
KUALITAS PENGALAMAN MAHASISWA DALAM MEWUJUDKAN CITRA PENGETAHUAN WEBSITE PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

Annisa Intan Zakira

Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Email: annisaintan040506@gmail.com

Zahra Ajiziah

Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Email: zahraajiziah@gmail.com

Erni Naomi Tigris Br Purba

Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Email: naomipurba0113@gmail.com

Mira Jelita Hulu

Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Email: mirahulu41@gmail.com

Erikson Saragih

Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Email: eriksonsaragih@usu.ac.id

Received: 12/11/2025

Revised: 03/12/2025

Accepted: 18/12/2025

Abstract: *The library website serves as a digital gateway that reflects the institution's knowledge identity and service quality. This study analyzes the role of user experience in shaping the academic knowledge image of the University of North Sumatra (USU) Library website. Using a qualitative phenomenological research approach, data were collected through semi-structured interviews with six informants, consisting of five active students as primary informants and one library staff member as a supporting informant. Data analysis followed the interactive Miles and Huberman model, emphasizing the interpretation of users' lived experiences. The results reveal that user experience quality, which includes usability, accessibility, design appeal, information*

Corresponding Author:

Annisa Intan Zakira

Universitas Sumatera Utara, Indonesia; annisaintan040506@gmail.com



©2025 by the authors. Pustakaloka: Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial_ShareAlike 4.0 International License. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

accuracy, and responsiveness, plays an important role in shaping how users perceive the library website as a representation of academic knowledge. Furthermore, the SERVQUAL dimensions—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—function as an interpretative framework that connect user satisfaction with knowledge dissemination. In conclusion, the USU Library website has largely succeeded in positioning itself as a digital symbol of knowledge; however, interface optimization and more intuitive navigation structures are still needed to enhance the overall user experience.

Keywords: *user experience; library website; academic knowledge image; digital library; SERVQUAL*

Abstrak: Situs web perpustakaan berfungsi sebagai gerbang digital yang mencerminkan identitas pengetahuan dan kualitas layanan institusi. Studi ini menganalisis peran pengalaman pengguna dalam membentuk citra pengetahuan akademik situs web Perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU). Menggunakan pendekatan penelitian fenomenologis kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan enam informan, yang terdiri atas lima mahasiswa aktif sebagai informan utama dan satu staf perpustakaan sebagai informan pendukung. Analisis data mengikuti model interaktif Miles dan Huberman, yang menekankan interpretasi pengalaman nyata pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna, yang mencakup kegunaan, aksesibilitas, daya tarik desain, akurasi informasi, dan responsivitas, berperan penting dalam membentuk cara pengguna memandang situs web perpustakaan sebagai representasi pengetahuan akademik. Selain itu, dimensi SERVQUAL—*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*—berfungsi sebagai kerangka interpretatif yang menghubungkan kepuasan pengguna dengan penyebaran pengetahuan. Kesimpulannya, situs web Perpustakaan USU sebagian besar telah berhasil menempatkan dirinya sebagai simbol digital pengetahuan; namun, optimasi antarmuka dan struktur navigasi yang lebih intuitif masih diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Kata kunci: pengalaman pengguna; situs web perpustakaan; citra pengetahuan akademik; perpustakaan digital; SERVQUAL

How to Cite:

Zakira, A. I., et al. (2025). Kualitas Pengalaman Mahasiswa dalam Mewujudkan Citra Pengetahuan Website Perpustakaan Universitas Sumatera Utara. *Pustakaloka*, 17(2), 165-186. <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v17i2.12334>

PENDAHULUAN

Transformasi teknologi informasi mendorong perpustakaan untuk melakukan inovasi pada layanan dan pengembangan sumber daya digital secara berkelanjutan guna merespons perubahan perilaku pengguna yang semakin dinamis.¹ Perpustakaan digital memungkinkan pengguna untuk mencari dan

¹ Oktavia, Ariska. "Transformasi Manajemen Perpustakaan di Era Digital: Tantangan dan Peluang." *Al Ma'arif: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam* 2, no. c (2024): 147–66.

mengakses informasi dari mana saja dan kapan saja melalui perangkat elektronik seperti laptop, tablet, atau *smartphone*.² Berdasarkan laporan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, penggunaan layanan perpustakaan digital meningkat sekitar 47% dibandingkan tahun sebelumnya, terutama di kalangan mahasiswa perguruan tinggi.³

Pada konteks pendidikan tinggi, perpustakaan memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan akademik, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan.⁴ *Website* perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai media promosi, tetapi juga sebagai sarana utama akses layanan dan sumber daya informasi digital.⁵ Untuk itu, transformasi digital terpadu melalui situs web resmi Perpustakaan Universitas Sumatera Utara yaitu <https://library.usu.ac.id/> menyediakan akses ke berbagai sumber informasi seperti katalog daring, repositori institusi, serta koleksi jurnal elektronik.

Perubahan dalam layanan perpustakaan digital yang berkaitan dengan penyediaan akses informasi, berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa serta pemenuhan kebutuhan pengetahuan akademik.⁶ Meskipun demikian, sebagian pengguna masih menghadapi kendala berupa hambatan kecepatan akses, keterbatasan fitur pencarian, serta desain antarmuka yang belum sepenuhnya intuitif.⁷

Hal ini menjadikan aspek *website* perpustakaan yang baik dilihat dari UX (*User Experience*) seperti kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan tampilan antarmuka yang menarik secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna.⁸ *Website* perpustakaan merupakan komponen penting dari layanan yang

² Khairul Anwar, Rully, Dzakia Durrotul Qolbi, Siti Chaerani Djen, dan Evi Nursanti Rukmana. *Inovasi Perpustakaan Digital Meningkatkan Aksesibilitas Informasi*. 5, no. 1 (2023): 27–42

³ Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, "Laporan Kinerja Perpustakaan Nasional Republik Indonesia tahun 2022. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, (2023).

⁴ Putri Alfiyan, Vinny, dan Elva Rahmah. "Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Digital di Perpustakaan Universitas Negeri Padang." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 9 (2025): 7547–54

⁵ Artina, Mulya, dan Siska Lusya Putri. "Pengaruh Kualitas Website dan Pengetahuan Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Digital Desa Jati Belarik." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas* 25, no. 2 (2023): 392–401. <https://doi.org/10.47233/jebd.v25i2.884>.

⁶ Aqilah, Zahra Rudy, Wulan Fitriyani, Nasywa Dwi Azalia, dan Istiqomah Putri Lushinta. "Kepuasan Mahasiswa FIP UPI terhadap Perpustakaan Digital dan Pengaruhnya terhadap Minat Baca." *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara* 1, no. 6 (2025): 93–100.

⁷ Nike Aulia, Firdasari, dan Joko Wasisto Athanasia Octaviani Puspita Dewi. "Evaluasi Pemanfaatan Aplikasi Perpustakaan Digital Epusda Kabupaten Rembang Menggunakan Metode Digiqua." *Anuva* 8, no. 4 (2024): 575–90

⁸ Sonianto, dan Roby Novianto. "Analysis of the Influence of User Experience (UX) on User Satisfaction in a Digital Library System." *Variable Research Journal* 1, no. 2 (2024): 554–559.

dioptimalkan untuk mendukung akses koleksi, layanan referensi, serta navigasi pengetahuan dalam lingkungan pembelajaran daring.⁹ Lebih lanjut, faktor kualitas menjadi krusial dalam menentukan keberhasilan operasional sebuah perpustakaan.¹⁰ Kondisi ini menimbulkan pertanyaan penting mengenai bagaimana pengalaman pengguna memengaruhi proses pemakaian terhadap kualitas informasi dan layanan digital yang disediakan melalui *website* perpustakaan.¹¹

Pada penelitian ini, dimensi model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), digunakan sebagai kerangka analitis konseptual untuk memahami persepsi kualitas layanan digital berbasis *website*. *SERVQUAL* terdiri atas lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang dalam konteks layanan digital dimaknai sebagai tampilan antarmuka, keandalan sistem, daya tanggap layanan, jaminan kepercayaan, dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna. Dengan demikian, kerangka *SERVQUAL* menjadi pendekatan komprehensif yang relevan untuk memahami persepsi pengguna terhadap kualitas layanan digital serta efektivitas *website* perpustakaan dalam memfasilitasi navigasi pengetahuan.¹²

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan digital menggunakan berbagai model analisis. Salah satu penelitian yang relevan dilakukan oleh Gloriano dan Nugraha (2022) dengan judul "*Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL: Studi Kasus di Perpustakaan UNESA*" menegaskan bahwa aspek reliabilitas sistem dan

⁹ Nugrohoadhi, Agung, Catharina Esmi Triningsih, dan YMV Agung Nugroho. "Pengaruh Kualitas Informasi pada Website terhadap Minat Akses Konten: Studi Kasus pada Website Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta." *Al-Ma'mun: Jurnal Kajian Kepustakawanan dan Informasi* 4, no. 1 (2023): 45–64. <https://doi.org/10.24090/jkki.v4i1.7874>.

¹⁰ Syafruddin Pohan dkk., "Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara," *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik* 01, no. 02 (2023): 127–31.

¹¹ Anida Uswatun Hasanah, Levy Husnul Lailina, Najma Azzahro Aulia, Nida Adilah Rahmah, Nur Indah Septiani, Sofyan Iskandar, Neneng Sri Wulan, and Nuur Wachid Abdul Majid. "Persepsi Pembaca Terhadap Website Literacycloud Sebagai Alternatif Kegiatan Membaca." *ENGANG: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya* 4, no. 1 (2023): 570–78. <https://doi.org/10.37304/enggang.v4i1.12107>.

¹² Zeithaml, Valerie A., Leonard L. Berry, dan A. Parasuraman. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40

kemudahan penggunaan (*tangible*) memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna layanan perpustakaan digital di perguruan tinggi lingkungan tinggi.¹³

Sementara penelitian Siregar, Hasibuan, dan Syam (2024) dengan judul “*Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Digital terhadap Kepuasan Mahasiswa*” menyebutkan bahwa kualitas layanan digital menurun apabila sistem tidak stabil atau sering mengalami gangguan teknis.¹⁴ Adapun penelitian Prastyabudi dan Latifah (2024) dengan judul “*Mengukur Keunggulan Layanan Perpustakaan: Mengintegrasikan SERVQUAL dengan Standar Akreditasi*” menempatkan responsivitas layanan dan komunikasi dua arah antara pustakawan dan pengguna sebagai faktor kunci dalam menjaga keberlanjutan kualitas layanan perpustakaan digital.¹⁵

Dari ketiga penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pembahasan sebelumnya lebih fokus pada aspek teknis antarmuka dan aksesibilitas, serta kelayakan fitur *website* perpustakaan. Gloriano dan Nugraha (2022) berfokus pada kemudahan penggunaan antarmuka dan struktur akses *website*,¹⁶ kemudian Siregar, Hasibuan, dan Syam (2024) menilai aksesibilitas dan performa *website* secara teknis,¹⁷ sementara Prestyabudi dan Latifah meninjau fungsi dan efektivitas fitur *website* perpustakaan perguruan tinggi.¹⁸ Meskipun ketiga penelitian ini memberikan gambaran tentang kualitas teknis sistem, namun belum mengintegrasikan pengalaman pengguna (*user experience*) dengan dimensi kualitas layanan digital (*Service Quality/SERVQUAL*) secara menyeluruh.

¹³ Nugraha, Jaka, dan Gloriano. “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL: Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya.” *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 10, no. 3 (2022): 233–245, <https://doi.org/10.26740/jpap>.

¹⁴ Siregar, Nurul Zahara, dan Abdi Mubarak Syam. “The Influence of Digital Library Service Quality on Student Satisfaction.” *PERSPEKTIF: Journal of Social and Library Science* 2, no. 2 (2024): 40–48, <https://doi.org/10.70489/perspektif.v2i2.294>.

¹⁵ Prastyabudi, Wahyu Andy, dan Sephia Arda Latifah. “Measuring Library Service Excellence: Integrating SERVQUAL with Accreditation Standards.” *Journal of Advances in Information and Industrial Technology* 6, no. 2 (2024): 131–142, <https://doi.org/10.52435/jaiit.v6i2.561>.

¹⁶ Nugraha, Jaka, dan Gloriano. “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL: Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya.” *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 10, no. 3 (2022): 233–245, <https://doi.org/10.26740/jpap>.

¹⁷ Siregar, Nurul Zahara, dan Abdi Mubarak Syam. “The Influence of Digital Library Service Quality on Student Satisfaction.” *PERSPEKTIF: Journal of Social and Library Science* 2, no. 2 (2024): 40–48, <https://doi.org/10.70489/perspektif.v2i2.294>.

¹⁸ Prastyabudi, Wahyu Andy, dan Sephia Arda Latifah. “Measuring Library Service Excellence: Integrating SERVQUAL with Accreditation Standards.” *Journal of Advances in Information and Industrial Technology* 6, no. 2 (2024): 131–142., <https://doi.org/10.52435/jaiit.v6i2.561>.

Celah pengetahuan (*knowledge gap*) tersebut menjadi landasan utama penelitian ini. Berbeda dengan studi sebelumnya, penelitian ini menawarkan pendekatan yang lebih komprehensif melalui pengkajian langsung terhadap pengalaman mahasiswa Universitas Sumatera Utara dalam menggunakan sistem *website* Universitas Sumatera Utara.

Penelitian ini berfokus pada pendekatan integratif yang menggabungkan analisis *usability* dan dimensi kualitas layanan digital (SERVQUAL) sebagai kerangka konseptual dalam mengkaji pengalaman mahasiswa mengakses *website* perpustakaan universitas sumatera utara. Pendekatan ini berbeda dari penelitian sebelumnya, seperti Gloriano dan Nugraha (2022) yang menitikberatkan pada aspek antar muka,¹⁹ Siregar, Hasibuan dan Syam (2024) yang berfokus pada aksesibilitas teknis,²⁰ serta Prastyabudia dan Latifah yang menilai efektivitas fitur, penelitian ini menawarkan perspektif yang lebih holistik karena menilai kualitas teknis dan kualitas layanan bersamaan.²¹

Melalui pendekatan fenomenologis, penelitian ini menggali pengalaman langsung mahasiswa sebagai informan utama, sehingga pemahaman yang lebih mendalam mengenai akses *website* perpustakaan digunakan dan dimaknai sebagai sarana navigasi pengetahuan akademik. Pendekatan tersebut memperluas cakupan analisis studi sebelumnya dengan mengaitkan aspek teknis, kualitas layanan digital, dan pengalaman pengguna dalam satu kerangka yang terpadu.

Penelitian ini berfokus pada pengalaman pengguna dalam memanfaatkan *website* perpustakaan sebagai kebutuhan akademik. Penelitian ini meninjau kualitas *website* dari aspek kemudahan akses, keandalan, tampilan visual, serta relevansi informasi yang disediakan perpustakaan. Tujuannya adalah memahami pengalaman nyata mahasiswa, kendala yang mereka hadapi, serta harapan mereka terhadap pengembangan sistem *website* ke depan.

Pertanyaan utama penelitian ini adalah “Bagaimana pengalaman pengguna dalam menggunakan *website* perpustakaan digital Universitas

¹⁹ Nugraha, Jaka, dan Gloriano. “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL: Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya.” *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 10, no. 3 (2022): 233–245, <https://doi.org/10.26740/jpap>

²⁰ Siregar, Nurul Zahara, dan Abdi Mubarak Syam. “The Influence of Digital Library Service Quality on Student Satisfaction.” *PERSPEKTIF: Journal of Social and Library Science* 2, no. 2(2024): 40–48., <https://doi.org/10.70489/perspektif.v2i2.294>.

²¹ Prastyabudi, Wahyu Andy, dan Sephia Arda Latifah. “Measuring Library Service Excellence: Integrating SERVQUAL with Accreditation Standards.” *Journal of Advances in Information and Industrial Technology* 6, no. 2 (2024): 131–142., <https://doi.org/10.52435/jaiit.v6i2.561>.

Sumatera Utara serta faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mereka?”. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan desain fenomenologis. Data diperoleh melalui wawancara semi terstruktur dengan mahasiswa aktif Universitas Sumatera Utara yang telah menggunakan *website* perpustakaan, serta observasi terhadap tampilan dan fitur *website*.

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian tentang pengalaman pengguna dengan teknologi digital dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi, khususnya melalui integrasi konsep *UX* dan *SERVQUAL*. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola Perpustakaan Universitas Sumatera Utara dalam mengoptimalkan desain *website*, memperbaiki fitur antarmuka *website*, dan meningkatkan kepuasan pengguna. Secara sosial, penelitian ini menegaskan peran penting *website* perpustakaan digital sebagai sarana navigasi pengetahuan yang inklusif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis yang bertujuan memahami pengalaman secara subjektif individu maupun kelompok terhadap suatu fenomena. Pendekatan fenomenologis menekankan upaya peneliti dalam menunda asumsi dan penilaian awal (*bracketing*) terhadap pengalaman yang diteliti agar esensi makna dapat dipahami secara lebih mendalam.²² Praktik penundaan penilaian ini dikenal sebagai *epoché*, yang berakar dari pemikiran fenomenologi Husserl.²³ Dalam konteks penelitian kualitatif, Creswell mengadaptasi konsep tersebut sebagai langkah metodologis untuk menggali pengalaman partisipan secara reflektif dan bebas dari prasangka peneliti.

Dalam proses tersebut, peneliti menyusun dan mengelompokkan dugaan awal mengenai fenomena untuk memahami makna pengalaman yang diungkapkan oleh informan secara sistematis.²⁴ Penelitian ini didedikasikan untuk menelaah pengalaman mahasiswa Universitas Sumatera Utara terhadap kualitas *website* perpustakaan sebagai citra pengetahuan.

²² Creswell, John W., dan Cheryl N. Poth. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Edisi ke-4. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, (2018).

²³ Husserl, Edmund., *Ideas: General Introduction to Pure Phenomenology*. W. R. B. Gibson. New York: Collier Books, (1962).

²⁴ Amanda, Yasukma, and Meyniar Albina. “Model-Model Penelitian Kualitatif.” *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu* Volume 3, no. 6 (2025): 135–40. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v3i6.1657>.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah mahasiswa sebagai pengguna aktif situs web perpustakaan digital Universitas Sumatera Utara (USU). Subjek penelitian terdiri atas enam informan, yaitu lima mahasiswa Universitas Sumatera Utara sebagai informan utama dan satu informan pendukung dari pihak pengelola *website* perpustakaan digital Universitas Sumatera Utara yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan sistem dan pengelolaan konten digital. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan mempertimbangkan karakteristik penelitian fenomenologis yang menekankan kedalaman informasi, hingga mencapai titik kejenuhan data (*data saturation*), yaitu ketika proses wawancara tidak lagi menghasilkan temuan atau informasi baru yang relevan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara semi terstruktur, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman dan persepsi mahasiswa secara langsung, sedangkan observasi non-partisipatif dilakukan untuk memahami pola interaksi pengguna dengan melihat situasi *website* perpustakaan secara *online*. Dokumentasi berupa catatan, tangkapan layar, dan panduan penggunaan *website* digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi sekaligus sebagai bentuk triangulasi sumber data guna meningkatkan validitas hasil penelitian.

Analisis data dilakukan secara interaktif dengan mengacu pada model Miles dan Huberman (2014) yang mencakup tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.²⁵ Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang diperoleh agar relevan dengan tujuan penelitian. Tahap penyajian data dilakukan melalui narasi deskriptif yang disusun secara sistematis untuk menggambarkan temuan lapangan. Tahap akhir berupa penarikan kesimpulan dilakukan dengan menafsirkan makna pengalaman dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas situs web perpustakaan digital.

Setiap kutipan hasil wawancara diberi kode untuk menjaga kerahasiaan identitas informan serta memudahkan penelusuran data selama proses analisis. Kode *WR* menunjukkan wawancara informan, angka pertama menunjukkan urutan informan, sedangkan angka setelah titik menunjukkan urutan kutipan atau unit makna dari hasil wawancara.

²⁵ Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Edisi ke-3. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, (2014).

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan temuan hasil wawancara dari berbagai informan dengan data yang diperoleh melalui observasi dan dokumentasi. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan menggambarkan pengalaman mahasiswa secara objektif dan mendalam mengenai kualitas *website* perpustakaan digital Universitas Sumatera Utara.

Penelitian ini dilaksanakan melalui serangkaian tahapan yang sistematis, diawali dengan tahap persiapan yang meliputi penyusunan rencana penelitian dan instrumen wawancara, proses perizinan penelitian kepada pihak Perpustakaan Universitas Sumatera Utara, serta penetapan dan koordinasi dengan informan yang memenuhi kriteria sebagai sumber utama data penelitian. Pada tahap berikutnya, pengumpulan data dilakukan melalui observasi dengan menelaah secara langsung kondisi *website* Perpustakaan Universitas Sumatera Utara, serta pelaksanaan wawancara mendalam dengan informan utama dan pendukung, disertai dengan pengumpulan dokumen serta data sekunder yang relevan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan memahami pengalaman mahasiswa Universitas Sumatera Utara terhadap kualitas *website* perpustakaan digital sebagai sarana navigasi pengetahuan. Data dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur terhadap lima mahasiswa sebagai informan utama dan satu informan pendukung dari pihak pengelola *website* perpustakaan digital. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (2014), yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.²⁶

1. Pengalaman Mahasiswa dalam Menggunakan *Website* Perpustakaan Digital

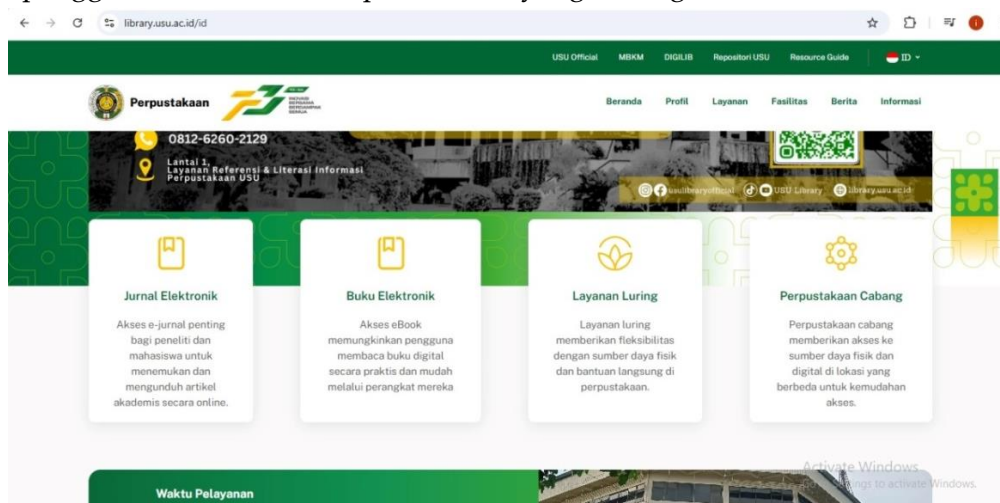
Berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa aktif Universitas Sumatera Utara sebagai informan utama, diperoleh gambaran bahwa *website* perpustakaan digital USU banyak dimanfaatkan dalam kegiatan akademik, terutama untuk pencarian referensi tugas kuliah dan jurnal elektronik. Sebagian besar mahasiswa mengakses *website* ini secara rutin sesuai kebutuhan akademik.

²⁶ Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Edisi ke-3. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, (2014).

Beberapa informan menyatakan bahwa tampilan situs web relatif mudah dipahami sejak penggunaan awal. Salah satu informan menyatakan: *"Saat pertama kali menggunakan website perpustakaan digital USU saya langsung paham dalam penggunaannya karena tampilannya mudah untuk dipahami."* (WR1.002). Informan tersebut mengakses *website* perpustakaan secara rutin, setidaknya sekali dalam dua minggu, terutama untuk memanfaatkan fitur OPAC dan *e-journal*.

Informan selanjutnya mengungkapkan adanya kebingungan karena tampilan *website* dianggap kurang familiar. Namun seiring dengan meningkatnya frekuensi penggunaan, ia mulai terbiasa. Hal ini tergambar dari pernyataan berikut: *"Awalnya saya cukup bingung karena tampilannya, banyak menu yang belum saya pahami. Tapi setelah beberapa kali mencoba, saya jadi terbiasa dan merasa cukup terbantu, terutama untuk mencari e-journal atau buku-buku tertentu."* (WR2.002). Informan ini mengakses *website* sekitar dua hingga tiga kali seminggu, bahkan lebih, menunjukkan intensitas penggunaan yang relatif tinggi.

Dari pengalaman kedua informan, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan *website* perpustakaan digital USU didorong oleh kebutuhan akademik, khususnya dalam mencari sumber ilmiah seperti jurnal elektronik. Mahasiswa mengakui bahwa *website* ini sangat membantu karena menyediakan akses cepat tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Namun demikian, terdapat beberapa kendala teknis yang masih sering ditemui, seperti sistem yang *error*, tampilan menu yang tidak ramah bagi pengguna baru, serta kecepatan akses yang kurang stabil.



Gambar 1. Penunjukkan Website Perpustakaan Universitas Sumatera Utara
Sumber: Website Perpustakaan Universitas Sumatera Utara, 2025

Gambar tersebut menunjukkan bahwa tampilan awal *website* perpustakaan Universitas Sumatera Utara memberikan pengalaman cukup baik bagi pengguna, terutama karena adanya deskripsi singkat pada setiap fitur yang memudahkan navigasi awal. Namun, keandalan sistem masih perlu ditingkatkan agar *website* semakin ramah pengguna dan mampu mendukung kebutuhan akses informasi secara optimal.

Dengan demikian, pengalaman mahasiswa dalam menggunakan *website* perpustakaan digital USU mencerminkan kombinasi antara kemudahan akses dan tantangan teknis yang masih dihadapi. Meskipun beberapa kendala ditemukan, sebagian besar mahasiswa tetap menilai bahwa *website* ini efektif dalam menunjang aktivitas akademik mereka.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas *Website*

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), persepsi kualitas layanan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan pengguna dan pengalaman yang mereka alami.²⁷ Pada konteks layanan daring, kualitas *website* dapat diukur melalui lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Tangibles mencakup tampilan antarmuka, desain visual, dan kelengkapan fitur yang membentuk kesan profesional dan kenyamanan bagi pengguna. *Reliability* berkaitan dengan kemampuan *website* dalam menyajikan informasi yang akurat, mudah diakses, dan konsisten. *Responsiveness* merujuk pada kemampuan *website* dalam merespons perintah atau kebutuhan pengguna secara cepat. *Assurance* mencerminkan rasa aman dan tingkat kepercayaan pengguna terhadap kredibilitas *website* sebagai sumber informasi yang dapat diandalkan. Sementara itu, *empathy* menekankan perhatian penyedia layanan terhadap kebutuhan pengguna melalui navigasi yang intuitif dan aksesibilitas yang baik. Kelima dimensi ini menjadi kerangka penting dalam membentuk pengalaman mahasiswa yang positif terhadap kualitas *website* perpustakaan, terutama apabila pengalaman tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna.

²⁷ Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry, dan A. Parasuraman. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

Tabel 1. Fenomena *Tangible* Pengalaman Mahasiswa Menggunakan *Website* Perpustakaan Universitas Sumatera Utara

Kode	Informan	Kutipan Verbatim	Makna / Temuan	Sub-Tema
WR1.002	1	"tampilannya mudah dipahami"	tampilan sederhana & ramah pengguna	kemudahan tampilan
WR1.015	1	"cukup mudah dipahami karena lumayan detail"	navigasi cukup jelas	struktur menu
WR2.016	2	"mudah dipahami, tapi pengguna baru bisa bingung"	tampilan masih kompleks untuk pemula	kompleksitas menu
WR2.040	2	"perlu diperbaharui agar lebih sederhana"	butuh penyederhanaan ui/ux	desain perlu penyegaran
WR3.002	3	"tampilannya cukup sederhana dan warnanya nyaman"	visual nyaman	estetika tampilan
WR4.002	4	"tampilan rapi, tapi beberapa menu sulit ditemukan"	struktur menu kurang intuitif	layout menu
WR5.002	5	"tampilannya mudah digunakan bahkan pertama kali"	user-friendly	kemudahan awal penggunaan

Sumber: Hasil Wawancara dan Temuan Peneliti, 2025

Tabel 1 menunjukkan bahwa aspek *tangible* cenderung sederhana dan mudah digunakan, terutama mahasiswa yang sering akses *website* perpustakaan. Meskipun kemudahan visual cukup baik, struktur navigasi belum sepenuhnya jelas, sehingga pengguna baru masih mengalami kesulitan dalam memahami susunan menu dan penempatan fitur. Oleh karena itu, meskipun *website* memenuhi standar kegunaan, penyederhanaan navigasi tetap diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna baru.

Tabel 2. Fenomena *Reliability* Pengalaman Mahasiswa Menggunakan *Website* Perpustakaan Universitas Sumatera Utara

Kode	Informan	Kutipan Verbatim	Makna / Temuan	Sub-Tema
WR1.018	1	"masih sering error... sulit login dan mencari buku"	sistem tidak stabil	error & gangguan
WR1.012	1	"cukup cepat namun sering error"	kecepatan fluktuatif	akses tidak konsisten
WR2.018	2	"login terkadang gagal... server down"	gangguan server	ketidakandalan
WR3.004	3	"informasi jadwal akurat"	akurasi informasi baik	keakuratan konten
WR4.004	4	"OPAC lancar tapi kadang loading lama"	kinerja opac tidak konsisten	kendala pencarian
WR5.004	5	"informasi akurat dan sesuai kenyataan"	akurasi tinggi	validitas data

Sumber: Hasil Wawancara dan Temuan Peneliti, 2025

Tabel 2 menunjukkan indikator *reliability* bahwa informasi pada *website* perpustakaan dinilai sudah memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa. Akan tetapi, kendala teknis seperti *error* masih saja ditemukan. Kondisi ini menegaskan bahwa perlu adanya peningkatan kestabilan sistem informasi meskipun kualitas informasinya sudah akurat dan relevan, sehingga kebutuhan akan akses informasi dapat lebih memadai.

Tabel 3. Fenomena *Responsiveness* Pengalaman Mahasiswa Menggunakan *Website* Perpustakaan Universitas Sumatera Utara

Kode	Informan	Kutipan	Makna	Sub-Tema
WR1.020	1	"error bisa seharian... belum pernah melapor"	respons lambat/pasif	penanganan masalah
WR2.020	2	"mereka cukup cepat menanggapi lewat website"	feedback via kanal resmi	respond admin
WR3.006	3	"update kurang cepat"	keterlambatan update	pembaruan konten
WR4.006	4	"tidak terlalu responsif"	respond sistem lambat	kinerja website

Sumber: Hasil Wawancara dan Temuan Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil kutipan wawancara, tabel 3 menunjukkan indikator *responsiveness* bahwa *website* perpustakaan masih memiliki keterbatasan dalam aspek kestabilan daya tanggap, baik pada respons sistem maupun dalam penanganan permasalahan oleh pengelola *website*. Informan mengungkapkan bahwa respons sistem sering kali menunjukkan waktu tanggap yang relatif lambat serta pembaruan yang dilakukan belum berjalan optimal. Kondisi

tersebut berpotensi menurunkan efektivitas layanan perpustakaan digital serta mengurangi kualitas pengalaman positif pengguna akibat kurangnya konsistensi layanan.

Tabel 4. Fenomena *Assurance* Pengalaman Mahasiswa Menggunakan *Website* Perpustakaan Universitas Sumatera Utara

Kode	Informan	Kutipan	Makna	Sub-Tema
WR1.044	1	"agar lebih cepat dan mudah saat dibutuhkan"	kepercayaan pengguna	keandalan dipertanyakan
WR2.022	2	"sangat-sangat membantu sebagai sumber utama"	tingkat kepercayaan tinggi	kredibilitas <i>website</i>
W3.008	3	"aman karena domain resmi USU"	rasa aman tinggi	keamanan data
W4.008	4	"keamanannya sangat terjamin"	keamanan dipandang positif	data protection
WR5.008	5	"nyaman karena tampilannya mudah dipahami"	kenyamanan penggunaan	kepercayaan layanan

Sumber: Hasil Wawancara dan Temuan Peneliti, 2025

Tabel 4 menunjukkan indikator *Assurance*, bahwa pengguna memiliki rasa aman dan kepercayaan yang tinggi terhadap *website* tersebut. Hal itu karena *website* tersebut memiliki tampilan yang mudah dipahami dan merupakan domain resmi dari universitas. Namun disamping itu, untuk kecepatan dan kemudahan akses masih perlu ditingkatkan lagi agar dapat memenuhi harapan dan ekspektasi pengguna.

Tabel 5. Fenomena *Empathy* Pengalaman Mahasiswa Menggunakan *Website*
Perpustakaan Universitas Sumatera Utara

Kode	Informan	Kutipan	Makna	Sub-Tema
WR1.042	1	"e-book kurang menarik... perlu diperbaiki"	kebutuhan akses e-book	kebutuhan pengguna
WR1.034	1	"panduan lewat media sosial"	panduan terbatas	edukasi pengguna
WR2.034	2	"hanya sekilas saat PKKMB"	sosialisasi minim	minim sosialisasi
WR2.038	2	"butuh panduan video"	kebutuhan edukasi	perhatian pengguna
WR4.010	4	"kurang panduan sehingga bingung awalnya"	kesulitan awal penggunaan	user support
WR5.010	5	"informasi sesuai kebutuhan"	website relevan	pemenuhan akademik

Sumber: Hasil Wawancara dan Temuan Peneliti, 2025

Tabel 5 menunjukkan bahwa aspek *empathy* pada situs web perpustakaan masih menunjukkan keterbatasan dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Secara khusus, akses terhadap e-book masih kurang optimal dan memerlukan perbaikan. Selain itu, minimnya panduan dan edukasi penggunaan menjadi kendala bagi pengguna baru. Oleh karena itu, dibutuhkan panduan yang lebih komprehensif dan terstruktur untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Pada tahap reduksi data, kutipan wawancara dikategorikan ke dalam lima dimensi *SERVQUAL*. Hasil temuan menunjukkan bahwa mahasiswa menilai tampilan situs web relatif sederhana, namun struktur navigasinya belum sepenuhnya jelas bagi pengguna baru. Dari sisi keandalan, *website* terkadang mengalami *error*, terutama pada saat *login* dan proses pencarian OPAC. Meski demikian, konten informasi dinilai akurat dan mendukung kebutuhan akademik.

Pada tahap penyajian data, pola umum mulai teridentifikasi. Dimensi *assurance* dan *empathy* diketahui sebagai aspek dominan, di mana mahasiswa merasa aman menggunakan *website* karena merupakan platform resmi universitas dan serta relevansi informasi yang disediakan. Namun, aspek *tangible* dan *reliability* masih memerlukan perbaikan, mengingat adanya kendala teknis dan struktur navigasi yang kurang intuitif. Sementara itu,

responsivitas admin perpustakaan tergolong baik, tetapi respons sistem menunjukkan konsistensi.

Tahap penarikan kesimpulan menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa terhadap kualitas *website* terbentuk dari kombinasi manfaat akademik dan kendala teknis. *Website* dinilai sangat membantu sebagai sarana akses literatur digital, tetapi mahasiswa mengharapkan perbaikan antarmuka, stabilitas *server*, dan panduan penggunaan yang lebih komprehensif.

Informan pendukung dari pihak pengelola *website* menegaskan bahwa “gangguan teknis dipengaruhi oleh kapasitas server dan integrasi sistem yang masih terbatas. Pustakawan secara rutin melakukan pembaruan dan membuka kanal umpan balik melalui formulir daring, sehingga mendukung peningkatan *reliability* dan *responsiveness*” (WR6.010). Triangulasi data ini memperkuat validitas temuan.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya temuan yang memperkuat sekaligus melengkapi penelitian terdahulu mengenai kualitas pengalaman pengguna pada *website* perpustakaan. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang cenderung menilai aspek tertentu secara terpisah, penelitian ini menghadirkan pendekatan integratif melalui penggabungan analisis *usability* dengan dimensi kualitas *website* digital berbasis *SERVQUAL*. Pendekatan ini menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana pengguna berinteraksi dengan *website* Perpustakaan Universitas Sumatera Utara.

Temuan penelitian ini memperluas penelitian Gloriano dan Nugraha (2022) yang menitikberatkan pada kualitas antarmuka saja.²⁸ serta Siregar, Hasibuan, dan Syam (2024) yang lebih fokus pada isu aksesibilitas teknis²⁹. Penelitian ini juga melengkapi studi Prastyabudi dan Latifah yang menilai efektivitas fitur, dengan menunjukkan bahwa kualitas sistem digital dan kualitas teknis *website* tidak dapat dipisahkan dalam memengaruhi pengalaman pengguna³⁰.

²⁸ Nugraha, Jaka, dan Gloriano. “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *SERVQUAL*: Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya.” *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 10, no. 3 (2022): 233–245.

²⁹ Siregar, Nurul Zahara, dan Abdi Mubarak Syam. “The Influence of Digital Library Service Quality on Student Satisfaction.” *PERSPEKTIF: Journal of Social and Library Science* 2, no. 2 (2024): 40–48. <https://doi.org/10.70489/perspektif.v2i2.294>

³⁰ Prastyabudi, Wahyu Andy, dan Sephia Arda Latifah. “Measuring Library Service Excellence: Integrating *SERVQUAL* with Accreditation Standards.” *Journal of Advances in Information and Industrial Technology* 6, no. 2 (2024): 131–142., <https://doi.org/10.52435/jaiit.v6i2.561>

Melalui pendekatan fenomenologis, penelitian ini menghadirkan perspektif yang lebih dalam, karena menggali pengalaman langsung mahasiswa sebagai pengguna aktif. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru berupa pemahaman yang lebih utuh mengenai bagaimana *website* perpustakaan dimaknai sebagai alat navigasi pengetahuan akademik, serta bagaimana kualitas teknis dan kualitas layanan digital saling berkaitan dalam membentuk pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Sejalan dengan pandangan tersebut, Sutawidjaya dan Nawangsari (2020), menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik berkontribusi pada peningkatan kemampuan pengguna dalam menavigasi dan mengelola informasi secara mandiri.³¹ Penyediaan akses jarak jauh (*remote access*) dan portal daring (*online portal*) berperan penting dalam memperluas akses pengetahuan sekaligus mendukung penguatan kemampuan akademik pengguna. Melalui fasilitas tersebut, pengguna dapat mengakses sumber informasi akademik secara fleksibel tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu.³²

Pada konteks perpustakaan Universitas Sumatera Utara, sumber daya informasi elektronik tersedia melalui laman resmi perpustakaan yaitu <https://library.usu.ac.id/>, yang mencakup *e-repository*, *e-journal*, *e-theses*, dan *e-disertasi*. Ketersediaan koleksi digital ini memberikan ruang bagi pengguna untuk mengakses informasi secara fleksibel, sesuai kebutuhan akademik masing-masing.³³

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa mahasiswa lebih menyukai akses jarak jauh disertai bimbingan staf, sedangkan pengguna profesional cenderung memanfaatkan tutorial *online* dan dukungan teknis. Sumber daya yang jarang digunakan meliputi *e-book*, materi audiovisual, bahan pembelajaran, dan tesis mahasiswa. Sebaliknya, sumber daya yang paling

³¹ Nawangsari, Lenny Christina. "Servqual : Strategies to Improve University Library Services." *International Journal of Engineering & Technology* 9, no. 2 (2020): 326–32. <https://doi.org/10.14419/ijet.v9i1.30284>.

³² Tammaro, Anna Maria. "User Perceptions of Digital Libraries: A Case Study in Italy." *Performance Measurement and Metrics* 9, no. 2 (2008): 130–137. <https://doi.org/10.1108/14678040810906835>.

³³ Dewiyana, Himma, Lely Emiliyana, Muhammad Salim, dan Mas Irwansyah Putra. "E-research untuk Universitas Riset Studi Kasus pada Layanan Digital Kasus pada Layanan Digital Perpustakaan Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas Sumatera Program Studi S2 Sains Data dan Kecerdasan Buatan , Universitas." *Journal Of Library and Information Science* 6, no. 2 (2022): 159–80. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v6i2.159-180>

sering dimanfaatkan adalah OPAC, *database online*, dan *e-journal*.³⁴ Mahasiswa umumnya menggunakan OPAC dan *database*, sedangkan profesional lebih banyak memanfaatkan *e-book* dan koleksi CD perpustakaan.³⁵

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa terhadap *website* perpustakaan dipengaruhi oleh keterpaduan antara aspek *usability* dan dimensi kualitas layanan digital (*SERVQUAL*). Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas teknis *website* dan kualitas layanan tidak dipersepsikan secara terpisah, melainkan saling berinteraksi dalam membentuk pengalaman mengakses *website* secara keseluruhan.

Pendekatan fenomenologis memperkaya analisis dengan mengungkap makna pengalaman mahasiswa secara lebih mendalam, khususnya dalam memaknai *website* sebagai sarana navigasi dan akses pengetahuan akademik. Untuk itu, apabila dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang cenderung menitikberatkan pada aspek antarmuka, aksesibilitas teknis, atau efektivitas fitur secara parsial, hasil penelitian ini memperluas pemahaman dengan menunjukkan keterkaitan antara kualitas teknis dan kualitas layanan dalam konteks penggunaan *website* perpustakaan oleh mahasiswa.

Temuan tersebut memberikan gambaran komprehensif mengenai pengalaman *website* perpustakaan memahami *usability* yang menampilkan kebutuhan *user* dan menjadi dasar pengembangan sebuah *prototype design interface* baru, Sehingga memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan pihak pengelola layanan perpustakaan.³⁶ Salah satu temuan utama adalah tingginya apresiasi mahasiswa terhadap kemampuan perpustakaan dalam merespons kebutuhan dan permintaan pengguna, yang mencerminkan komitmen institusi dalam menyediakan layanan yang efisien dan efektif.³⁷

Upaya tersebut memerlukan strategi yang bersifat komprehensif, mencakup tiga dimensi utama, yaitu penguatan literasi informasi melalui

³⁴ Tammaro, Anna Maria. "User Perceptions of Digital Libraries: A Case Study in Italy." *Performance Measurement and Metrics* 9, no. 2 (2008): 130–137. <https://doi.org/10.1108/14678040810906835>

³⁵ Tri Anggun Setyo Putri dan Nina Mariani Noor, "Strategi Penanggulangan Library Anxiety pada Pengguna Perpustakaan," *TIK Ilmiah Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 9, no. 1 (2025): 255–64.

³⁶ Oktarina, Nadia, Fitriani Muttakin, and Mona Fronita. "Analisa Usability Pada Sistem Perpustakaan Menggunakan Metode User Centered Design." *Techno.Com* 22, no. 2 (2023): 440–52. <https://doi.org/10.33633/tc.v22i2.7975>

³⁷ Pohan, Syafruddin, July Susanti, Br Sinuraya, dan Shafira Triana Putri. "Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara." *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik* 01, no. 02 (2023): 127–31." <https://doi.org/10.62379/jiksp.v3i2>

program pelatihan, pengembangan infrastruktur jaringan yang menjamin pemerataan akses, serta penyempurnaan antarmuka sistem agar lebih mudah digunakan oleh pengguna. Penerapan ketiga aspek tersebut diharapkan dapat menjadi pendorong utama peningkatan literasi masyarakat di era digitalisasi sistem, sekaligus memperkuat daya saing bangsa dalam menghadapi dinamika globalisasi informasi.³⁸

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, mahasiswa memiliki pengalaman yang cukup baik terhadap kualitas pengalaman menggunakan *website* perpustakaan digital Universitas Sumatera Utara (USU). *Website* ini dinilai membantu kegiatan akademik karena menyediakan akses cepat dan relevan terhadap berbagai sumber pengetahuan. Penilaian tersebut dianalisis melalui lima dimensi *SERVQUAL* sebagai kerangka analisis kualitatif terhadap pengalaman pengguna. Pada dimensi *tangible*, tampilan antarmuka dinilai menarik dan mudah digunakan oleh pengguna yang sudah paham, meskipun pengguna baru masih mengalami kesulitan menavigasi menu tertentu dan membutuhkan panduan yang lebih jelas.

Pada dimensi *reliability*, *website* mampu menyediakan informasi akademik yang kredibel, meskipun terkadang mengalami *error* pada jam sibuk. Pada dimensi *responsiveness*, pengelola dinilai cukup tanggap terhadap keluhan, namun gangguan teknis yang berulang tetap menurunkan persepsi terhadap kecepatan layanan.

Dimensi *assurance* menunjukkan bahwa *website* memberikan rasa aman karena memuat sumber resmi universitas dan repositori akademik yang dapat dipercaya. Sedangkan pada dimensi *empathy*, *website* dinilai membantu mahasiswa menemukan referensi akademik dan mendukung pembelajaran mandiri, sehingga meningkatkan penilaian positif terhadap layanan perpustakaan digital.

Secara keseluruhan, *website* perpustakaan digital USU telah berfungsi efektif sebagai sarana penyedia informasi ilmiah yang dapat diakses kapan saja dan di mana oleh mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan konten yang tersedia, tetapi juga oleh aspek kenyamanan, kemudahan navigasi, keamanan, serta stabilitas sistem dalam mendukung aktivitas akademik. Selain itu,

³⁸ Himayah, H. "Persepsi Masyarakat terhadap Perpustakaan Digital di Era Digitalisasi Sistem." *PILAR: Kajian Islam Kontemporer* 14, no. 2 (2023): 138–145. <https://doi.org/10/26618/fbk9kn96>

kemampuan mahasiswa dalam memanfaatkan layanan digital turut memengaruhi cara *website* dipersepsikan dan digunakan sebagai sarana akses pengetahuan.

Kontribusi dalam pemahaman penelitian mengenai pengalaman pengguna *website* perpustakaan dengan menunjukkan pentingnya keterpaduan antara kualitas layanan digital dan kemampuan pengguna dalam konteks pemanfaatan layanan informasi akademik secara praktis untuk memprioritaskan aspek inovasi pengelola perpustakaan yang mencakup peningkatan desain antarmuka yang lebih intuitif, penguatan stabilitas dan keandalan sistem, seperti video tutorial maupun *chatbot*, kemudahan akses, kenyamanan, dan efektivitas pemanfaatan *website* perpustakaan.

Untuk penelitian selanjutnya, perlu dilakukan pengembangan dengan melibatkan lebih banyak informan dan menambahkan variabel seperti intensitas penggunaan dan literasi digital untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas layanan perpustakaan USU.

DAFTAR RUJUKAN

- Amanda, Yasukma, and Meyniar Albina. "Model-Model Penelitian Kualitatif." *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu Volume 3*, no. 6 (2025): 135–40. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v3i6.1657>.
- Anida Uswatun Hasanah, Levy Husnul Lailina, Najma Azzahro Aulia, Nida Adilah Rahmah, Nur Indah Septiani, Sofyan Iskandar, Neneng Sri Wulan, and Nuur Wachid Abdul Majid. "Persepsi Pembaca Terhadap *Website Literacycloud* Sebagai Alternatif Kegiatan Membaca." *ENGGANG: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya* 4, no. 1 (2023): 570–78. <https://doi.org/10.37304/enggang.v4i1.12107>.
- Aqilah, Zahra Rudy, Wulan Fitriyani, Nasywa Dwi Azalia, dan Istiqomah Putri Lushinta. "Kepuasan Mahasiswa FIP UPI terhadap Perpustakaan Digital dan Pengaruhnya terhadap Minat Baca." *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara* 1, no. 6 (2025): 93–100.
- Artina, Mulya, dan Siska Lusya Putri. "Pengaruh Kualitas *Website* dan Pengetahuan Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Digital Desa Jati Belarik." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas* 25, no. 2 (2023): 392–401. <https://doi.org/10.47233/jebd.v25i2.884>.
- Creswell, John W., dan Cheryl N. Poth. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Edisi ke-4. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, (2018).

- Dewiyana, Himma, Lely Emiliyana, Muhammad Salim, dan Mas Irwansyah Putra. "E-research untuk Universitas Riset Studi Kasus pada Layanan Digital Kasus pada Layanan Digital Perpustakaan Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas Sumatera Program Studi S2 Sains Data dan Kecerdasan Buatan , Universitas." *Journal Of Library and Information Science* 6, no. 2 (2022): 159–80. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v6i2.159-180>
- Himayah, H. "Persepsi Masyarakat terhadap Perpustakaan Digital di Era Digitalisasi Sistem." *PILAR: Kajian Islam Kontemporer* 14, no. 2 (2023): 138–45.
- Husserl, Edmund., *Ideas: General Introduction to Pure Phenomenology*. W. R. B. Gibson. New York: Collier Books, (1962).
- Khairul Anwar, Rully, Dzakia Durrotul Qolbi, Siti Chaerani Djen, dan Evi Nursanti Rukmana. *Inovasi Perpustakaan Digital Meningkatkan Aksesibilitas Informasi*. 5, no. 1 (2023): 27–42.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Edisi ke-3. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2014
- Nawang Sari, Lenny Christina. "SERVQUAL: Strategies to Improve University Library Services." *International Journal of Engineering & Technology* 9, no. 2 (2020): 326–32. <https://doi.org/10.14419/ijet.v9i1.30284>.
- Nike Aulia, Firdasari, dan Joko Wasisto Athanasia Octaviani Puspita Dewi. "Evaluasi Pemanfaatan Aplikasi Perpustakaan Digital Epusda Kabupaten Rembang Menggunakan Metode Digiqua." *Anuva* 8, no. 4 (2024): 575–90.
- Nugraha, Jaka, dan Gloriano. "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL: Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya." *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 10, no. 3 (2022): 233–245
- Nugroho Adhi, Agung, Catharina Esmi Triningsih, dan YMV Agung Nugroho. "Pengaruh Kualitas Informasi pada Website terhadap Minat Akses Konten: Studi Kasus pada Website Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY)." *Al-Ma'mun Jurnal Kajian Kepustakawanan dan Informasi* 4, no. 1 (2023): 45–64. <https://doi.org/10.24090/jkki.v4i1.7874>.

- Oktavia, Ariska. "Transformasi Manajemen Perpustakaan di Era Digital: Tantangan dan Peluang." *Al Ma'arif: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam* 2, no. c (2024): 147–66.
- Oktarina, Nadia, Fitriani Muttakin, and Mona Fronita. "Analisa Usability Pada Sistem Perpustakaan Menggunakan Metode User Centered Design." *Techno.Com* 22, no. 2 (2023): 440–52. <https://doi.org/10.33633/tc.v22i2.7975>
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, "Laporan Kinerja Perpustakaan Nasional Republik Indonesia tahun 2022. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, (2023).
- Prastyabudi, Wahyu Andy, dan Sephia Arda Latifah. "Measuring Library Service Excellence: Integrating SERVQUAL with Accreditation Standards." *Journal of Advances in Information and Industrial Technology* 6, no. 2 (2024): 131–142.
- Pohan, Syafruddin, July Susanti, Br Sinuraya, dan Shafira Triana Putri. "Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara." *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik* 01, no. 02 (2023): 127–31.
- Putri Alfiyan, Vinny, dan Elva Rahmah. "Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Digital di Perpustakaan Universitas Negeri Padang." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 9 (2025): 7547–54.
- Siregar, Nurul Zahara, dan Abdi Mubarak Syam. "The Influence of Digital Library Service Quality on Student Satisfaction." *PERSPEKTIF: Journal of Social and Library Science* 2, no. 2 (2024): 40–48. <https://doi.org/10.70489/perspektif.v2i2.294>.
- Sonianto, dan Roby Novianto. "Analysis of the Influence of User Experience (UX) on User Satisfaction in a Digital Library System." *Variable Research Journal* 1, no. 2 (2024): 554–559.
- Tamaro, Anna Maria. "User Perceptions of Digital Libraries: A Case Study in Italy." *Performance Measurement and Metrics* 9, no. 2 (2008): 130–137. <https://doi.org/10.1108/14678040810906835>.
- Tri Anggun Setyo Putri dan Nina Mariani Noor. "Strategi Penanggulangan Library Anxiety pada Pengguna Perpustakaan." *TIK Ilmeu Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 9, no. 1 (2025): 255–64. [10.29240/tik.v9i1.11557](https://doi.org/10.29240/tik.v9i1.11557).
- Wahyu Andy Prastyabudi and Sephia Arda Latifah, "Measuring Library Service Excellence: Integrating SERVQUAL with Accreditation Standards,"

Journal of Advances in Information and Industrial Technology 6, no. 2 (2024): 131–42, <https://doi.org/10.52435/jaiit.v6i2.561>.

Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry, dan A. Parasuraman. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.