sesuai dengan kebutuhan informasinya. Sistem yang dikelola dengan baik diharapkan mampu memberikan akses yang cepat, mudah, akurat, dan efisien. Manajemen perpustakaan digital juga mencakup pengelolaan hak cipta dan legalitas koleksi untuk menjamin bahwa pengadaan, penyimpanan, penyebarluasan, dan pemanfaatan sumber informasi digital dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Di samping itu, pengelolaan sumber daya manusia menjadi bagian yang sangat penting, khususnya dalam menyediakan tenaga perpustakaan yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi, pengelolaan informasi digital, dan pelayanan kepada pemustaka. Seluruh kegiatan tersebut juga perlu didukung oleh pengelolaan keuangan yang baik untuk menjamin ketersediaan anggaran bagi operasional, pemeliharaan infrastruktur, pengembangan koleksi, serta peningkatan kualitas layanan perpustakaan digital secara berkelanjutan.

Dalam penelitian ini, indikator kepuasan pemustaka diadaptasi dari model LibQUAL yang dikembangkan oleh Association of Research Libraries (ARL) dan berakar pada konsep SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. LibQUAL merupakan instrumen yang secara khusus dirancang untuk mengukur persepsi, harapan, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan. Penggunaan model ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran mengenai sejauh mana layanan perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka, baik dari aspek pelayanan petugas maupun kemudahan dalam memperoleh informasi dan menggunakan fasilitas yang tersedia.

Berdasarkan pengembangan model LibQUAL, pengukuran kualitas layanan perpustakaan dalam penelitian ini difokuskan pada beberapa dimensi utama yang berkaitan dengan pengalaman pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Dimensi tersebut meliputi *sikap dan kompetensi pustakawan*, *kemudahan akses informasi*, serta *kemandirian pemustaka*. Sikap dan kompetensi pustakawan berkaitan dengan kemampuan, kesediaan, pengetahuan, perhatian, dan sikap pustakawan dalam memberikan bantuan serta pelayanan kepada pemustaka. Kemudahan akses informasi berkaitan dengan kemudahan pengguna dalam menemukan, menelusuri, dan memperoleh sumber informasi yang dibutuhkan melalui sistem dan layanan perpustakaan. Sementara itu, kemandirian pemustaka menggambarkan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan fasilitas, sistem, dan sumber informasi perpustakaan secara mandiri (Association of Research Libraries (ARL), 2001).

Melalui ketiga dimensi tersebut, kepuasan pemustaka dapat diukur secara lebih komprehensif karena tidak hanya mempertimbangkan hasil layanan yang diterima, tetapi juga proses interaksi pemustaka dengan pustakawan, sistem informasi, dan berbagai fasilitas yang disediakan. Dengan demikian, pengukuran variabel kepuasan pemustaka dalam penelitian ini didasarkan pada indikator-indikator yang merepresentasikan masing-masing dimensi tersebut, sebagai berikut:

1) Sikap dan Kompetensi Pustakawan

Sikap dan kompetensi pustakawan merupakan dimensi penting dalam menilai kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Dalam kerangka LibQUAL+, aspek ini tercermin pada dimensi *Affect of Service* yang menekankan kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan secara profesional, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Kompetensi pustakawan, baik dalam penguasaan informasi maupun keterampilan layanan, berpengaruh langsung terhadap persepsi kualitas layanan perpustakaan.

2) Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Kualitas pelayanan perpustakaan dalam LibQUAL+ diukur berdasarkan kesenjangan antara harapan, persepsi minimum, dan persepsi aktual pemustaka terhadap layanan yang diterima. Kualitas layanan mencakup keandalan, daya tanggap, dan konsistensi layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Semakin kecil kesenjangan antara harapan dan layanan yang dirasakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pemustaka.

3) Kenyamanan dan Fungsi Ruang

Kenyamanan dan fungsi ruang perpustakaan berkaitan dengan lingkungan fisik yang mendukung aktivitas belajar dan pencarian informasi. Dalam LibQUAL+, aspek ini tercermin dalam dimensi *Library as Place*, yang menilai sejauh mana ruang perpustakaan dirasakan nyaman, aman, dan fungsional oleh pemustaka. Lingkungan fisik yang kondusif dapat meningkatkan kepuasan dan intensitas kunjungan pengguna ke perpustakaan.

4) Kemudahan Akses Informasi

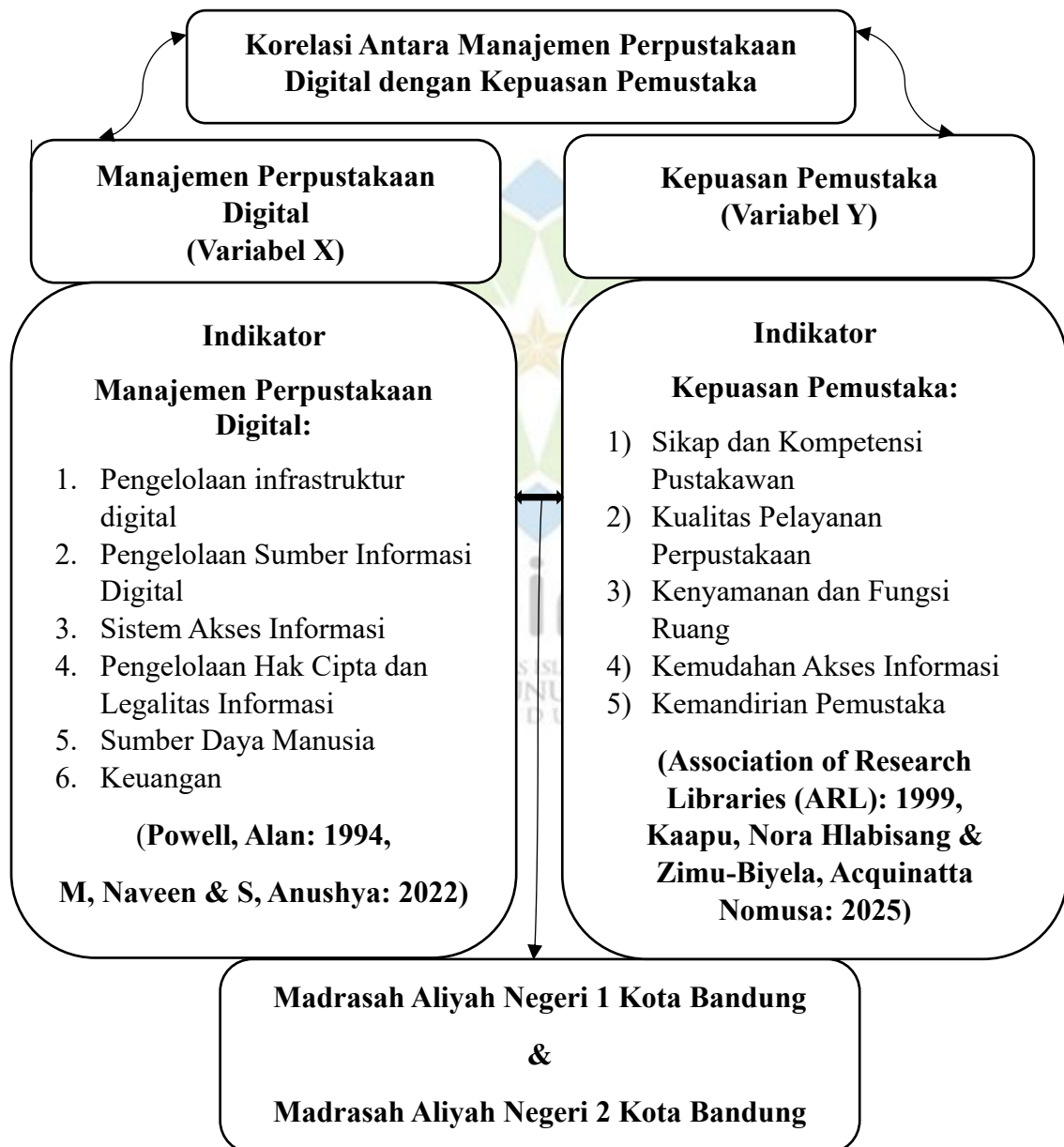
Kemudahan akses informasi mengacu pada kemampuan pemustaka dalam memperoleh sumber informasi yang dibutuhkan secara cepat dan efisien. Dimensi *Information Control* dalam LibQUAL+ menekankan kemudahan penelusuran, ketersediaan sumber elektronik, serta keandalan sistem akses informasi. Akses informasi yang mudah dan terkontrol dengan baik berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

5) Kemandirian Pemustaka

Kemandirian pemustaka berkaitan dengan kemampuan pengguna dalam menemukan dan memanfaatkan informasi secara mandiri tanpa ketergantungan penuh pada pustakawan. Dalam LibQUAL+, hal ini masih berada dalam cakupan dimensi *Information Control*, khususnya terkait kemudahan sistem dan kejelasan sarana temu

kembali informasi. Semakin tinggi tingkat kemandirian pemustaka, semakin positif persepsi mereka terhadap layanan perpustakaan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat digambarkan skema kerangka berpikir seperti berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

G. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini mengarah pada adanya pengaruh positif atau signifikan antara manajemen perpustakaan digital dengan kepuasan pemustaka.

Hipotesis penelitian dirumuskan menjadi H_a dan H_o sebagai berikut:

H_a = Terdapat korelasi yang signifikan antara Manajemen Perpustakaan Digital dengan Kepuasan Pemustaka di Madrasah Alitah Negeri se-Kota Bandung.

H_o = Tidak terdapat korelasi Manajemen Perpustakaan Digital dengan Kepuasan Pemustaka di Madrasah Alitah Negeri se-Kota Bandung.

Dengan Rumusan sebagai berikut:

$H_a : p \neq 0$

$H_o : p = 0$

H. Hasil Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelusuran literatur, peneliti memperoleh sejumlah sumber yang relevan dan dapat dijadikan sebagai bahan kajian serta rujukan pembandingan. Sumber-sumber tersebut berasal dari jurnal ilmiah, skripsi, dan hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian ini. Keberadaan referensi tersebut berperan penting dalam memperkuat landasan teori, membandingkan hasil penelitian, serta memperkaya analisis yang dilakukan. Beberapa sumber yang dimaksud diuraikan sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, dan Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1	Diaz Anugerah Putra (2024), "Manajemen Perpustakaan di MTs Negeri 1 Jakarta"	Meneliti terkait ruang lingkup manajemen perpustakaan	Pendekatan penelitian memiliki perbedaan penulis menggunakan	Subjek penelitian meliputi kepala madrasah, kepala perpustakaan, pustakawan, guru, dan siswa,

		pada variabel X.	pendekatan kuantitatif.	dengan analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan serta uji keabsahan menggunakan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan perpustakaan belum berjalan secara optimal, khususnya pada aspek penganggaran, pemeliharaan, dan pemanfaatan teknologi, meskipun perencanaan, koordinasi, dan pelaporan telah dilaksanakan dengan cukup baik.
--	--	------------------	-------------------------	---



2	Fima Anadhia Mahmudda (2023), “Manajemen Perpustakaan Digital dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa di MAN Sidoarjo dan SMAN 1 Sidoarjo”.	Meneliti terkait ruang lingkup “Manajemen Perpustakaan Digital” pada variabel X.	Pada variabel Y memiliki perbedaan penulis mengkaji “Kepuasan Pemustaka”.	Manajemen perpustakaan digital di MAN Sidoarjo dan SMAN 1 Sidoarjo dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Upaya peningkatan minat baca siswa dilakukan melalui berbagai program literasi, seperti kegiatan membaca sebelum pembelajaran, yang mendorong terbentuknya kebiasaan dan ketertarikan membaca pada siswa.
3	Nila Sa’adah (2023), “Manajemen	Meneliti terkait ruang	Pendekatan penelitian	Perpustakaan IAIN Curup

	Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup’.	lingkup manajemen perpustakaan pada variabel X.	memiliki perbedaan penulis menggunakan pendekatan kuantitatif.	melakukan perencanaan layanan dengan memperhatikan aspek visi, misi, tujuan, perencanaan koleksi, sarana-prasarana, dan sistem layanan sesuai Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (2017). Pengorganisasian dan pelaksanaan layanan dilaksanakan secara terstruktur, mencakup pembagian tugas, arahan kerja, serta layanan di masing-masing lantai sesuai fungsi, mulai dari referensi, sirkulasi, hingga
--	---	---	--	---

				layanan khusus seperti Rejang Corner. Pengawasan terhadap layanan dilakukan baik secara internal maupun eksternal melalui Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) dan Satuan Pengawasan Internal (SPI) IAIN Curup.
4	Laila Karomatun Nisa (2019). “Implementasi Manajemen Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik di Madrasah Aliyah Mathla’ul Anwar Gisting Tanggamus”.	Persamaan pada penelitian ini mengkaji ruang lingkup perpustakaan.	Perbedaan pada penelitian ini berbeda dengan pendekatan penelitian penulis menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan peneliti sebelumnya	Perpustakaan MA Mathla’ul Anwar Gisting telah melaksanakan manajemen perpustakaan secara cukup baik dan berkelanjutan, meskipun sarana dan prasarananya masih belum lengkap dan pendataannya

			menggunakan kualitatif.	masih menggunakan sistem manual. Kepala sekolah dan pustakawan berupaya meningkatkan fasilitas perpustakaan melalui peninjauan rutin dan koordinasi internal untuk mendukung kelancaran layanan. Meskipun demikian, sistem pelayanan perpustakaan sangat ramah sehingga pengunjung merasa nyaman untuk belajar di perpustakaan.
5	Sri Sartika Patadungan (2025) “Manajemen	Sama meneliti terkait ruang	Perbedaan pada penelitian ini	Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat baca

	Perpustakaan Berbasis Digital dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa di Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Palopo”.	lingkup “Manajemen Perpustakaan Digital” pada variabel X.	berbeda dengan pendekatan penelitian penulis menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan peneliti sebelumnya menggunakan kualitatif.	peserta didik di SMPN 3 Palopo meningkat signifikan, didukung oleh kemudahan akses perpustakaan digital, koleksi buku yang menarik, serta dukungan guru, teman sebaya, dan orang tua. Pemanfaatan perpustakaan digital dalam pembelajaran turut memperkuat motivasi membaca dan meningkatkan literasi peserta didik. Selain itu, manajemen perpustakaan digital di sekolah tersebut berjalan baik dan efisien, mencakup
--	--	--	--	--

				pengadaan, pencatatan, katalogisasi, layanan sirkulasi, OPAC, serta pembuatan akun anggota secara digital.
6	Erland Cahyo Saoutro dan Andi Arif Rifa'i (2025), "Analisis Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Perguruan Tinggi melalui Pendekatan Systematic Literature Review (SLR)"	Terdapat persamaan meneliti terkait "Kepuasan Pemustaka".	Perbedaan pada penelitian ini berbeda dengan pendekatan penelitian penulis menggunakan pendekatan kuantitatif.	Hasil kajian menunjukkan bahwa kualitas layanan pustakawan, kelengkapan koleksi, dan kenyamanan fasilitas fisik merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pemustaka. Selain itu, kemudahan akses informasi digital, responsivitas layanan daring, dan komunikasi interpersonal

				yang efektif juga berperan penting dalam membentuk pengalaman positif pemustaka.
7	Mansur Hidayat, Kurnia Utami, Saota Pujianti, dan Maria Husnun Nisa (2023), “Analisis kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan pusat layanan digital Universitas Muhammadiyah Surakarta selama masa pasca pandemi”	Mengkaji terhadap kepuasan pemustaka.	Perbedaan terhadap variabel Y, penulis meneliti terkait “Kepuasan Pemustaka” dan peneliti terdahulu meneliti terkait “layanan perpustakaan dan pusat layanan digital”	Hasil penelitian ini secara keseluruhan masuk dalam kategori “sangat sesuai harapan” dengan rata-rata skor 1.036,6 poin. Komponen dengan skor tertinggi adalah kinerja staf perpustakaan dalam melayani pemustaka, yaitu 1.102 poin, diikuti oleh jaminan pelayanan kepada pemustaka (1.097 poin), fasilitas serta sarana-

				prasarana perpustakaan (1.021 poin), dan ketersediaan koleksi perpustakaan (991,3 poin). Sedangkan skor terendah dicapai oleh aspek aksesibilitas layanan perpustakaan, yaitu 972 poin.
8	Neni Apriyani, Laksmi Dewi Ossira, dan Dini Suhardini (2021), “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukabumi”	Memiliki persamaan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif.	Penulis pada variabel Y meneliti terkait “Kepuasan Pemustaka” sedangkan peneliti terdahulu meneliti terkait “Kinerja Pustakawan”.	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukabumi mencapai 3,48, yang menunjukkan bahwa pemustaka

				merasa puas. Sebanyak 70% responden menilai pustakawan bekerja secara profesional, sementara 30% mengaku pernah mengalami perlakuan kurang menyenangkan, seperti sikap tidak ramah, acuh, dan lambat dalam memberikan layanan.
9	Ahmad Rizal Pahlevy dan Thamrin Hasan (2021), “Kajian Terhadap Kepuasan Pemustaka dalam Menerima Layanan Petugas Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta”	Pada variabel X yaitu “Kepuasan Pemustaka”.	Pada variabel Y yaitu penulis meneliti terkait “Kepuasan Pemustaka” dan peneliti sebelumnya meneliti “Layanan	penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan petugas perpustakaan berada pada kategori memuaskan, dengan rata-rata skor total sebesar

			Petugas Perpustakaan”	3,70. Temuan ini dapat digunakan sebagai acuan untuk merumuskan strategi peningkatan kinerja layanan perpustakaan. Simpulan penelitian menegaskan bahwa pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, yang berarti kinerja petugas perpustakaan mampu memenuhi harapan dan memberikan kepuasan.
10	Fenny Indriyani dan Amriani Amir (2022), “Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Referensi di	Meneliti terkait “Kepuasan Pemustaka”.	Tempat penelitian penulis meneliti di Madrasah	Kontrol menunjukkan bahwa Adequacy Gap (AG) bernilai positif

	Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Pontianak”.		Aliyah Negeri dan peneliti sebelumnya meneliti di Institut Agama Islam Negeri.	sebesar 1,98, sedangkan Superiority Gap (SG) bernilai positif sebesar 0,71. Untuk dimensi Perpustakaan sebagai Tempat (Library as Place), AG bernilai positif 1,89 dan SG bernilai positif 0,43. Secara keseluruhan, total semua dimensi menunjukkan AG positif sebesar 2,07, yang menandakan bahwa pengguna merasa puas, dan SG positif sebesar 0,68, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dianggap baik.
--	--	--	--	--

Berdasarkan kajian penelitian sebelumnya yang telah dipaparkan, penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian terdahulu. Fokus utama penelitian ini adalah pada manajemen perpustakaan digital dan kepuasan pemustaka secara menyeluruh, termasuk pengelolaan, pemanfaatan layanan digital, serta kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pemustaka. Penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak menitikberatkan pada manajemen perpustakaan secara umum, peningkatan minat baca peserta didik, maupun kualitas layanan pustakawan di berbagai jenis perpustakaan. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan manajemen perpustakaan, khususnya yang berbasis digital, serta kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat baca dan kepuasan pemustaka. Meskipun demikian, adanya perbedaan fokus kajian, metode penelitian, variabel, dan objek penelitian menunjukkan beragam perspektif dalam mengkaji manajemen perpustakaan digital dan kepuasan pemustaka.

