

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital yang semakin pesat, informasi menjadi hal yang sangat penting dan sangat dibutuhkan bagi setiap individu. Informasi yang cepat, tepat, dan relevan menjadi suatu kebutuhan utama dalam mendukung kegiatan pembelajaran khususnya pada perpustakaan perguruan tinggi, yang mana saat ini perpustakaan perguruan tinggi tidak lagi hanya sekedar menjadi penyedia buku teks, melainkan dituntut mampu bertransformasi menjadi pusat sumber informasi akademik yang mampu memenuhi ekspektasi para mahasiswa, dosen, serta peneliti dalam menyediakan akses terhadap koleksi yang relevan dan mutakhir (Arifin et al., 2023, hlm 194). Akan tetapi, perubahan ini pula tidak hanya menyentuh pada aspek teknis saja, melainkan perlu membawa dampak yang signifikan terhadap cara pengguna dalam berinteraksi dengan informasi.

Menurut Undang-Undang RI No. 43 tahun 2007 perpustakaan adalah suatu instansi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi pemustaka. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Adetsi, Emefa and Ocloo, 2025, p. 1) diketahui bahwa saat ini, para mahasiswa cenderung akan lebih memilih sumber informasi berbasis digital dibandingkan dengan koleksi cetak. Sebab koleksi digital akan lebih menawarkan kecepatan dalam pencarian dan fleksibilitas penggunaan yang dapat diakses kapan saja dan dari mana saja.

Berdasarkan dengan peraturan perpustakaan nasional Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 tentang instrumen akreditasi perpustakaan perguruan tinggi menyatakan bahwa salah satu komponen penilaian pada suatu proses akreditasi meliputi adanya aplikasi ataupun teknologi yang dapat menunjang suatu kinerja serta layanan pada perpustakaan di suatu perguruan tinggi. Sehingga perpustakaan sebagai tempat penyedia informasi, diharapkan mampu menyediakan koleksi informasi untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan informasi para pemustakanya seiring dengan perkembangan zaman.

Fenomena digitalisasi yang besar dalam ruang lingkup Perguruan tinggi menghasilkan suatu perubahan penting dalam cara para pemustaka dalam mengonsumsi sebuah informasi. Perubahan ini tidak hanya memberikan sebuah pengaruh pada

penyediaan teknologi informasi, tetapi juga menghadirkan sebuah tantangan baru terkait efektivitas pemanfaatan koleksi digital dalam memenuhi kebutuhan akademik pengguna. Meskipun berbagai platform digital telah diterapkan, namun masih banyak pengguna yang menghadapi ketidaksesuaian antara harapan awal mereka terhadap koleksi yang lengkap, relevan, serta kemudahan dalam mengakses dengan realita yang telah mereka rasakan dalam sistem perpustakaan digital. Hal tersebut sesuai dengan hasil temuan yang telah dilakukan (Putri & Handayani, 2023, hlm 59) bahwa kendala yang kerap dirasakan oleh para pemustaka mencakup berbagai hal yang meliputi keterbatasan koleksi bahan pustaka, serta koleksi yang tidak mutakhir. Sehingga ketidaksesuaian ini lah yang dapat mengurangi tingkat kepuasan para pengguna serta akan menimbulkan sebuah dampak terhadap rendahnya penggunaan pada sebuah perpustakaan . Oleh sebab itu, sangat penting untuk menganalisis secara mendalam mengenai bagaimana pandangan terhadap ekspektasi, dan pengalaman yang dirasakan pengguna terhadap koleksi yang tersedia.

Pemenuhan kepuasan para pemustaka sangat dipengaruhi oleh ketersediaan koleksi yang memadai di sebuah perpustakaan tersebut. Selain itu, pertumbuhan teknologi yang semakin cepat ini sangat berdampak signifikan pada peningkatan jumlah ilmu pengetahuan dan kebutuhan data. Sehingga hal ini yang mengakibatkan kebutuhan informasi para pemustaka semakin meningkat (Tzanova, 2020, p. 281). Akan tetapi, keberadaan suatu koleksi digital pada sebuah perpustakaan yang lengkap tidak selamanya dapat menjamin kepuasan para penggunanya, karena koleksi yang tidak dikelola secara optimal, baik dalam sisi konten maupun hal mengakses, justru akan menjadi sebuah hambatan dalam pencarian suatu informasi.

Ketersediaan koleksi pada sebuah perpustakaan akan sangat memiliki pengaruh besar dengan tingkat kepuasan para penggunanya. Ketersediaan koleksi akan selalu merujuk pada jenis-jenis bahan yang ada pada sebuah perpustakaan. (Rahayu & Rahmah, 2025, hlm 134) Dalam penelitian nya mencatat bahwa kurangnya akses terhadap koleksi baik itu tercetak maupun digital akan secara langsung memiliki dampak terhadap turunnya frekuensi kunjungan serta pemanfaatan pada sebuah perpustakaan. Menurut Supriyanto, koleksi yang ada pada perpustakaan harus memiliki sebuah nilai relevansi yang tinggi agar dapat dirasakan kemanfaatannya oleh seluruh pengguna perpustakaan tersebut, sebab perpustakaan sebagai tempat pencarian suatu informasi menjadi suatu

harapan dalam majunya suatu instansi tersebut khususnya pada suatu perguruan tinggi (Supriyanto & Iswandari, 2017, hlm 81)

Kepuasan pengguna terhadap ketersediaan koleksi pada sebuah perpustakaan, merupakan salah satu indikator penting untuk melakukan evaluasi seberapa efektif koleksi yang telah disediakan pada perpustakaan tersebut. Selain itu, kepuasan pemustaka dapat dinilai dari apabila koleksi yang disediakan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari para pengguna perpustakaan (Pahlevy & Hasan, 2021, hlm 70). Pada penelitian yang dilakukan oleh Nurhaliza, menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor yang diantaranya meliputi kemudahan mengakses, relevansi koleksi, dan kemutakhiran koleksi (Nurhaliza, 2022, hlm 8). Sebagaimana pada pandangan Islam, bahwa Kepuasan informasi tidak hanya dilihat atas tercapainya harapan secara duniawi semata. Akan tetapi juga mencerminkan suatu nilai kejujuran, keadilan serta keterbukaan dalam layanan yang diberikan. Sebagaimana sabda Nabi Muhammad ﷺ:

الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ، وَلَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ بَاعَ مِنْ أَخِيهِ بَيْعًا فِيهِ عَيْبٌ إِلَّا بَيَّنَّهُ لَهُ

“Seorang muslim adalah saudara bagi muslim lainnya. Tidak halal bagi seorang muslim menjual barang kepada saudaranya yang di dalamnya ada cacat, kecuali ia menerangkan cacatnya tersebut.” (HR. Ibnu Majah)

Hadist ini mengajarkan bahwa keterbukaan dan kejujuran dalam menyampaikan informasi merupakan tanggung jawab moral, termasuk dalam konteks pelayanan koleksi perpustakaan. Sebab apabila pustakawan menyampaikan kondisi koleksi dengan benar dan jujur, maka meskipun ekspektasi pengguna tidak sepenuhnya terpenuhi namun kepuasan akan tetap dapat tercapai karena hak atas informasi telah diberikan secara adil.

Dalam era digitalisasi perpustakaan, keberadaan koleksi digital yang mutakhir dan mudah diakses menjadi sebuah kunci utama dalam menunjang kegiatan akademik. Akan tetapi, masih terdapat banyak kesenjangan yang signifikan mengenai harapan pengguna terhadap kualitas serta ketersediaan koleksi digital dengan realita yang mereka alami sebenarnya. Hal ini sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan serta frekuensi penggunaan pada Perpustakaan. Mengingat signifikansi informasi yang tepat dan relevan dari segi akademis, sehingga sangat diperlukan analisis mengenai kepuasan pengguna terhadap koleksi yang telah tersedia pada Perpustakaan Universitas YARSI. Selain itu,

kebutuhan ini juga sangat sejalan dengan persyaratan akreditasi dan peningkatan kualitas layanan informasi di Perguruan Tinggi.

Berdasarkan hasil penelusuran data yang telah dilakukan pada Perpustakaan Universitas YARSI, diketahui bahwa Universitas ini telah melakukan transformasi digital secara progresif pada sistem perpustakaan. Transformasi tersebut diwujudkan melalui penyediaan koleksi digital, pemanfaatan sistem informasi perpustakaan berbasis web, serta pengembangan layanan akses jarak jauh untuk mendukung kebutuhan informasi para pemustaka. Perkembangan ini pula tidak hanya dipicu oleh kemajuan teknologi informasi saja, melainkan juga sebagai respons strategis terhadap meningkatnya kebutuhan akademik akan pengelolaan dan penyediaan sumber daya informasi yang efisien, cepat dan juga relevan. Selain itu, Perpustakaan Universitas YARSI juga telah menyediakan berbagai layanan berbasis digital seperti platform e-library, repository digital, serta koleksi e-book yang mencakup berbagai bidang keilmuan. Sehingga, hal ini menunjukkan bahwa telah adanya komitmen untuk memperluas jangkauan akses informasi serta menjawab tantangan digitalisasi dalam konteks perguruan tinggi.

Namun demikian, kemajuan teknologi dan penyediaan fasilitas yang ada belum tentu diiringi dengan tingkat kepuasan yang tinggi dari para penggunanya. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap koleksi yang telah disediakan. Penelitian ini pula menjadi relevan karena dengan menggunakan pendekatan *Expectancy Disconfirmation Theory (EDT)*, yang mengukur kesenjangan antara harapan awal pengguna dengan kenyataan yang mereka alami. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah masukan strategis untuk peningkatan koleksi pada Perpustakaan Universitas YARSI.

1.2 Perumusan Masalah

Berikut terdapat rumusan masalah penelitian berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan:

1. Sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa Universitas YARSI terhadap koleksi perpustakaan dalam mendukung kegiatan pembelajaran?
2. Bagaimana tinjauan Islam terkait tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan koleksi perpustakaan Universitas YARSI?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang didapat, berikut terdapat beberapa tujuan utama dari penelitian ini, yaitu:

1. Menganalisis terkait sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa Universitas YARSI terhadap koleksi perpustakaan dalam mendukung kegiatan pembelajaran
2. Menganalisis tinjauan Islam terkait tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan koleksi perpustakaan Universitas YARSI.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang peneliti harapkan dari hasil penelitian ini, meliputi:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta pandangan baru dalam literatur yang selama ini lebih banyak berfokus dan membahas pada kualitas layanan tanpa mengeksplorasi lebih dalam mengenai kepuasan pengguna terhadap koleksi yang tersedia.
- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi para peneliti-peneliti selanjutnya yang akan mengeksplorasi lebih dalam terkait kepuasan pengguna terhadap ketersediaan koleksi pada institusi pendidikan lainnya.
- c. Dengan adanya pembahasan terhadap tinjauan Islam pada penelitian ini diharapkan nantinya hasil penelitian ini dapat memberikan pandangan terhadap keterbukaan akses ilmu melalui teknologi digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pengelola perpustakaan Universitas YARSI dalam meningkatkan kualitas layanan serta pengembangan koleksi digital yang ada. Dengan memahami hubungan ketersediaan koleksi dan kebutuhan informasi mahasiswa, sehingga perpustakaan dapat lebih fokus dalam pengembangan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- b. Hasil penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran para mahasiswa mengenai pentingnya dalam memanfaatkan sumber daya perpustakaan

secara optimal. Serta mahasiswa nantinya diharapkan dapat lebih aktif dalam mencari dan menggunakan koleksi yang telah disediakan dalam mendukung kegiatan pembelajaran mereka.

- c. Hasil penelitian ini dapat memberikan sebuah masukan bagi para pihak universitas serta lembaga pendidikan lainnya dalam merumuskan suatu kebijakan yang mendukung pengembangan perpustakaan dan kelengkapan koleksi dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang peneliti buat agar penelitian yang dilakukan dapat lebih terarah yaitu penelitian akan dilakukan di Perpustakaan Universitas YARSI dengan menetapkan para mahasiswa S-1 yang pernah mengunjungi serta memanfaatkan koleksi Perpustakaan untuk menjadi subjek dalam penelitian ininn. Adapun tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi terkait kepuasan para mahasiswa S-1 mengenai ketersediaan koleksi di Perpustakaan dalam mendukung proses pembelajaran mereka, dengan mengaplikasikan pendekatan Expectancy Disconfirmation Theory untuk mengevaluasi perbedaan antara ekspektasi para mahasiswa mengenai koleksi yang ada dengan pengalaman nyata mereka setelah mengakses dan memanfaatkannya.