



PENERAPAN DIGITALISASI LAYANAN PERPUSTAKAAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG

Nadya Fazarizkiani¹, Wahyu Hidayat², Heny Mulyani³
^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Indonesia

Email: nfazarizkiani@gmail.com



DOI: <https://doi.org/10.34125/jmp.v11i4.3501>

Sections Info

Article history:

Submitted: 13 June 2026

Final Revised: 21 June 2026

Accepted: 6 August 2026

Published: 30 August 2026

Keywords:

Digital Library Service

Visitor Satisfaction

Madrasah Aliyah



ABSTRACT

Objective: This study aims to determine the level of digital library service implementation using the Technology Acceptance Model (TAM), identify the level of visitor satisfaction using SERVQUAL theory, and analyze the relationship between digital library service implementation and visitor satisfaction at MAN 1 Kota Bandung. **Methods:** This study used a quantitative approach with a correlational descriptive method. The population consisted of 836 students, with a sample of 90 respondents selected using the Slovin formula and proportional stratified sampling. **Results:** The research result indicate that the implementation of digital library services is in the "High" category with a mean score of 3.74. Visitor satisfaction is also in the "High" category with a mean score of 3.72. The correlation analysis shows a strong, positive, and significant relationship with a Pearson correlation coefficient of 0.722 (significance<0.0001). **Novelty:** This research integrates TAM and SERVQUAL models within a Madrasah Aliyah context, which is distinct from secular school contexts often found in previous studies, providing empirical evidence on Islamic educational library management.

ABSTRAK

Objektif: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat penerapan digitalisasi layanan perpustakaan menggunakan model Technology Acceptance Model (TAM), mengidentifikasi tingkat kepuasan pengunjung menggunakan teori SERVQUAL, serta menganalisis hubungan antara penerapan digitalisasi layanan perpustakaan dengan kepuasan pengunjung di MAN 1 Kota Bandung. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode dekriptif korelasional. Populasi penelitian terdiri dari 836 siswa, dengan sampel sebanyak 90 responden yang diambil menggunakan rumus Slovin dan teknik propotional stratified sampling. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi layanan perpustakaan berada pada kategori "Tinggi" dengan nilai rata-rata 3,74. Tingkat kepuasan pengunjung juga berada pada kategori "Tinggi" dengan nilai rata-rata 3,72. Analisis korelasi menunjukkan hubungan yang kuat, positif, dan signifikan dengan nilai koefisien korelasi Pearson sebesar 0,722 (signifikansi<0,0001). **Kebaruan:** Penelitian ini mengintegrasikan model TAM dan SERVQUAL dalam konteks Madrasah Aliyah jarang diteliti dibandingkan konteks sekolah umum, memberikan bukti empiris mengenai pengelolaan perpustakaan pendidikan islam.

Kata kunci: Digitalisasi Layanan Perpustakaan, Kepuasan Pengunjung, Madrasah Aliyah

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan pilar paling mendasar dalam pembangunan sumber daya manusia yang terampil, beradaptasi, dan berwawasan luas. Di dalam ekosistem pendidikan tersebut, perpustakaan memainkan peran strategis sebagai pusat pelestarian serta penyebaran ilmu pengetahuan guna menunjang kurikulum. Hal ini selaras dengan regulasi Undang-Undang (UU) Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, 2007 yang mendefinisikan perpustakaan 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. Sekolah sendiri 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). Dengan mengoptimalkan kualitas layanan perpustakaan secara berkelanjutan, sekolah dinilai akan lebih mampu membantu peserta didik dalam mengembangkan pengetahuan yang komprehensif guna menghadapi tantangan masa depan (Meliala et al., 2024).

Integrasi teknologi ke dalam sistem perpustakaan bukan lagi sebuah opsi sekunder, melainkan sebuah kewajiban institusional yang krusial. Dalam upaya memenuhi kebutuhan pemustaka secara optimal, pengelola perpustakaan ditegaskan pentingnya mengembangkan perpustakaan melalui pemanfaatan teknologi informasi sejalan dengan Undang-Undang nomor 43 Tahun 2007 pasal 19 ayat 1. Penerapan basis teknologi ini berkontribusi dalam pendidikan jarak jauh melalui penyediaan akses terhadap sumber belajar digital dan peningkatan literasi peserta didik (Fajriyah et al., 2025). 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). Kemudahan akses elektronik secara serentak ini kemudian menjadi parameter krusial dalam mendistribusikan informasi yang tidak lagi bersifat statis, melainkan tersedia secara real-time bagi seluruh warga sekolah (Adriadi et al., 2025).

Secara konseptual maupun tinjauan empiris, penerapan teknologi informasi terbukti memiliki hubungan kausalitas yang kuat dengan peningkatan performa perpustakaan dan kepuasan pemustaka. Penggunaan metode integratif dalam merancang aplikasi perpustakaan digital secara langsung berfungsi untuk mengamplifikasi aksesibilitas informasi serta memperkuat pilar dukungan edukasi siswa (Ahnaifaiz & Sri, 2024). Hal ini sejalan dengan temuan riset terdahulu yang mengonfirmasi bahwa penerapan layanan *technology-based self-service* memberikan kemudahan proses peminjaman yang pada akhirnya berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan siswa (Suryanto, 2018). Lebih lanjut, digitalisasi juga dinilai sebagai bentuk transformasi krusial yang sukses meningkatkan kecepatan penelusuran informasi sehingga berdampak langsung pada optimalisasi kepuasan pengguna (Saputri et al.,

2023). Keberhasilan konversi layanan ini pun dibuktikan oleh riset di ekosistem sekolah SMAN 13 Surabaya, yang mana implementasi manajemen sistem SLiMS dan katalog daring (OPAC) berhasil meningkatkan efisiensi mutu pelayanan pada taraf yang sangat baik (Oktarina et al., 2025).

Meskipun penerapan teknologi digital begitu esensial bagi instansi pendidikan reguler, pengelolaan perpustakaan pada lingkup madrasah memiliki karakteristik serta urgensi yang sangat berbeda. 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). Kekhususan perpustakaan madrasah terletak pada kebutuhan literatur yang mengintegrasikan ilmu umum dengan nilai-nilai keislaman. Ketersediaan Al-Qur'an digital, jurnal keislaman, dan sumber bacaan teologis menjadi karakteristik yang membedakannya dari perpustakaan sekolah umum. Oleh karena itu, platform digital perpustakaan madrasah perlu dikembangkan secara komprehensif untuk mengakomodasi kebutuhan akademik dan keislaman secara seimbang.

Berdasarkan hasil observasi awal di lapangan, Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Kota Bandung merupakan salah satu lembaga pendidikan yang telah menunjukkan perkembangan positif untuk mentransformasikan layanan informasinya. Berdasarkan pengamatan awal, 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. Namun pada praktiknya, masih terdapat kendala teknis pada kualitas layanan digital tersebut, seperti seringkali aplikasi mengalami gangguan (*error*) dan tautan sumber daya elektronik yang terputus (*broken links*). Kendala-kendala ini berpotensi menyulitkan siswa dalam mengakses koleksi secara daring, yang pada akhirnya mengakibatkan belum optimalnya tingkat kepuasan pengunjung terhadap layanan perpustakaan yang diberikan.

Berpijak pada uraian latar belakang serta temuan problem observasional tersebut, peneliti menemukan beberapa letak kesenjangan penelitian (*research gap*) yang melandasi pentingnya studi ini untuk segera dieksekusi. Kesenjangan krusial tersebut terlihat pada didominasinya kajian digitalisasi literasi di zona sekolah reguler, sedangkan tinjauan empiris di lingkungan madrasah berbasis nilai keislaman masih amat langka. Selain itu, investigasi sebelumnya rata-rata mengadopsi teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan kerangka ukur SERVQUAL secara terpisah, sehingga kolaborasi kedua model evaluasi ini dalam ranah madrasah belumlah terpetakan secara utuh. Atas dasar berbagai argumentasi empiris tersebut, peneliti sangat berkepentingan untuk menggarap studi kuantitatif korelasional yang diangkat dengan judul "Penerapan Digitalisasi Layanan Perpustakaan Hubungannya Dengan Kepuasan Pengunjung (Penelitian di MAN 1 Kota Bandung)". Studi ini secara fundamental ditujukan guna mengeksplorasi secara empiris perihal sejauh mana penerapan layanan digital perpustakaan sekolah sukses membangun pemenuhan harapan dan tingkat kepuasan para peserta didik secara menyeluruh.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang sistematis dan terstruktur untuk mengkaji fenomena serta hubungan antarvariabel secara ilmiah (Syafriada, 2021). Pendekatan ini digunakan untuk mengukur hubungan antara penerapan digitalisasi layanan perpustakaan dengan kepuasan pengunjung secara objektif melalui pengolahan data numerik. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif-korelasional untuk mengkaji hubungan antar

variabel yang bersifat timbal balik, bukan hubungan sebab-akibat (Sugiyono, 2020). Metode ini digunakan untuk menganalisis hubungan antara digitalisasi layanan perpustakaan sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan pengunjung sebagai variabel terikat (Y). Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Al-Murabby Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung dengan subjek penelitian seluruh siswa yang terdaftar aktif pada tahun ajaran 2024/2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik di madrasah tersebut yang secara keseluruhan berjumlah 836 siswa. Penentuan ukuran sampel dilakukan menggunakan *proportional stratified sampling*, yang menghasilkan rincian sampel sebanyak 44 siswa dari kelas X dan 46 siswa dari kelas XI. Variabel penelitian terdiri atas variabel X (penerapan digitalisasi layanan perpustakaan) yang meliputi dimensi *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*, serta variabel Y (kepuasan pengunjung) yang mencakup *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Teknik pengumpulan data utama dilakukan menggunakan angket atau kuesioner tertutup yang disusun secara sistematis berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Instrumen penelitian tersebut menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat persetujuan atau persepsi responden terhadap setiap butir pernyataan yang diajukan. Pengumpulan data ini juga didukung oleh teknik observasi langsung di lokasi serta studi dokumentasi terkait profil dan operasional perpustakaan madrasah. Sebelum digunakan dalam penelitian lapangan, seluruh instrumen kuesioner terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan kelayakan alat ukur. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel penelitian dengan membandingkan nilai *corrected item-total correlation* terhadap *r*-tabel. Selanjutnya, uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian yang diukur menggunakan metode statistik Cronbach's Alpha.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap menggunakan bantuan aplikasi perangkat lunak statistik SPSS versi 32. Analisis diawali dengan uji asumsi klasik berupa uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dan uji linearitas untuk memastikan kelayakan serta distribusi normal data penelitian. Selanjutnya, dilakukan analisis statistik deskriptif parsial terhadap setiap indikator variabel untuk mengetahui nilai rata-rata dari setiap aspek pengukuran. Analisis kemudian dilanjutkan dengan uji korelasi Pearson Product Moment untuk menguji hipotesis dan mengetahui tingkat hubungan antara penerapan digitalisasi layanan perpustakaan dengan kepuasan pengunjung. Selain itu, digunakan pula uji koefisien determinasi (*R Square*) untuk mengetahui besarnya persentase kontribusi pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Hasil akhir dari seluruh tahapan analisis kemudian diinterpretasikan secara komprehensif untuk memperoleh kesimpulan utama mengenai hubungan digitalisasi perpustakaan dengan kepuasan pengunjung di MAN 1 Kota Bandung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan digitalisasi layanan perpustakaan hubungannya dengan kepuasan pengunjung di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung. Penyajian hasil penelitian dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan analisis. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk analisis deskriptif parsial terhadap masing-masing indikator dari variabel penelitian, dilanjutkan dengan pengujian asumsi klasik sebagai prasyarat analisis, dan diakhiri dengan pengujian hipotesis.

Deskripsi Penerapan Digitalisasi Layanan Perpustakaan

Data mengenai penerapan digitalisasi layanan perpustakaan diperoleh melalui

penyebaran kusioner (angket) yang terdiri atas 12 butir pernyataan kepada 90 responden (peserta didik) di MAN 1 Kota Bandung. Hasil pengolahan data secara deskriptif untuk setiap indikator disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1 Statistik Deskriptif Penerapan Digitalisasi Layanan Perpustakaan

Indikator	Mean	Kategori
<i>Perceived Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	3,83	Tinggi
<i>Perceived Usefulness</i> (Manfaat yang Dirasakan)	3,65	Tinggi
Total	3,74	Tinggi

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa indikator *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) memperoleh skor rata-rata sebesar 3,83, sedangkan indikator *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) mendapatkan nilai rata-rata 3,65. Secara keseluruhan, variabel penerapan layanan digitalisasi perpustakaan memperoleh nilai rata-rata total sebesar 3,74. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan layanan digitalisasi perpustakaan di sekolah telah berjalan dengan baik dan berada pada kategori tinggi.

Deskripsi Kepuasan Pengunjung

Data Kepuasan Pengunjung diperoleh melalui penyebaran kusioner yang terdiri atas 21 butir pernyataan kepada 90 responden. Hasil analisis parsial deskriptif disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2 Statistik Deskriptif Kepuasan Pengunjung

Indikator	Mean	Kategori
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	3,55	Tinggi
<i>Reliability</i> (Keandalan)	3,58	Tinggi
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3,83	Tinggi
<i>Assurance</i> (Jaminan)	3,75	Tinggi
<i>Empathy</i> (Empati)	3,90	Tinggi
Total	3,72	Tinggi

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa indikator *empathy* (empati) memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,90, sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator *tangible* (bukti fisik) dengan skor 3,55. Secara keseluruhan, variabel kepuasan pengunjung memperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 3,72. Dengan demikian, tingkat kepuasan pengunjung terhadap layanan perpustakaan secara umum telah mampu memenuhi harapan dan berada pada kategori tinggi.

Uji Persyaratan Analisis

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, data terlebih dahulu diuji untuk memastikan terpenuhinya uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji realibilitas, dan uji linearitas.

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa nilai signifikan atau *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200. Nilai ini lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data residual terdistribusi normal sehingga layak dianalisis lebih lanjut menggunakan teknik parametrik.

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	10.92110320
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.076
	Negative	-.050
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Linearitas

Hasil uji linearitas menggunakan Test for Linearity pada ANOVA menunjukkan nilai signifikansi untuk Deviation from Linearity sebesar 0,111.

Tabel 4 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pengunjung * Digitalisasi Perpustakaan	Between Groups	(Combined)	9510.784	25	380.431	8.320	<.001
		Linearity	7892.136	1	7892.136	172.602	<.001
		Deviation from Linearity	1618.648	24	67.444	1.475	.111
	Within Groups		2926.371	64	45.725		
	Total		12437.156	89			

Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,111 > 0,05$), yang berarti tidak terdapat penyimpangan yang signifikan dari linearitas. Dapat disimpulkan bahwa hubungan antara penerapan digitalisasi layanan perpustakaan dengan kepuasan pengunjung bersifat linear sehingga memenuhi persyaratan pengujian hipotesis.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment* untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang signifikan antara penerapan layanan digitalisasi perpustakaan dengan kepuasan pengunjung.

Tabel 5 Hasil Uji Korelasi Pearson

Correlations		Layanan Digitalisasi Perpustakaan	Kepuasan Pengunjung
Layanan Digitalisasi Perpustakaan	Pearson Correlation	1	.722***
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	90	90
Kepuasan Pengunjung	Pearson Correlation	.722***	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	90	90

***. Correlation is significant at the 0.001 level (2-tailed).

Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien korelasi Pearson menghasilkan nilai sebesar 0,722 dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif, kuat, dan signifikan antara penerapan layanan digitalisasi perpustakaan dengan kepuasan pengunjung di MAN 1 Kota Bandung.

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau pengaruh variabel penerapan layanan digitalisasi perpustakaan terhadap variabel kepuasan pengunjung. Hasil dari uji ini memberikan gambaran mengenai proporsi variabel kepuasan pengunjung yang dapat dijelaskan oleh variabel digitalisasi layanan dalam model regresi yang digunakan. Hasil pengujian koefisien determinasi disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722 ^a	.521	.516	8.254

a. Predictors: (Constant), Layanan Digitalisasi Perpustakaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan hasil output *Model Summary*, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,722 menunjukkan adanya hubungan positif yang sedang antara variabel penerapan layanan digitalisasi perpustakaan dengan kepuasan pengunjung.

Selanjutnya, nilai R Square 0,521 mengindikasikan bahwa sebesar 52,1% variasi dalam kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh variabel penerapan layanan digitalisasi perpustakaan. Artinya penerapan layanan digitalisasi perpustakaan memberikan kontribusi sebesar 52,1% terhadap kepuasan pengunjung. Sementara itu, 47,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

Pembahasan

Penerapan Digitalisasi Layanan Perpustakaan di MAN 1 Kota Bandung

Penerapan digitalisasi layanan perpustakaan merupakan upaya pengembangan layanan yang tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan dalam sistem pengelolaan informasi, proses layanan sirkulasi, serta pola interaksi

antara pengguna dan sistem perpustakaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Ardina et al., (2024) transformasi digital mendorong perpustakaan menjadi pusat informasi yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna, sehingga proses pencarian dan akses informasi dapat dilakukan secara mandiri, cepat, dan efektif. Di era digital saat ini, proses pencarian, pengelolaan, dan akses informasi dituntut untuk dapat dilakukan secara mandiri oleh pemustaka, dengan mengedepankan efisiensi waktu serta efektivitas hasil pencarian tanpa harus dibatasi oleh batasan ruang dan waktu secara fisik.

Pada indikator pertama, yaitu *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan), memperoleh skor rata-rata 3,83, yang berada dalam kategori "Tinggi". Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa sistem perpustakaan digital mudah dipahami dan dioperasikan. Temuan ini sesuai dengan teori Shafiq, (2025) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam menarik minat pengguna, di mana pengguna cenderung memilih layanan yang mudah dipelajari tanpa memerlukan usaha yang kompleks.

Indikator kedua, *Perceived Usefulness* (manfaat yang dirasakan), mendapatkan skor rata-rata 3,65, yang juga termasuk dalam kategori Tinggi. Skor ini mengindikasikan bahwa pengunjung merasakan manfaat nyata, di mana sistem membantu mempercepat pencarian koleksi secara efisien. Hal ini selaras dengan pandangan Shafiq, (2025) bahwa persepsi manfaat akan muncul ketika pengguna merasakan bahwa sistem yang digunakan mampu membantu aktivitas pencarian informasi menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien. Meskipun secara umum mendapat penilaian tinggi, analisis butir (item) secara parsial mengungkapkan bahwa beberapa orang yang membutuhkan perhatian lebih. Pada item pernyataan X12 terkait kemudahan penggunaan yang bersifat absolut memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,92, yang masuk dalam kategori "Cukup". Temuan ini mengindikasikan bahwa masih terdapat kesenjangan di kalangan sebagian peserta didik. Ada sebagian siswa yang masih merasa kesulitan, ragu, atau bingung ketika menavigasi menu-menu tertentu pada sistem digital perpustakaan.

Secara keseluruhan, penerapan digitalisasi layanan perpustakaan di MAN 1 Kota Bandung berada pada kategori "Tinggi" dengan nilai rata-rata 3,74. Angka ini merepresentasikan keberhasilan pihak madrasah dalam mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam ekosistem layanan akademiknya. Kategori "Tinggi" ini membuktikan bahwa investasi dan upaya transformasi dari sistem sirkulasi manual menuju sistem otomasi (seperti SliMS dan OPAC) telah berjalan pada jalur yang tepat dan sesuai dengan target sasaran.

Kepuasan Pengunjung di MAN 1 Kota Bandung

Kepuasan pengunjung merupakan respons pengguna setelah membandingkan antara harapan (*expectations*) awal dengan kinerja nyata (*perceived performance*) layanan yang diterima. Mengukur kepuasan di lingkungan perpustakaan digital madrasah membutuhkan instrumen yang holistik, oleh karena itu dalam penelitian ini, kepuasan pengunjung diukur menggunakan teori SERVQUAL Parasuraman et al., (1998) yang terdiri dari lima dimensi: *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Berdasarkan hasil rekapitulasi data, variabel kepuasan pengunjung di perpustakaan MAN 1 Kota Bandung memperoleh skor rata-rata 3,72, yang masuk dalam kategori "Tinggi".

Indikator *Tangible* (bukti fisik) memperoleh rata-rata skor sebesar 3,55 masuk dalam kategori (Tinggi). Dimensi ini mewakili perangkat keras komputer, tata letak ruang, serta

kondisi visual perpustakaan. Di sisi lain, aspek ketersediaan komputer memerlukan evaluasi dengan skor yang berada pada angka 3,34 kategori “Cukup”. Keterbatasan ini terjadi karena rasio unit komputer OPAC yang difasilitasi oleh perpustakaan masih sangat jauh dari kata ideal jika disandingkan dengan tingginya jumlah siswa di MAN 1 Kota Bandung.

Indikator *Reliability* (keandalan) memperoleh nilai rata-rata 3,58 masuk dalam kategori (Tinggi). Pemustaka menilai bahwa sistem digital dapat berfungsi dengan baik dan informasi yang diberikan akurat. Hal ini sejalan dengan Umi et al., (2023) yang menegaskan bahwa keandalan layanan digital seperti akses e-book dan sistem pencarian informasi menjadi aspek yang sangat diperhatikan oleh pengguna modern guna memenuhi kebutuhan informasinya secara optimal. Namun, terdapat pada item pernyataan yang mengukur error sistem, di mana skornya 3,24 kategori “Cukup”. Fakta empiris ini mengonfirmasi bahwa kendala teknis server down, bug aplikasi, atau pemuatan website yang lambat masih sering terjadi di lapangan. Keandalan adalah nyawa dari sebuah layanan digital.

Indikator *Responsiveness* (daya tanggap) memperoleh skor rata-rata 3,83 (Tinggi). Hasil ini menggambarkan bahwa layanan di perpustakaan baik sistem maupun petugas merespons kebutuhan pemustaka dengan cepat dalam memenuhi permintaan serta menangani keluhan pemustaka. Temuan ini sesuai dengan Usman et al., (2023) yang menyatakan bahwa dalam konteks perpustakaan digital, dimensi ini mencerminkan kelancaran akses dan ketanggapan menangani keluhan pengguna yang berujung pada tercapainya kepuasan pengunjung.

Indikator *Assurance* (jaminan) mendapatkan nilai rata-rata 3,75 (Tinggi). Hal ini menunjukkan bahwa siswa memiliki rasa percaya dan merasa aman terhadap kompetensi pustakawan serta sistem yang berjalan dengan baik. Hal ini selaras dengan teori Fandy, (2011) bahwa jaminan berkaitan dengan pengetahuan karyawan dan kemampuan memberikan rasa aman kepada pelanggan. Akan tetapi, temuan spesifik terkait item jaminan keamanan data yang hanya mendapat skor 3,30 “Cukup”. Di era ini kebocoran data sangat marak, siswa mulai memiliki awareness (kesadaran) mengenai privasi data diri mereka yang tersimpan di database perpustakaan. Implikasi manajerial dari temuan ini manajemen perpustakaan perlu secara proaktif mengedukasi siswa bahwa data peminjaman mereka terlindungi dengan aman.

Indikator *Empathy* (empati) memperoleh skor tertinggi, yaitu 3,90 (Tinggi). Tingginya skor empati ini merefleksikan keberhasilan pustakawan MAN 1 Kota Bandung. Temuan ini mendukung pernyataan Parasuraman et al., (1998) bahwa empati meliputi pemberian perhatian khusus, kemudahan berkomunikasi, serta kemampuan memahami kebutuhan pelanggan secara mendalam. Kehadiran teknologi digital (SiMS dan OPAC) nyatanya tidak mendegradasi peran pustakawan. Hasil ini sejalan dengan Fathoni et al., (2022) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan pada kelima dimensi SERVQUAL terbukti berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan karena mampu meningkatkan pengalaman layanan secara menyeluruh.

Hubungan Penerapan Digitalisasi Layanan Perpustakaan dengan Kepuasan Pengunjung

Untuk mengetahui seberapa besar dan sejauh mana penerapan layanan digitalisasi perpustakaan berkontribusi terhadap kepuasan pengunjung, penelitian ini menggunakan analisis statistik inferensial melalui uji korelasi *Pearson Product Moment* dan uji Koefisien Determinasi. Berdasarkan output pengolahan data SPSS, diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,722 dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara penerapan layanan digitalisasi perpustakaan (Variabel X) dengan kepuasan pengunjung (Variabel Y) di MAN 1 Kota Bandung.

Nilai r sebesar 0,722 tersebut berada pada rentang koefisien 0,60 – 0,79, yang dalam

kaidah statistik diklasifikasikan sebagai hubungan yang "Kuat". Nilai positif pada koefisien tersebut menunjukkan hubungan yang bersifat linier dan berbanding lurus, yang berarti semakin tinggi kemudahan dan manfaat layanan digitalisasi, semakin tinggi pula kepuasan pengunjung. Sebaliknya, jika layanan digitalisasi sering mengalami error, dan sulit diakses maka semakin rendah kepuasan pengunjung.

Hasil analisis regresi menunjukkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,521. Hal ini mengindikasikan bahwa 52,1% variasi dalam tingkat kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh variabel penerapan layanan digitalisasi perpustakaan. Fakta bahwa satu variabel (digitalisasi) mampu menyumbang lebih dari separuh (52,1%) alasan kepuasan pelanggan membuktikan bahwa bagi generasi masa kini, teknologi informasi bukanlah sekadar instrumen pelengkap (*complementary*), melainkan telah menjadi kebutuhan pokok (*core need*) dalam standar kualitas pelayanan. Sisa dari persentase tersebut, yakni sebesar 47,9%, merupakan *margin of variance* yang dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal atau variabel lain di luar model penelitian ini. Berdasarkan fenomena empiris perpustakaan, faktor-faktor lain yang kemungkinan besar memengaruhi kepuasan namun belum terukur dalam penelitian ini meliputi: 1. Kualitas dan kebaruan koleksi buku, 2. Kenyamanan perpustakaan fisik, 3. Program literasi dan daya tarik.

Secara holistik, temuan dari penelitian di MAN 1 Kota Bandung ini sangat memperkuat paradigma akademik saat ini dan memberikan validasi eksternal terhadap temuan-temuan dari para peneliti sebelumnya. Hasil korelasi 0,722 "kuat" ini selaras sepenuhnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Oktarina et al. (2025), yang juga menemukan bahwa digitalisasi layanan (terutama integrasi SLiMS dan OPAC) memiliki korelasi positif yang sangat tajam dalam meningkatkan kepuasan siswa. Temuan ini juga mengonfirmasi dari Suryanto (2018) dan Saputri et al. (2023) yang menyimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi di lingkungan sekolah menengah terbukti secara absolut mampu mendongkrak efisiensi waktu, mempermudah akses informasi lintas batas, serta berdampak langsung pada optimalisasi kepuasan pengguna.

REFERENSI

- Adriadi, A. S., Yunita, N., & Marlina, S. (2025). Sistem informasi e-library pada smk yadika 4 ciledug. *Jurnal Digit*, 15(1), 41–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.51920/jd.v15i1.420>
- Ahnaffaiz, M. muhammad, & Sri, U. W. (2024). Inovasi Pengembangan Aplikasi Perpustakaan digital Untuk Optimalisasi Akses Pengeahuan dengan Pendekatan Metode Waterfall. *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains (JINTEKS)*, 919–928. <https://doi.org/https://doi.org/10.51401/jinteks.v6i4.4870>
- Ardina, P., Eliza, D., Hasibuan, I. H., & Ananda, M. R. (2024). *Pengelolaan Perpustakaan : Studi Kasus Di Perpustakaan Universitas Prima Medan*. 4(2), 93–98. <https://doi.org/https://doi.org/10.24821/jap.v4i2.11524>
- Azizah, W. N., & Dewi, D. A. (2022). *Mempengaruhi Gaya Anak dan Etika Pancasila*. 6(1), 1426–1431. <https://doi.org/https://doi.org/10.56724/ladu.v4i1.267>
- Damayanty. (2016). Sistem Layanan Informasi Di Perpustakaan Pada Abad Ke-21. *EduLib*, 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.17509/edulib.v2i1.2262>
- Fajriyah, A. D., Anwar, R. K., Chaerani, S., Amar, D., & Rukmana, E. N. (2025). *Peran Perpustakaan Sekolah Dalam Mendukung Pendidikan Jarak Jauh : Sebuah Tinjauan Naratif*. 15(1), 18–28.
- Fandy, T. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. CV Andi Offset.
- Fathoni, M. I., Siyamto, Y., Dan, P., Jurnal, K., & Keuangan, I. (2022). *Pengaruh Kualitas*

- Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan*. 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.53088/jikab.v1i2.16>
- Heris, H., Wahyu, H., & Ilham, F. (2020). Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik. *ISEMA*, 5(1), 113–126. <https://doi.org/10.15575/isema.v5i1.6151>
- Meliala, A. K., Suherman, U., & Muhammad, F. (2024). *Peran Pengorganisasian di Sekolah dalam Manejemen Bimbingan dan Konseling*. 9(2), 1097–1104.
- Oktarina, R. P., Syaputra, R. E., Munawwaroh, S., Abida, J., & Puspita, A. (2025). *Implementasi Manajemen dan Digitalisasi Perpustakaan di SMA Negeri 13 Surabaya*. 4, 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.47134/ptk.v2i4.1678>
- Parasuraman, A. Z. V., & L, B. L. (1998). *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.
- Saputri, L., Razak, I. A., Studi, P., Pendidikan, M., Pendidikan, F. I., & Gorontalo, U. N. (2023). *Digitalisasi Perpustakaan Sekolah*. 3, 189–202.
- Shafiq, H. (2025). *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, dan Quality untuk Mengakselerasi Intention to Use melalui Technology Acceptance Model pada Konsumen E-wallet Generasi Y dan Z*.
- Sopwandin, I., Nurmila, N., & Hidayat, W. (2019). *Fungsi-Fungsi Manajemen di Perpustakaan Madrasah*. 2(1), 23–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.32940/mjiem.v2i1.117>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (2nd ed)* (2 ed.). Alfabeta.
- Suryanto. (2018). *Pengaruh Penerapan Technology-Based Self Service Terhadap Kepuasan Siswa Pada Layanan Peminjaman Di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang*.
- Syafrida, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian* (1 ed.). Penerbit KBM Indonesia. <https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/16455/1E-Book> Metodologi Penelitian Syafrida.pdf
- Umi, S., Azizah, I., Slamet, B. R., & Muhammad, S. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes*. 1(3), 232–243.
- Undang-Undang (UU) Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Pub. L. No. 43 (2007).
- Usman, A., Aang, K. D., & Muhsi. (2023). *Evaluasi Kepuasan Penggunaan Aplikasi M-Health Covid-19 SatuSehat :EUCS dan Mible Service Quality (M-S-QUAL)*. 5(4), 558–565. <https://doi.org/https://doi.org/10.51401/jinteks.v5i4.2779>
- Wahid, N., & Fajar, S. (2018). *Tinjauan Terhadap Kesiapan Pustakawan dalam Menghadapi Disrupsi di Era Library 4.0: Sebuah literatur Review*. *Khizanah Al-Hikmah*, Vol.6.

Copyright holder:

© Author

First publication right:

Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:

CC-BY-SA