

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin pesat mengakibatkan sarana dan prasarana dalam pendidikan turut serta mengalami perkembangan. Khususnya di era pendidikan 4.0 segala kegiatan pendidikan telah terkomputerisasi dengan bantuan internet. Dengan internet, akses atas informasi yang dibutuhkan pendidik maupun peserta didik dapat dilakukan dengan berbagai perangkat elektronik dengan mudah. Salah satu akses informasi yang dibutuhkan oleh peserta didik atau mahasiswa adalah perpustakaan digital (Pangastuti & Priantinah, 2019).

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi dan berorientasi kepada jasa, memandang bahwa fenomena tersebut adalah tantangan dan peluang dalam mengembangkan perpustakaan. Tantangan tersebut merupakan salah satu cara dalam membangun *image* baru dalam masyarakat tentang perpustakaan. Masyarakat yang dahulunya menganggap perpustakaan hanya sebagai gudang untuk menyimpan buku, harus dapat merubah cara pandang dan pikirnya terhadap perpustakaan. Begitu juga sebaliknya, perpustakaan harus mampu membangun *image* yang baik mengenai peran perpustakaan di era informasi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi atau *Information and Communication Technology (ICT)* telah membawa perubahan dalam berbagai sektor, termasuk dunia perpustakaan. Jika dulu pemakai perpustakaan sudah puas dengan layanan baca di tempat dan peminjaman buku perpustakaan saja, saat ini layanan perpustakaan tidak cukup lagi hanya dua macam layanan tersebut. Pemustaka perpustakaan sekarang sudah menuntut jenis-jenis layanan berbasis digital antara lain, seperti layanan kartu keanggotaan dan layanan penelusuran buku secara *online* yang seharusnya telah diterapkan. Selain tuntutan terhadap jumlah layanan yang makin banyak, mutu layanan pun dituntut lebih baik. Dalam rangka peningkatan mutu dan jumlah layanan inilah, peran teknologi informasi dan komunikasi sangat dibutuhkan (Amalia, 2019).

Permasalahan yang kerap terjadi pada perkembangan sistem ICT pada perpustakaan di lembaga pendidikan yang mengarah pada perpustakaan digital

yaitu sistem ICT belum sepenuhnya berjalan dengan optimal. Masih kurangnya Sumber Daya Manusia yang mengelola sistem ICT sehingga saat ada kendala tidak bisa ditindak lanjuti secara langsung. Sistem yang masih dalam tahap perkembangan kerap kali menjadi hambatan bagi para pemustaka untuk mengakses informasi-informasi yang dibutuhkan. Selain itu juga, server yang digunakan harus memiliki kapasitas yang sangat besar dikarenakan banyaknya jumlah pengguna perpustakaan digital.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Dewi Pratiwi (2019) menunjukkan bahwa efektivitas dari layanan koleksi digital pada perpustakaan Universitas Surabaya diukur untuk mengetahui keefektifan layanan koleksi digital dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang telah diketahui bahwa indikator efektivitas yaitu keberhasilan program layanan koleksi digital, keberhasilan sasaran layanan koleksi digital, kepuasan program layanan koleksi digital, tingkat input dan output layanan koleksi digital, dan pencapaian tujuan menyeluruh pada layanan koleksi digital. Dari penelitian ini dihasilkan tingkat keefektifan layanan koleksi digital yang berdasarkan lima indikator tersebut mendapat total rata-rata 3,88. Angka tersebut dikategorikan bahwa tingkat keefektifan layanan koleksi digital yaitu tinggi.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Dyah Lestari (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Pada variabel kepuasan mahasiswa terdiri dari beberapa indikator. Dalam indikator tersebut mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan perpustakaan, meskipun masih ada mahasiswa yang belum puas karena ada indikator yang belum sesuai dengan yang diharapkan. Dalam pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan.

Kemudian permasalahan yang ditemukan oleh penulis menunjukkan bahwa Peningkatan SDM di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung menjadikan Perpustakaan di Perguruan Tinggi Islam sebagai pusat informasi ilmiah

dan persebaran ilmu agama yang dituntut untuk mendukung era digitalisasi. Hadirnya sistem Perpustakaan Digital diharapkan memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien sehingga mendukung penguatan keilmuan dilingkungan civitas akademik di Perguruan Tinggi Islam UIN Bandung. Selain itu juga dengan hadirnya perpustakaan digital, layanan yang diberikan oleh pengelola perpustakaan akan lebih baik dibandingkan sebelumnya. Pada penelitian ini muncullah gagasan ide untuk melakukan penelitian terkait perpustakaan digital dengan kualitas pelayanan perpustakaan.

Berdasarkan riset awal yang dilakukan melalui wawancara bersama Ibu Novella Astri, S.IIP selaku staf pusat perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung pada tanggal 19 Desember 2022, beliau selaku informan menunjukkan bahwa pada saat ini di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Djati Bandung sudah mulai memiliki aplikasi *digital library* (e-library) yang bisa diakses oleh seluruh mahasiswa dan civitas akademik yang ada di wilayah kampus. Aplikasi ini sudah tersedia di *playstore*, mahasiswa dan para civitas akademik bisa *men-download* aplikasi tersebut lalu registrasi akun dengan menggunakan NIM untuk mahasiswa atau NIP untuk para civitas akademik. Permasalahan yang penulis temui berdasarkan studi pendahuluan tersebut yaitu banyaknya mahasiswa yang belum mengetahui keberadaan aplikasi *digital library* tersebut, ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi dari pihak perpustakaan kepada mahasiswa terkait aplikasi *digital library* (e-library). Selain itu, masih kurangnya koleksi buku yang ada di dalam aplikasi tersebut, saat ini buku yang tersedia di aplikasi *digital library* ada sebanyak 1.400 buku dan masing-masing buku hanya tersedia sebanyak 1 eksemplar saja.

Berdasarkan analisis penulis terhadap sejumlah kajian dan fakta, peran teknologi informasi saat ini sangat berpengaruh, terutama dalam pengelolaan perpustakaan digital, salah satunya di perguruan tinggi Islam. Sehingga peneliti ingin menganalisis lebih jauh keterkaitan antara aplikasi *digital library* (e-Library) dengan kualitas pelayanan perpustakaan mahasiswa tahun 2019-2022 di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi yang telah dikemukakan maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Aplikasi *Digital Library* (e-Library) di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung?
2. Bagaimana kualitas layanan perpustakaan di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung?
3. Bagaimana hubungan aplikasi *digital library* (e-Library) dengan kualitas pelayanan perpustakaan di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui aplikasi *digital library* (e-Library) di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
3. Untuk mengetahui hubungan aplikasi *digital library* (e-Library) dengan kualitas pelayanan perpustakaan di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa manfaat, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoretis

Manfaat dari penelitian ini secara teoritis dapat menjadi landasan untuk memahami hubungan antara kualitas layanan lembaga yang diteliti dan aplikasi perpustakaan digital. Dalam lingkup pengelolaan pendidikan Islam juga diperlukan peningkatan keilmuan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari temuan penelitian ini dapat menjelaskan hubungan antara kualitas layanan perpustakaan dan manajemen perpustakaan digital. Manfaat bagi

institusi antara lain kemungkinan menyediakan data tentang hubungan antara kualitas layanan dan aplikasi perpustakaan digital. Keuntungan lain bagi para peneliti adalah mereka dapat memperoleh pengalaman sehingga nantinya cenderung dilakukan secara konkret dalam mencapai kualitas administrasi pendidikan yang lebih baik.

E. Kerangka Berpikir

Perpustakaan dengan koleksi buku berupa file digital yang mudah diakses melalui komputer disebut dengan perpustakaan digital (disebut juga perpustakaan *virtual*, perpustakaan elektronik, atau perpustakaan digital). Sistem perpustakaan dengan berbagai layanan dan objek informasi yang didukung oleh perangkat digital adalah perpustakaan berbasis teknologi berikutnya, yang disebut juga perpustakaan digital, perpustakaan *virtual*, perpustakaan *hyper*, atau perpustakaan *whitout wall* yang terhubung ke sumber dan layanan informasi komunitas terbuka-untuk-global lainnya daripada berdiri sendiri (Mulyadi, 2016).

Ismail Fahmi (2004) menyebutkan bahwa perpustakaan digital (*digital library*) adalah suatu *system* yang terdiri dari perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), pengelola, organisasi, koleksi elektronik, mekanisme kerja, *user* dan layanan dengan menggunakan berbagai jenis teknologi informasi. Sebuah sistem yang dimiliki perpustakaan mempunyai berbagai layanan dan objek informasi yang di dukung melalui perangkat digital. Diharapkan layanan tersebut dapat memudahkan pencarian informasi dalam koleksi objek informasi berupa gambar, dokumen, serta database yang berbentuk digital dengan tepat, cepat dan akurat (Mulyadi, 2016).

Menurut Mulyadi (2016), pengelolaan sistem *digital library* mempunyai beberapa indikator diantaranya:

1. Pengemasan dokumen, yaitu pengemasan dokumen berbentuk teks ke dalam media elektronik atau yang sering kita kenal dengan media digital, dalam mengelola dokumen elektronik membutuhkan teknik khusus dan mempunyai hal berbeda dalam mengelola dokumen tercetak. Pada proses mengelola dokumen elektronik dan melalui beberapa proses, di antaranya yaitu proses digitalisasi, proses penyimpanan, dan proses pengaksesan atau proses temu

kembali dokumen. Pengelolaan dokumen elektronik yang terstruktur dan baik merupakan bekal yang penting dalam membangun *digital library system* (sistem perpustakaan digital).

2. Pembuatan Katalog Elektronik, adalah proses temu balik informasi di perpustakaan dan juga merupakan unsur yang sangat penting. Melewati katalog perpustakaan, pengguna bisa melakukan akses pada suatu koleksi di perpustakaan, dengan begitu perpustakaan dapat memberikan informasi sumber daya koleksi yang dimiliki kepada para pengguna lewat katalognya. Oleh karena itu, perpustakaan membutuhkan sebuah daftar yang isinya berupa informasi bibliografis dari koleksi yang dimiliki. Daftar tersebut sering di kenal dengan katalog perpustakaan.
3. Sumber daya manusia perpustakaan digital merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan membangun dan mengembangkan perpustakaan digital. Perpustakaan perlu memberikan SDM yang memiliki kemampuan dalam mengawal perpustakaan tingkat lanjut, misalnya desain website, jaringan PC, dan dasar-dasar pemrograman.
4. Semua tindakan yang diambil untuk melindungi koleksi, termasuk restorasi dan konservasi, disebut sebagai "Pelestarian Koleksi Digital" atau "*Preservasi Digital*". Preservasi sebagai tindakan proaktif dengan tujuan memproteksi dan mengamankan koleksi perpustakaan agar dapat digunakan, diakses, dan digunakan dengan cara apapun yang nyaman bagi masyarakat. Kebijakan manajemen, keuangan, sumber daya manusia, dan cara penyimpanan semuanya termasuk dalam preservasi, demikian juga upaya preservasi bahan pustaka dan arsip.

Di dalam ilmu manajemen Peter Koslowski menyebutkan tindakan yang mempengaruhi kualitas suatu ilmu disebut dengan manajemen ilmu (*knowledge management*). Bidang ini memiliki tujuan mengkaji kreativitas, inovasi dan proses bagaimana publik mengklaim keabsahan sebuah ilmu (*context of justification*). Kehadiran seorang manajer dipandang penting karena seorang manajer senantiasa dapat mengembangkan dan mencipta ilmu baru yang berhubungan dengan tindakan

mengelola organisasi yang dapat mengantisipasi perubahan zaman yang cepat, kompleks, dan tidak teratur (Irawan, 2016).

Layanan perpustakaan adalah kelanjutan dari kegiatan pengadaan serta pengolahan bahan pustaka. Layanan perpustakaan adalah salah satu kegiatan teknis yang dalam pelaksanaannya memerlukan adanya perencanaan. Layanan perpustakaan memiliki fungsi yaitu mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang mereka minati. Dalam upaya untuk menciptakan layanan kegiatan perpustakaan yang baik maka memerlukan unsur penunjang yang baik dan dapat mendukung keberlangsungan kelancaran kegiatan layanan perpustakaan, diantaranya pengguna (pemustaka), pustakawan, dana, koleksi, serta sarana dan prasarana. Layanan perpustakaan merupakan pemberi informasi dan fasilitas pada pengguna melalui layanan tersebut pemustaka dapat memperoleh informasi yang diperlukannya secara optimal dari berbagai media (Rahmah, 2018).

Layanan pengguna adalah tolok ukur dalam tercapainya keberhasilan perpustakaan. Hal ini dapat ditunjukkan melalui baik buruknya layanan yang diberikan pada pengguna. Layanan pengguna yaitu layanan yang langsung mempertemukan staf perpustakaan dengan pengguna agar penilaian dapat langsung diberikan oleh pengguna terhadap kinerja perpustakaan, serta baik disadari ataupun tidak hal tersebut secara langsung dapat berpengaruh terhadap penilaian semua kinerja perpustakaan (Rochmah, 2016).

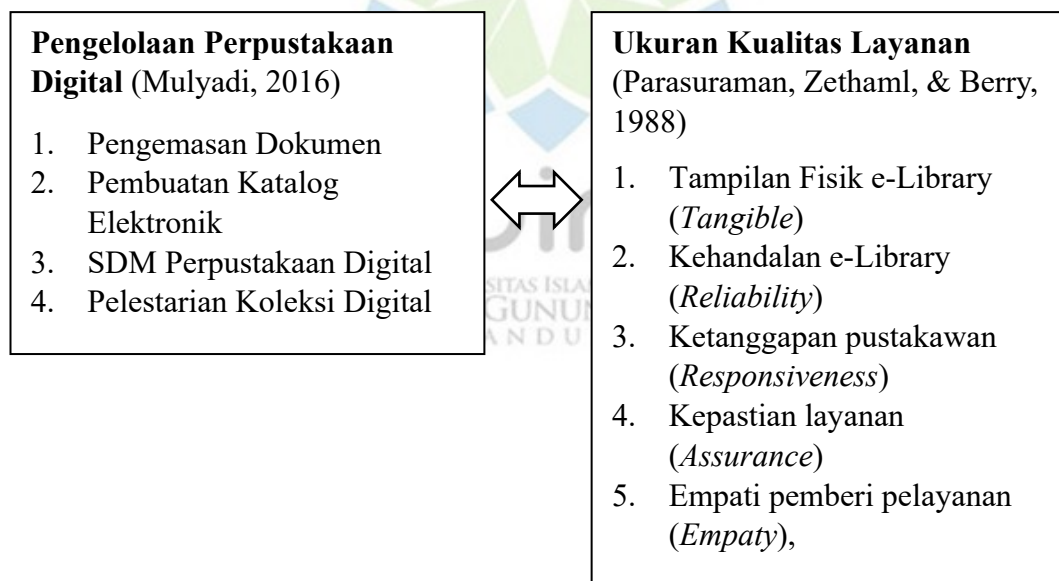
Parasuraman (1988), menyebutkan terdapat lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan, diantaranya adalah:

1. Aspek Tampilan Fisik E-Library (*Tangible*) penting sebagai ukuran layanan mahasiswa karena menunjukkan layanan yang diberikan kepada pengguna. Ini termasuk tampilan e-Library, peralatan data dan referensi, serta infrastruktur komunikasi yang dapat diandalkan.
2. Keandalan e-Library (*Reliability*): Keandalan dapat diartikan sebagai ahli dalam menanggapi keluhan pengunjung perpustakaan dengan cepat. Aspek reliabilitas adalah kepiawaian e-Library dalam memberikan layanan yang memuaskan dan kemampuan menampilkan layanan.

3. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Daya tanggap pustakawan (*Responsiveness*), yaitu daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan mampu menyelesaikannya dengan cepat.
4. Kepastian layanan (*Assurance*) mengacu pada jaminan data dari informasi e-Library untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan pemustaka.
5. Empati pemberi layanan (*Empaty*) antara lain memudahkan pengguna untuk mengakses e-Library dengan memberikan arahan.

Berkaitan dengan hal-hal yang sudah dikemukakan diatas, maka kualitas pelayanan adalah suatu standar dipenuhinya tujuan dan sasaran yang akan dicapai serta menunjukkan sejauh mana lembaga, *project* ataupun kegiatan melaksanakan fungsinya secara optimal.

Berdasarkan uraian diatas, skema dari kerangka teori dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

F. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini berbentuk hipotesis asosiatif. Menurut Sugiyono (2017), hipotesis asosiatif adalah dugaan terhadap ada tidaknya hubungan secara signifikan antara dua variabel atau lebih. Berdasarkan kerangka berpikir peneliti, maka penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan positif Aplikasi

Digital Library dengan Kualitas Layanan Perpustakaan, maka hipotesis dalam penelitian ini ialah:

Ho: = (Hipotesis Nol)

Tidak terdapat hubungan antara aplikasi digital *library* dengan kualitas pelayanan perpustakaan pada mahasiswa tahun 2019-2022

Ha: > (Hipotesis Alternatif)

Terdapat hubungan antara aplikasi *digital library* dengan kualitas pelayanan perpustakaan pada mahasiswa tahun 2019-2022

G. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya yang relevan atau yang hampir sama dengan penelitian ini digunakan untuk mengetahui persamaan juga perbedaannya, antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ummul Fadhilah (2017) yang berjudul “Pengaruh Pengelolaan Manajemen Perpustakaan Terhadap Minat Baca Peserta Didik Di MA Madani Pao-Pao”. Dari hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa diperoleh hasil dari pengamatan langsung di Madrasah Aliyah Madani Pao-Pao yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pengelolaan manajemen perpustakaan terhadap minat peserta didik di Madrasah Aliyah Madani Pao-Pao. Hal ini dapat dilihat $(t)_{hitung} = 5.577$ sementara $(t)_{table} = 1.697$, untuk taraf signifikansi 5%. Karena $(t)_{hitung} =$ lebih besar dari pada $(t)_{table} =$ maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Sehingga terdapat pengaruh antara pengelolaan manajemen perpustakaan terhadap minat baca peserta didik di MA Madani Pao-pao. Dalam Skripsi Ummul Fadhilah ini, peneliti mengambil dan mempelajari tentang pengelolaan manajemen perpustakaan, sedangkan perbedaan skripsi tersebut dengan skripsi penulis dari rumusan masalahnya dan juga pendekatan penelitian.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Pratiwi (2019) yang berjudul “Efektivitas Layanan Koleksi Digital Pada Perpustakaan Universitas Surabaya”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa data yang diperoleh pada program layanan koleksi digital berdasarkan tingkat pengukuran efektivitas terdapat

nilai rata-rata 3.7 atau memiliki interval 3 yang menunjukkan kategori baik. Pada aspek keberhasilan program mendapat score 3.92, keberhasilan sasaran mendapat score 3.95, tingkat *input* dan *output* mendapatkan score 3.9, dan aspek terakhir mendapatkan score 3.87, sedangkan aspek paling rendah ditunjukkan pada kepuasan program dengan score 3.05. Jadi program layanan koleksi digital telah efektif dari sudut pandang pengguna atau user di perpustakaan Universitas Surabaya. Perbedaan penelitian tersebut dengan yang akan dilakukan oleh penulis yaitu pada variabel layanan, penulis meneliti mengenai variabel kualitas pelayanan sedangkan peneliti menggunakan variabel kualitas layanan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Dodi Nofri Yoliadi (2022) yang berjudul “Pengaruh Pemanfaatan Automasi Perpustakaan (E-Library) Terhadap Kemampuan Literasi Informasi Mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah UIN Mahmud Yunus Batusangkar”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pemanfaatan Automasi Perpustakaan layanan *e-library* terhadap peningkatan kemampuan literasi informasi mahasiswa. Responden memiliki kemampuan literasi informasi terbukti dengan terdapat kebiasaan merumuskan masalah terlebih dahulu sebelum mengakses atau mencari informasi, sudah terbiasa melakukan identifikasi dulu dari jenis dan sumber informasi yang diinginkan dan terdapat pertimbangan terhadap informasi yang didapatkan bernilai dan bermanfaat. Dalam Skripsi Dodi Nofri Yoliadi ini, peneliti mengambil dan mempelajari tentang pemanfaatan perpustakaan digital, sedangkan perbedaan skripsi tersebut dengan skripsi penulis dari rumusan masalahnya dan juga pendekatan penelitian.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Widi Endang Rahmawati (2021) yang berjudul “Hubungan pengelolaan perpustakaan digital dengan efektivitas layanan pengguna: Penelitian pada Madrasah Aliyah Negeri di Kabupaten Bandung”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan pengelolaan perpustakaan digital dengan efektivitas layanan pengguna di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kemudian diperoleh hasil koefisien korelasi sebesar sebesar 0,761. Nilai tersebut termasuk pada interval antara 0,61-0,80 yang dikategorikan tingkat korelasi tinggi. Selanjutnya, diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,579 yang dapat disimpulkan bahwa kontribusi variabel pengelolaan perpustakaan digital terhadap efektivitas layanan pengguna adalah sebesar 57,9% yang berarti hubungannya sedang, hal ini karena K_d mendekati angka satu (1). Artinya, variabel pengelolaan perpustakaan digital (X) cukup mempengaruhi efektivitas layanan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian ini direkomendasikan pada pengelola perpustakaan agar dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan yang ada di perpustakaan. Hal yang membedakan skripsi tersebut dengan skripsi penulis yaitu terletak pada variabel Y yakni penulis menggunakan variabel kualitas pelayanan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Dyah Lestari (2020), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Riau”. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Pada variabel kepuasan mahasiswa terdiri dari beberapa indikator. Dalam indikator tersebut mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan perpustakaan, meskipun masih ada mahasiswa yang belum puas karena ada indikator yang belum sesuai dengan yang diharapkan. Dalam pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan. Ada kesamaan indikator pada penelitian ini yakni pada indikator kualitas pelayanan perpustakaan. Namun begitu ada hal yang berbeda dari yang penulis teliti yakni mengenai aplikasi *digital library*.
6. Penelitian yang dilakukan oleh Dian Rizky Astuti (2016), yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”. Hasil penelitian ini menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan UIN Sunan

Kalijaga Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien korelasi sebesar 0.638 yang bernilai positif dan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari α 0,05 ($\rho < 0,05$). Pada penelitian ini mahasiswa menyatakan kepuasan pada kategori tinggi dengan nilai sebesar 2.201, kategori sedang dengan nilai sebesar 1.587, dan kategori rendah dengan nilai sebesar 0.973. hal ini dapat diartikan ketika petugas perpustakaan memberikan kualitas pelayanan yang tinggi maka mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 61.4%.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Andi Pandita (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar tergolong dalam kategori baik dengan skor persentase sebesar 79,16%. Sementara kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar tergolong dalam kategori besar dengan skor persentase sebesar 72,28%. Ada hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sebesar 0,615 termasuk dalam kategori kuat, hal ini ditunjukkan dengan angka koefisien determinasi sebesar 37% dan sisanya 63% ditentukan faktor lain.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Agus Yazid Kurniawan (2016) yang berjudul “Pengelolaan Perpustakaan Digital di SMA Negeri 1 Yogyakarta”. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa proses pengelolaan perpustakaan digital di SMA Negeri 1 Yogyakarta efektif dalam perencanaan, pendanaan dan anggaran, pengelolaan koleksi digital, pengelolaan fasilitas serta pemantauan dan evaluasi. Proses pengelolaan perpustakaan digital yang belum efektif adalah pengelolaan sumber daya manusia karena keterbatasan jumlah pegawai perpustakaan. Hambatan internal yang terjadi adalah keterbatasan sumber daya manusia sedangkan hambatan eksternal yang terjadi adalah gangguan virus yang menyerang sistem dan koleksi digital yang ada didalamnya. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan internal adalah dengan membuat tim perpustakaan digital yang bertugas untuk mengelola konten. Sedangkan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan eksternal yang terjadi adalah

dengan cara menyalin data cadangan secara rutin agar jika terkena virus masih mempunyai salinan data yang terserang dan melakukan pengecekan agar virus tidak menyerang ke bagian lain selain file, misalkan sistem ibra yang dipakai perpustakaan digital.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Faiz Muhammad (2019) yang berjudul “Pengelolaan Perpustakaan Digital Berbasis Media Sosial (iPUSNAS)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan perpustakaan digital yang dilakukan oleh Perpustakaan Nasional RI menggunakan proses akuisisi aplikasi iPusnas, perangkat penunjang dan koleksi atau konten digital. Terdapat beberapa layanan yang diberikan pada aplikasi iPusnas seperti layanan admin dan layanan pengguna. Pengelolaan aplikasi iPusnas di bantu oleh PT. Woolu Aksara Maya sehingga *maintenance* pada aplikasi iPusnas di kelola oleh pihak PT. Woolu Aksara Maya.
10. Penelitian yang dilakukan oleh Darma D (2019) yang berjudul “Pengembangan Koleksi Digital di Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Makassar”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan pengembangan koleksi digital yang dilakukan oleh pihak perpustakaan Universitas Negeri Makassar yakni melaksanakan kegiatan pengembangan koleksi digital melalui beberapa proses yaitu seleksi bahan pustaka, pengadaan dan evaluasi. Kendala yang dihadapi dalam proses pengembangan koleksi digital yaitu kurangnya SDM/tenaga ahli, kurangnya dana, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan standar file koleksi tidak sesuai dengan format perpustakaan.

Dari hasil kajian pustaka yang penulis uraikan di atas, penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya. Sebagaimana yang di katakan oleh Moustakas (1994) yang dikutip oleh Irawan dan Philip Buckley (2015), peneliti menilai studi relevan sebelumnya, membedakan desain, metodologi, dan temuan dari peneliti, serta menunjukkan pengetahuan baru apa yang peneliti cari dan diharapkan untuk diperoleh. Penelitian yang akan dibahas dan dianalisis oleh penulis yaitu tentang Hubungan Aplikasi *Digital Library* (*e-Library*) dengan Kualitas Pelayanan Perpustakaan.