

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perpustakaan perguruan tinggi untuk bertransformasi dari layanan konvensional menuju layanan berbasis digital. Transformasi ini bertujuan untuk memperluas akses informasi, meningkatkan efisiensi layanan, serta menyesuaikan diri dengan pola pencarian informasi pemustaka yang semakin bergantung pada teknologi digital. Salah satu bentuk layanan digital yang dikembangkan oleh perpustakaan perguruan tinggi adalah *e-library*, yaitu layanan perpustakaan yang menyediakan akses terhadap koleksi digital melalui platform daring.

E-library (Electronic library) merupakan bentuk inovasi layanan perpustakaan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk menyediakan akses terhadap berbagai sumber informasi elektronik, seperti *e-book*, *e-journal*, dan karya ilmiah digital, melalui platform daring. Menurut Saleh (2024), *e-library* dikembangkan untuk memperluas akses informasi ilmiah secara berkelanjutan, memungkinkan pemustaka memperoleh sumber informasi tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu, serta mendukung efisiensi penelusuran informasi. Keberadaan layanan *e-library* diharapkan mampu menunjang kegiatan pembelajaran dan penelitian secara lebih optimal. Namun, ketersediaan layanan perpustakaan digital tidak secara otomatis diikuti oleh tingkat pemanfaatan yang tinggi oleh pengguna.

Pemanfaatan layanan *e-library* sangat dipengaruhi oleh minat akses pemustaka. Minat akses merupakan kecenderungan psikologis yang mendorong seseorang untuk menggunakan suatu layanan berdasarkan pengetahuan, pemahaman, dan ketertarikan yang dimilikinya. Djamarah (2008) menegaskan bahwa minat berperan sebagai faktor awal yang mendorong seseorang melakukan suatu aktivitas secara sadar dan berkelanjutan. Dalam konteks layanan perpustakaan digital, minat akses menjadi faktor penting yang menentukan keberlanjutan penggunaan layanan.

Untuk menumbuhkan minat akses pemustaka terhadap layanan *e-library*, perpustakaan perguruan tinggi perlu menerapkan strategi yang mampu memperkenalkan layanan secara sistematis sekaligus memberikan pemahaman

yang memadai mengenai manfaat dan cara pemanfaatan layanan. Dalam perspektif pemasaran jasa informasi, keberhasilan suatu layanan tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk, tetapi juga oleh strategi promosi yang dirancang dan dilaksanakan secara terencana. Menurut Kotler dan Keller (2012), menjelaskan bahwa bauran promosi mencakup periklanan, promosi penjualan, penjualan pribadi, hubungan masyarakat, dan pemasaran langsung berperan penting dalam membangun kesadaran, menumbuhkan minat, serta mendorong keterlibatan pengguna terhadap suatu produk atau layanan. Dalam konteks perpustakaan, strategi promosi *e-library* tidak hanya berfungsi sebagai sarana pengenalan layanan digital, tetapi juga memiliki fungsi edukatif, yaitu membantu mahasiswa memahami manfaat layanan, prosedur akses, serta potensi pemanfaatan *e-library* untuk mendukung kebutuhan akademik.

Layanan *e-library* telah tersedia di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang sebagai bagian dari pengembangan layanan digital di lingkungan UIN Imam Bonjol Padang. Namun, tingkat pemanfaatan layanan *e-library* oleh pemustaka, khususnya mahasiswa, masih tergolong rendah. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan layanan digital (*availability*) dan tingkat penggunaan aktual (*actual use*).

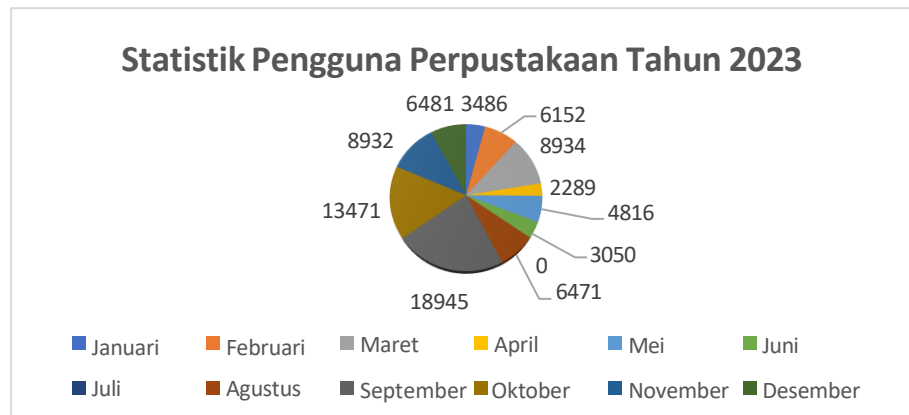
Dalam kajian perilaku pemustaka digital, kesenjangan antara ketersediaan layanan dan penggunaan aktual sering dikaitkan dengan faktor persepsi pengguna, tingkat kesadaran (*user awareness*), serta proses adopsi layanan (*user adoption*). Keberadaan teknologi informasi tidak secara otomatis mendorong peningkatan minat akses apabila pengguna belum memiliki persepsi yang jelas, positif, dan relevan terhadap layanan tersebut. Dengan kata lain, bagaimana pemustaka memaknai dan memahami promosi layanan *e-library* dapat memengaruhi minat mereka untuk mengakses dan memanfaatkannya.

Minat akses dalam kajian perilaku informasi dipahami sebagai respons kognitif dan afektif yang mendorong seseorang untuk mencari, menggunakan, dan memanfaatkan sumber informasi tertentu. Ketika pemustaka belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai manfaat layanan, kemudahan akses, maupun relevansinya terhadap kebutuhan akademik, maka kecenderungan untuk

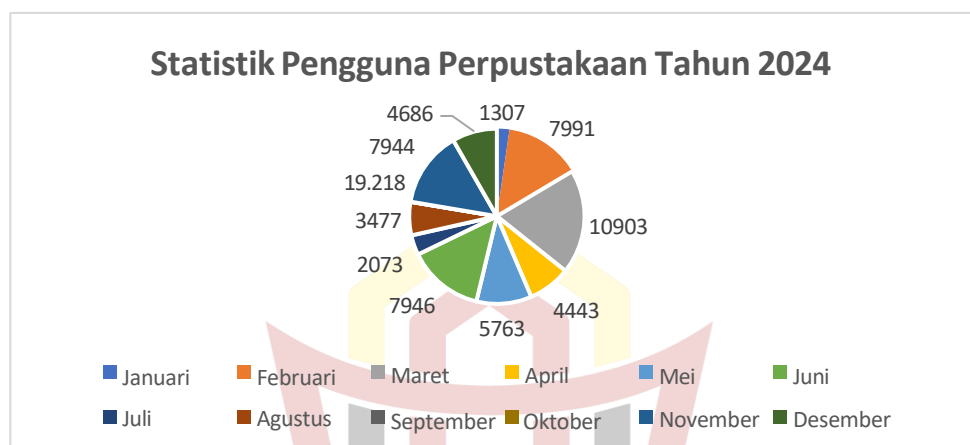
menggunakannya juga menjadi rendah. Persepsi terhadap promosi layanan menjadi faktor penting dalam membentuk pemahaman tersebut (Rahmawati & Prasetyo, 2021).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada 25 Februari 2024 di ruang layanan dan ruang baca UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang, ditemukan bahwa sebagian mahasiswa masih memiliki keterbatasan pemahaman terhadap layanan *e-library*. Dari sekitar sepuluh mahasiswa yang diamati melalui pengamatan langsung dan interaksi singkat, lebih dari separuh belum memahami prosedur dasar akses, seperti cara login ke sistem, pemanfaatan fitur penelusuran koleksi, serta mekanisme penggunaan koleksi digital. Bahkan, sebagian mahasiswa belum mengetahui keberadaan aplikasi *e-library* yang dapat diunduh melalui *Play Store* dan diakses melalui berbagai perangkat digital. Temuan ini menunjukkan bahwa promosi yang dilakukan belum sepenuhnya membentuk persepsi yang kuat dan komprehensif di kalangan pemustaka.

Kemudian diperkuat melalui wawancara dengan Kepala UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang, Resty Jayanti Fakhlina, pada 26 September 2024, selaku pihak yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam perumusan serta implementasi kebijakan layanan digital perpustakaan. Dalam wawancara tersebut dijelaskan bahwa layanan *e-library* di lingkungan UIN Imam Bonjol Padang mulai diimplementasikan sejak Agustus 2023 sebagai respons institusional terhadap meningkatnya kebutuhan akses informasi berbasis teknologi di kalangan sivitas akademika. Perspektif manajerial ini memberikan konteks kebijakan pengembangan *e-library* yang bersifat institusional, berbeda dari gambaran tingkat penggunaan layanan di lapangan. Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa meskipun secara kelembagaan layanan *e-library* telah disiapkan dengan baik, tantangan utama masih berkaitan dengan bagaimana promosi layanan dipersepsikan oleh pemustaka sehingga mampu mendorong peningkatan minat akses.



Gambar 1. 1 Statistik Pengguna Perpustakaan Tahun 2023



Gambar 1. 2 Statistik Pengguna Perpustakaan Tahun 2024



Gambar 1. 3 Statistik Pengguna E-Library Tahun 2023-2024

Sampai saat ini, tingkat keterlibatan pengguna (*user engagement*) terhadap layanan *e-library* di UPT UIN Imam Bonjol Padang masih belum optimal.

Berdasarkan data pustakawan per 24 September 2024, tercatat sebanyak 4.223 pengguna telah mengunjungi aplikasi *e-library*, namun hanya 577 pengguna yang dikategorikan sebagai pengguna aktif, yaitu pengguna yang tidak hanya membuka aplikasi, tetapi juga melakukan aktivitas pemanfaatan koleksi digital seperti penelusuran, pembacaan, pengunduhan, atau peminjaman koleksi. Perbandingan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara tingkat kunjungan dan keberlanjutan penggunaan layanan, yang mengindikasikan rendahnya keterlibatan pengguna serta lemahnya intensitas pemanfaatan *e-library* secara berkelanjutan.

Jika dibandingkan dengan layanan perpustakaan konvensional, tingkat keterlibatan pengguna terhadap *e-library* di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang masih relatif rendah. Data kunjungan layanan konvensional menunjukkan angka yang jauh lebih tinggi, yaitu sebanyak 83.027 pengunjung pada tahun 2023 dan 75.751 pengunjung pada tahun 2024. Sementara itu, pemanfaatan koleksi digital menunjukkan bahwa dari keseluruhan koleksi yang tersedia, hanya 322 eksemplar yang benar-benar dimanfaatkan melalui peminjaman atau unduhan, sedangkan 1.151 koleksi lainnya hanya diakses pada tahap membaca tanpa keberlanjutan penggunaan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun *e-library* telah digunakan, tingkat kedalaman dan kesinambungan pemanfaatannya masih terbatas, yang mencerminkan rendahnya keterlibatan pemustaka, khususnya mahasiswa, dalam memanfaatkan koleksi digital secara optimal.

Sebagai respon terhadap kondisi tersebut, pihak UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang telah melakukan berbagai upaya promosi melalui media sosial seperti Instagram, TikTok, dan YouTube, serta menyebarkan tautan unduhan aplikasi *e-library* melalui grup WhatsApp institusi. Namun, capaian promosi tersebut belum diikuti oleh peningkatan partisipasi pemustaka secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa strategi promosi yang diterapkan masih cenderung bersifat satu arah dan informatif, dengan penekanan pada penyampaian keberadaan layanan, tanpa diimbangi pendekatan edukatif yang membangun pemahaman, keterampilan, dan pengalaman pengguna dalam mengakses *e-library*.

Dalam perspektif Islam, pencarian dan pengembangan ilmu pengetahuan merupakan prinsip fundamental yang tidak hanya bersifat individual, tetapi juga menuntut adanya dukungan sistemik dan institusional. Sebagaimana Allah tegaskan dalam QS. Al-Mujadalah ayat 11:



Artinya: “Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majelis", maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan (Al-Mujadalah: 11)”.

Sejalan dengan hal ini, Rasulullah SAW juga bersabda:

"Siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga (HR. Tirmidzi)”.

Ajaran Islam melalui QS. Al-Mujadalah ayat 11 dan hadis Rasulullah SAW (HR. Tirmidzi) menempatkan kemudahan akses terhadap ilmu pengetahuan sebagai prinsip fundamental dalam proses pendidikan. Kedua sumber ajaran Islam ini sejalan dengan konsep *taysir al-‘ilm*, yaitu prinsip memudahkan akses terhadap ilmu pengetahuan. Dalam konteks pendidikan tinggi modern, prinsip *taysir al-‘ilm* dapat diwujudkan melalui penyediaan sarana akses informasi yang efektif, berkelanjutan, dan inklusif. Salah satu bentuk implementasi prinsip tersebut di lingkungan perguruan tinggi adalah pengembangan layanan *e-library* sebagai sarana institusional yang memanfaatkan teknologi digital untuk memperluas dan mempermudah akses terhadap sumber informasi ilmiah. Layanan *e-library* memiliki keunggulan berupa efisiensi ruang, akses simultan bagi banyak pengguna, fleksibilitas waktu dan lokasi, serta dukungan terhadap berbagai format sumber informasi ilmiah (Saleh, 2024).

Transformasi layanan informasi di perguruan tinggi menempatkan *e-library* sebagai sarana strategis dalam mendukung aktivitas akademik mahasiswa, khususnya di lingkungan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN).

Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan layanan digital belum secara otomatis diikuti oleh tingginya tingkat pemanfaatan oleh pengguna. Penelitian Hidayati (2022) di IAIN Batusangkar mengungkapkan bahwa rendahnya pemanfaatan *e-library* berkaitan dengan minimnya promosi, keterbatasan pelatihan, dan rendahnya kesadaran pemustaka. Temuan serupa juga ditunjukkan oleh penelitian di Perpustakaan IAIN Salatiga, Universitas Hasanuddin Makassar, dan UPT Perpustakaan Universitas Andalas, yang menegaskan bahwa media promosi seperti *website*, penyuluhan langsung, dan media sosial berkontribusi terhadap peningkatan jangkauan informasi serta kunjungan pemustaka. Meskipun relevan secara kontekstual, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada efektivitas media promosi atau faktor umum pemanfaatan layanan. Kajian yang secara khusus menelaah bagaimana persepsi pemustaka terhadap promosi *e-library* serta keterkaitannya dengan minat akses pada konteks lokal UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang masih terbatas.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat diidentifikasi adanya kesenjangan penelitian (*research gap*), yaitu belum adanya kajian yang secara khusus menganalisis persepsi pemustaka terkait promosi *e-library* dan hubungannya dengan minat akses di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Penelitian ini penting dilakukan di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang karena penguatan layanan *e-library* dan intensifikasi promosi digital mulai dikembangkan secara lebih sistematis sejak periode kepemimpinan Kepala UPT Perpustakaan tahun 2023–2025. Pada periode ini, berbagai media promosi berbasis digital mulai dioptimalkan sebagai bagian dari transformasi layanan perpustakaan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berbasis persepsi pemustaka untuk mengetahui sejauh mana promosi yang telah dilakukan mampu membentuk pemahaman dan minat akses pemustaka terutama mahasiswa terhadap layanan *e-library*. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Persepsi Pemustaka terhadap Promosi *E-Library* dan Minat Akses di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang”.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah gambaran persepsi pemustaka terhadap promosi *e-library* yang dilakukan di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang?
2. Bagaimanakah gambaran minat akses pemustaka terhadap layanan *e-library* di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap promosi *e-library* yang dilakukan di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang.
2. Untuk mendeskripsikan minat akses pemustaka terhadap layanan *e-library* di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang.

1.4 Batasan Penelitian

Agar pembahasan penelitian tetap fokus dan selaras dengan rumusan masalah, maka penelitian ini dibatasi pada persepsi pemustaka terhadap promosi *e-library* dan minat akses pemustaka terhadap layanan *e-library* di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan sistem *e-library*, kualitas konten koleksi digital, maupun tingkat literasi informasi mahasiswa secara mendalam, karena aspek tersebut diposisikan sebagai konteks pendukung, bukan fokus utama penelitian. Pembatasan ini ditetapkan dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu penelitian, akses terhadap data teknis internal sistem *e-library*, serta kebutuhan untuk memperoleh kajian yang lebih terarah dan mendalam sesuai dengan tujuan penelitian.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu perpustakaan, khususnya dalam konteks persepsi pengguna terhadap promosi layanan perpustakaan berbasis digital serta keterkaitannya dengan minat akses. Temuan dari penelitian ini berpotensi memperkaya literatur mengenai pentingnya perspektif pemustaka dalam mengevaluasi efektivitas promosi layanan *e-library* di perguruan tinggi.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman mahasiswa mengenai keberadaan serta manfaat layanan *e-library*, sehingga mendorong tumbuhnya minat akses terhadap sumber informasi digital untuk menunjang kegiatan akademik.

b) Bagi Pustakawan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap promosi *e-library* berdasarkan persepsi pemustaka, sehingga strategi komunikasi layanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik pengguna.

c) Bagi Pengelola *E-library*

Penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai persepsi pemustaka terhadap promosi layanan *e-library* dan tingkat minat aksesnya, yang dapat dimanfaatkan sebagai dasar pengambilan kebijakan dalam penguatan promosi dan pengembangan layanan digital di lingkungan UIN Imam Bonjol Padang.

