

Tendency and Student Satisfaction Using Printed and Electronic Information Resources at the University of North Sumatra Library

Kecenderungan dan Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Sumber Daya Informasi Tercetak dan Elektronik di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara

Santana Sembiring¹, Jonner Hasugian²

¹Program Studi Perpustakaan, Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia

²Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Sumatra Utara, Indonesia

Paper Type:

Research Paper

Abstract

Background of the study: The presence of electronic Information Resources (SDI) in university libraries is especially attractive for users. The convenience and not having to come physically to the location make users prefer to use electronic SDI compared to printed SDI.

Purpose: The main purpose of this research is to find out the trend of using SDI in the USU Library based on the field of science. Another objective is to find out the actual satisfaction of users with the electronic and printed SDI available at the USU Library.

Method: This research is descriptive. The method used is a survey and data collection techniques are carried out by distributing questionnaires to respondents.

Findings: The results showed that USU undergraduate students (S1) had different tendencies in using information resources. Students from non-exact study programs prefer to use the printed format, while students from the exact sciences study program more often use electronic SDI. Then in terms of the satisfaction that is desired and obtained, non-exact students have an average percentage value that is higher than exact.

Conclusion: The results of this study can be used as evaluation material for the USU Library to continue to provide SDI in both printed and electronic formats following the information needs of its users.

Keywords: Information Resources (SDI), Printed SDI, electronic SDI, USU Library

Submitted: 26 March 2022

Revised: 9 May 2022

Accepted: 15 May 2022

Online: 28 June 2022

* Correspondence:
Santana Sembiring

E-mail:
santanasembiring@undiksha.ac.id

Abstrak

Latar belakang masalah: Hadirnya Sumber Daya Informasi (SDI) elektronik di perpustakaan perguruan tinggi menjadi daya tarik tersendiri bagi pemustaka. Kemudahan dan tidak harus datang secara fisik ke lokasi membuat pemustaka lebih memilih menggunakan SDI elektronik dibanding dengan SDI cetak.

Tujuan: Tujuan utama dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kecendrungan penggunaan SDI di Perpustakaan USU berdasarkan bidang ilmu. Tujuan lainnya adalah mengetahui kepuasan pemustaka yang sebenarnya terhadap SDI elektronik maupun cetak yang tersedia di Perpustakaan USU.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah survei dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner terhadap responden.

Temuan: Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa USU program sarjana (S1) memiliki kecendrungan yang berbeda dalam menggunakan sumber daya informasi. Mahasiswa program studi non eksakta lebih suka menggunakan format tercetak sedangkan mahasiswa dari prodi bidang ilmu eksakta lebih sering menggunakan SDI elektronik. Kemudian dari sisi kepuasan yang diinginkan dan diperoleh, mahasiswa non eksakta memiliki nilai rata-rata persentase yang lebih tinggi daripada eksakta.

Simpulan: Hasil dari penelitian ini bisa menjadi bahan evaluasi bagi Perpustakaan USU untuk terus menyediakan SDI baik format tercetak maupun elektronik yang sesuai dengan kebutuhan informasi para pemustakanya.

Kata kunci: Sumber Daya Informasi (SDI), SDI tercetak, SDI elektronik, Perpustakaan USU

To cite this document:

Sembiring, S. & Hasugian, J. (2022). Tendency and Student Satisfaction Using Printed and Electronic Information Resources at the University of North Sumatra Library. *Record and Library Journal*, 8(1). 50-70

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License



Pendahuluan

Teknologi informasi mampu mendorong pertumbuhan informasi menjadi sangat pesat, terutama tersedianya informasi dalam format elektronik. Pertumbuhan informasi juga turut memberi pengaruh pada perkembangan koleksi perpustakaan, khususnya koleksi di perpustakaan perguruan tinggi. Kehadiran Sumber Daya Informasi (SDI) elektronik di perpustakaan perguruan tinggi bisa menjadi tantangan sekaligus menjadi peluang. Ketersediaan SDI elektronik akan memperkaya koleksi di dalam perpustakaan yang sebelumnya didominasi oleh SDI dalam format tercetak. Selain itu, hadirnya teknologi internet secara umum telah mengubah kebiasaan masyarakat dalam menemukan dan mengakses informasi (Zickuhr et al., 2013).

Fenomena umum menunjukkan bahwa pengguna lebih cenderung menggunakan SDI elektronik baik yang bersifat ilmiah maupun yang non-ilmiah, bahkan ada yang memprediksi penggunaan SDI elektronik lebih tinggi dibanding dengan penggunaan sumber daya tercetak. Minat memanfaatkan SDI elektronik dalam komunikasi ilmiah sekarang ini terus berkembang (Al, Soydal, & Tonta, 2010). Penggunaan SDI elektronik di sejumlah perpustakaan perguruan tinggi cenderung lebih meningkat dibanding dengan tercetak.

Sekalipun ada kecenderungan peningkatan penggunaan SDI elektronik, namun fenomena tersebut tidak selamanya dapat dibenarkan sebagai suatu kebenaran yang mutlak. Salah satu penelitian mengenai penggunaan dan kepuasan terhadap penggunaan sumber daya elektronik dan tercetak pernah dilakukan oleh Cassidy, Martinez & Lisa Shen (2012) di Sam Houston State University Amerika Serikat. Penelitian tersebut menunjukkan sesuatu yang berbeda dengan penelitian-penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa, 38% responden telah menggunakan *e-book* dari perpustakaan dan di antara responden yang telah menggunakan *e-book* tersebut, ketika diberi pilihan ternyata hanya 28% lebih suka *e-book* dan 31% lebih suka buku cetak. Dalam situasi yang demikian, perpustakaan harus tetap mempertahankan sebagian besar sumber daya dan layanan tradisional yang dimiliki dan di sisi lain mereka juga harus menambahkan sumber daya dan layanan digital yang baru. (Covey, 2002).

Fenomena yang terjadi di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU) menunjukkan bahwa untuk jenis SDI elektronik tertentu, penggunaannya lebih tinggi dari format tercetak, sebaliknya untuk jenis SDI tercetak tertentu penggunaannya lebih tinggi dari format elektronik. Data penggunaan SDI di Perpustakaan USU dalam kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir menunjukkan bahwa penggunaan SDI tercetak cenderung menurun sekitar 3,8% per tahun. Sedangkan penggunaan SDI elektronik mengalami peningkatan yang sangat signifikan dengan rata-rata peningkatan sebesar 21,5%. (Perpustakaan Universitas Sumatera, 2021). Peningkatan penggunaan SDI elektronik dan penurunan penggunaan SDI tercetak tentu berkaitan dengan kepuasan pengguna.


Penggunaan SDI tercetak dan elektronik yang terjadi di Perpustakaan USU menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti. Data penggunaan OPAC pada tahun 2019 mencapai 16.860.477 hits, pengunjung web perpustakaan (di dalam web tersebut juga tersedia *e-books*, *e-journals* dan informasi elektronik lainnya) mencapai 9.504.095 hits dan pengunjung situs repositori USU mencapai 186.706.143 hits dan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya (tahun 2018) terjadi kenaikan hingga 75% (Perpustakaan Universitas Sumatera, 2019). Yang menjadi pertanyaan adalah mengapa pengguna lebih dominan menggunakan SDI elektronik?.

Sekalipun terjadi peningkatan terhadap penggunaan SDI elektronik dibanding SDI tercetak, namun jika diselidiki lebih lanjut peningkatan itu tidak terjadi untuk semua jenis SDI.

To cite this document:

Sembiring, S. & Hasugian, J. (2022). Tendency and Student Satisfaction Using Printed and Electronic Information Resources at the University of North Sumatra Library. *Record and Library Journal*, 8(1). 50-70

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA) 

Keadaannya justru terbalik untuk penggunaan buku teks dan buku pendukung lainnya. Perpustakaan USU memiliki 13.565 eksemplar/judul buku teks dalam format elektronik (*e-books*), tetapi hanya sekitar 3.896 judul yang pernah di-*download* (selama tahun 2020). Artinya hanya 29 % dari total *e-books* yang dimiliki Perpustakaan USU pernah digunakan oleh pengguna selama tahun 2020. Berbeda halnya dengan buku tercetak, dari total 505.613 eksemplar ternyata 203.714 eksemplar pernah dipinjam oleh pemustaka selama tahun 2019. Artinya persentase keterpakaian buku tercetak Perpustakaan USU mencapai sekitar 40,3 %. Data ini belum termasuk buku yang dibaca di ruang baca.

Data di atas menggambarkan keadaan yang bertentangan, ada peningkatan penggunaan sumber daya informasi elektronik yang tajam, namun untuk buku tercetak pemanfaatannya masih lebih tinggi dari pada *e-book*. Oleh karena itu, fenomena tentang kecenderungan meningkatnya penggunaan SDI elektronik dibanding dengan penggunaan SDI tercetak belum dapat diterima begitu saja, masih perlu diteliti lebih lanjut. Penggunaan SDI elektronik dan tercetak masih merupakan isu yang terus diperdebatkan dan menarik untuk diteliti.

Secara substansi, bahan-bahan perpustakaan tercetak dan elektronik sama-sama memuat informasi dan pengetahuan, akan tetapi cara penggunaan dan aksesnya yang berbeda. Beberapa peneliti informasi elektronik seperti [Shim, McClure, & Bertot \(2001\)](#); [Ibrahim \(2004\)](#); [Johnson et.al \(2012\)](#), menyatakan bahwa SDI elektronik adalah seluruh SDI atau media rekam informasi yang aksesnya memerlukan peralatan elektronik terutama komputer, baik personal komputer, *mainframe*, maupun peralatan genggam (*hand-held mobile device*). SDI tersebut dapat diakses dari jarak jauh (*remote access*) tanpa harus hadir secara fisik di tempat atau lokasi. SDI elektronik dapat diakses sepanjang waktu karena tidak dibatasi oleh ruang dan banyaknya pengguna (*unlimited access*). Kelemahannya adalah bahwa akses kepada SDI elektronik sangat tergantung kepada listrik, peralatan komputer dan infrastruktur teknologi informasi, khususnya teknologi internet. Berbeda halnya dengan SDI tercetak, aksesnya dibatasi waktu, tempat dan jumlah pengguna. Tidak mungkin sebuah buku tercetak misalnya dapat dibaca oleh dua orang dalam waktu yang bersamaan. Akan tetapi, keuntungannya adalah dapat dibaca atau digunakan tanpa harus tergantung dengan jaringan internet, listrik dan peralatan teknologi informasi lainnya. Ada perbedaan nyata diantara SDI elektronik dengan SDI tercetak, selain bentuk fisik yang berbeda, cara akses dan penggunaannya pun dapat berbeda.


Berkaitan dengan penggunaan SDI telah banyak studi yang mengkajinya berdasarkan perbedaan karakteristik demografis pengguna seperti pendidikan, bidang ilmu, gender, usia dan sebagainya. Penelitian yang dilakukan [Oyesiku & Oduwole \(2004\)](#) di Perpustakaan Universitas Olabisi Onabanjo menyatakan bahwa mahasiswa laki-laki lebih sering menggunakan perpustakaan dibanding dengan mahasiswa perempuan. Penelitian [Julien \(2000\)](#) menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan perguruan tinggi pada umumnya adalah mahasiswa yang bersikap sebagai pembelajar aktif, berpartisipasi lebih aktif di kelas, suka membaca, menulis dan rajin belajar. Penelitian tersebut menggambarkan bahwa karakteristik demografis pengguna yang berbeda dapat mempengaruhi dalam penggunaan SDI dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan. Temuan penelitian di atas juga menunjukkan bahwa karakteristik pengguna berdasarkan gender atau jenis kelamin dan karakteristik minat dan sikap juga berhubungan dengan penggunaan SDI dan fasilitas layanan perpustakaan.

Berbagai penelitian tentang penggunaan SDI tercetak dan elektronik telah dilakukan di sejumlah perpustakaan perguruan tinggi. Penelitian yang dilakukan [Al-Umut, Soydal & Tonta \(2010\)](#) di Hacettepe University, Ankara Turkey terhadap penggunaan SDI elektronik

To cite this document:

Sembiring, S. & Hasugian, J. (2022). Tendency and Student Satisfaction Using Printed and Electronic Information Resources at the University of North Sumatra Library. *Record and Library Journal*, 8(1). 50-70

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA) 

khususnya *e-books* menunjukkan bahwa *e-books* dalam bidang kedokteran merupakan *e-books* yang paling sering digunakan, kemudian diikuti *e-books* dalam bidang pendidikan lalu bidang bahasa dan sastra. Sedangkan *e-books* dalam bidang ilmu lainnya jarang bahkan tidak pernah digunakan, karena penggunanya lebih menyukai buku teks tercetak. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan pengembangan koleksi *e-books* pada perpustakaan perguruan tinggi tidak selamanya relevan untuk semua bidang ilmu. Pandangan yang menyatakan bahwa pengembangan koleksi perpustakaan perguruan tinggi di masa mendatang lebih berorientasi ke SDI elektronik tidak selamanya dibenarkan, sebab masih banyak pengguna yang lebih suka dengan buku tercetak.

Hasil penelitian yang dilakukan Liu (2006) di San Jose State University, Washington Square, San Jose, USA menyatakan bahwa mayoritas mahasiswa pascasarjana di universitas tersebut menggunakan sumber daya tercetak dan sumber daya elektronik secara bersamaan. Preferensi keseringan membaca dan penggunaan SDI tercetak dan sumber daya elektronik bervariasi antar disiplin ilmu yang berbeda. Mahasiswa pascasarjana mengharapkan perpaduan sumber tercetak dan sumber daya elektronik (*hybrid*). Dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa terjadi perbedaan kecenderungan penggunaan sumberdaya informasi tercetak dan elektronik berdasarkan gender, jenjang pendidikan, minat dan sebagainya. Perbedaan penggunaan ini tentunya berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap SDI tercetak maupun elektronik yang digunakan. Kepuasan pengguna tentu berkaitan dengan kualitas layanan maupun SDI yang tersedia di perpustakaan.

Secara tradisional, kualitas layanan dikonseptualisasikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan tentang layanan yang akan diterima dan persepsi tentang layanan yang telah diterima (Gronroos, 2001; Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1996). Kualitas layanan merupakan elemen sentral dalam strategi bisnis termasuk dalam pengelolaan perpustakaan. Sriram dan Rajev (2014) menyatakan bahwa, kepuasan pengguna perpustakaan memainkan peran penting dalam pengembangan dan penyediaan informasi perpustakaan. Selain itu, kualitas layanan perpustakaan juga perlu diukur dengan cara menilai apakah SDI dan layanan yang diberikan perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (Sajna & Haneefa, 2019).


Konsep kualitas pelayanan telah lama menjadi objek kajian dalam bidang ilmu perpustakaan dan informasi. Penelitian tentang kualitas layanan perpustakaan, termasuk di perpustakaan perguruan tinggi, umumnya dikaitkan dengan kepuasan pengguna perpustakaan. Kepuasan pengguna di perpustakaan universitas sangat penting dan menjadi tujuan utama perpustakaan dan pustakawan (Kassim, 2009). Beberapa peneliti seperti Cullen (2001) dan Andaleeb & Simmonds (1998) menyatakan bahwa pendekatan kepuasan pelanggan merupakan salah satu metode terbaik untuk mengevaluasi efektivitas layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan harus dikelola sedemikian rupa untuk menimbulkan kepercayaan pengguna, selain kepuasan yang diperolehnya (Adeyoyin, et.al, 2015).

Penelitian Martensen dan Grønholdt (2003) terhadap mahasiswa *undergraduate* dari 5 (lima) perpustakaan perguruan tinggi di Denmark dengan perhatian yang khusus pada Perpustakaan Copenhagen Business School menunjukkan bahwa faktor utama penentu kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan pengguna adalah SDI elektronik, dan koleksi publikasi tercetak. Kepuasan terhadap SDI elektronik dipengaruhi karena kemudahan dan keunggulan yang ada pada *e-resources* tersebut. Selain itu, hasil dari penelitian tersebut membuktikan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh 6 (enam) faktor utama yaitu: *electronic resources, collection of printed publications, other library services, technical facilities, library*

To cite this document:

Sembiring, S. & Hasugian, J. (2022). Tendency and Student Satisfaction Using Printed and Electronic Information Resources at the University of North Sumatra Library. *Record and Library Journal*, 8(1). 50-70

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA) 

environment dan human side of user service.

Dilatarbelakangi dengan hal-hal seperti yang sudah diuraikan di atas, maka ada 2 (dua) pertanyaan penelitian yang akan dijawab pada penelitian ini. Pertama, bagaimanakah kecenderungan penggunaan sumberdaya informasi di Perpustakaan USU berdasarkan bidang ilmu?. Kedua, bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap SDI tercetak dan elektronik di Perpustakaan USU berdasarkan bidang ilmu?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kecenderungan penggunaan SDI di Perpustakaan USU berdasarkan bidang ilmu eksakta dan non eksakta. Selain itu, tujuan selanjutnya dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan mahasiswa yang sebenarnya terhadap SDI elektronik maupun cetak yang tersedia di Perpustakaan USU. Penelitian ini penting untuk dilakukan karena hasil penelitian ini dapat memberi masukan kepada pengelola Perpustakaan USU untuk pengembangan koleksi dan layanan berdasarkan kebutuhan pengguna. Sebab, efektivitas dan efisiensi layanan yang disediakan di perpustakaan perguruan tinggi sangat ditentukan oleh pengguna perpustakaan (Yusuf, 2010). Jika SDI yang tersedia di perpustakaan perguruan tinggi relevan dengan kebutuhan pengguna, maka penggunaannya akan semakin meningkat dan perpustakaan semakin diminati oleh mahasiswa karena perpustakaan sudah mereka anggap sebagai fasilitas yang dapat mendukung kegiatan belajar dan penelitian. Sebab, tujuan utama dari perpustakaan perguruan tinggi adalah mendukung pencapaian tujuan lingkungan akademik di bidang pembelajaran, pengajaran, penelitian, dan pengabdian (Aina, 2004).

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan sampel dan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Penelitian dilakukan di Perpustakaan USU pada bulan Januari s.d Juni 2021. Situasi pandemi Covid-19 sangat berpengaruh terhadap penyebaran kuesioner, sehingga bulan April sampai dengan pertengahan Mei 2021, layanan perpustakaan tidak sepenuhnya dibuka.

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna yang pernah meminjam buku di Perpustakaan USU. Populasi tersebut berasal dari 47 Program Studi (Prodi) jenjang pendidikan sarjana yang ada di USU. Berdasarkan data yang diperoleh dari sistem sirkulasi terdapat 16.919 populasi yang memenuhi kriteria di atas. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa dari prodi bidang ilmu eksakta yang berjumlah 9.278 orang dan dari prodi bidang ilmu non eksakta yang berjumlah 7.811 orang.

Sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus Taro Yamane, yaitu sejumlah 438 orang dengan perincian jumlah sampel dari prodi bidang ilmu eksakta sebanyak 242 orang yang berasal dari 26 (dua puluh enam) prodi. Sedangkan untuk jumlah sampel dari prodi dari bidang ilmu non-eksakta sebanyak 196 orang yang berasal dari 21 (dua puluh) prodi.

Analisis data dilakukan dengan cara deskriptif yaitu dengan mentabulasi jawaban responden dengan persentase. Kepuasan mahasiswa ditentukan dengan cara membandingkan nilai rata-rata persentase kepuasan yang diinginkan (*expected*) oleh mahasiswa dari penggunaan SDI di Perpustakaan USU dengan nilai rata-rata persentase kepuasan yang diperoleh (*perceived*) (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1988) oleh mahasiswa setelah mengakses, menggunakan dan/atau membaca SDI yang tersedia di Perpustakaan USU.

To cite this document:

Sembiring, S. & Hasugian, J. (2022). Tendency and Student Satisfaction Using Printed and Electronic Information Resources at the University of North Sumatra Library. *Record and Library Journal*, 8(1). 50-70

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

Hasil dan Diskusi

Kecenderungan terhadap Sumber Daya Informasi (SDI) dan strategi dalam memperoleh informasi yang digunakan mahasiswa USU (eksakta dan non eksakta) untuk memenuhi kebutuhan informasi akademisnya tentu berbeda-beda. Ada 6 (enam) dimensi kecenderungan mahasiswa USU dalam memanfaatkan SDI perpustakaan, yaitu dari format SDI yang digunakan; strategi dalam memperoleh informasi; kemudahan mengakses SDI; SDI cetak yang paling sering digunakan; SDI elektronik yang paling sering digunakan. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Kecenderungan Penggunaan SDI Mahasiswa USU

No	Sumber Daya Informasi (SDI)	Jenis SDI	Persentase
1	Format	Elektronik	52,70 %
		Cetak	27,40 %
		Kombinasi	19,90 %
2	Strategi Mencari Informasi	Sendiri	27,40 %
		Pustakawan	13,47 %
		Teman	2,51 %
		Kombinasi	52,97 %
		Tidak Menjawab	3,65 %
3	Kemudahan Akses	Setuju SDI	90,20 %
		Elektronik > Cetak	
		Tidak Setuju SDI	9,8
		Elektronik > Cetak	
4	Kenyamanan Akses	Kesesuaian Data	52,70 %
		Setuju SDI Cetak > Elektronik	83,10 %
		Setuju SDI Cetak > Elektronik	16,90 %
5	SDI Cetak Yang Paling Sering Digunakan	Buku Teks	82,42
		Surat Kabar	49,77
		Jurnal/Majalah	43,15
		Ilmiah	
		Kombinasi	38,71
6	SDI Elektronik Yang Paling Sering Digunakan	Artikel Lepas Di Internet	68,49%
		Buku Elektronik (<i>e-books</i>)	61,64%
		Jurnal/Majalah Elektronik (<i>e-journal</i>)	59,13%
		Surat Kabar <i>Online</i>	59,9%

Format SDI

Berdasarkan data pada tabel di atas diketahui bahwa responden lebih banyak menggunakan format SDI elektronik (52,70%) dibandingkan dengan responden yang menggunakan SDI tercetak (27,40%) dan ada yang menyatakan menggunakan keduanya

To cite this document:

Sembiring, S. & Hasugian, J. (2022). Tendency and Student Satisfaction Using Printed and Electronic Information Resources at the University of North Sumatra Library. *Record and Library Journal*, 8(1). 50-70

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(19,90%). Artinya, bahwa pada umumnya mahasiswa Program Sarjana USU lebih cenderung menggunakan format SDI elektronik daripada tercetak. Temuan ini sesuai dengan laporan penggunaan SDI Perpustakaan USU tahun 2021, yaitu penggunaan SDI format elektronik lebih banyak digunakan daripada SDI dalam format tercetak. Namun yang menarik adalah ketika mahasiswa USU lebih suka menggunakan SDI elektronik daripada SDI tercetak, maka sejatinya koleksi di perpustakaan USU mengalami kemunduran. Hal ini dikatakan Hasugian (2021) bahwa Perpustakaan USU perlu menjaga keseimbangan pengembangan koleksi elektronik dan tercetak karena dilihat dari 10 (sepuluh) tahun terakhir ada kecenderungan pengembangan koleksi perpustakaan lebih mengutamakan SDI elektronik daripada SDI tercetak.

Responden juga menganggap bahwa kedua sumber tersebut baik sumber tercetak maupun elektronik masing-masing memiliki keunggulan dan kelemahan. Kadang-kadang sumber informasi elektronik lebih lengkap dari tercetak dan kadang-kadang sumber tercetak lebih lengkap dari elektronik. Keduanya saling melengkapi dan ketika data yang dicari tidak diperoleh dari buku, bisa menggunakan sumber elektronik. Khusus untuk buku teks dan buku pelengkap (*monograph*) keadaannya justru terbalik di mana responden lebih memilih menggunakan buku tercetak daripada buku elektronik (*e-books*). Data juga menunjukkan bahwa 76,70% responden menyatakan format buku yang paling sering digunakan adalah buku tercetak sedangkan yang menggunakan *e-books* hanya 14,20% dan yang menggunakan buku tercetak dan *e-books* sebanyak 9,10%. Hasil temuan ini sangat sesuai dengan hasil penelitian Cassidy, Martinez & Lisa Shen (2012) yang menunjukkan bahwa walaupun responden sudah menggunakan e-book, namun ketika responden diberi pilihan antara SDI elektronik atau cetak, responden lebih suka menggunakan SDI cetak daripada SDI elektronik. Bahkan penggunaan terhadap kedua SDI ini juga pernah disinggung pada penelitian yang dikerjakan Liu (2006) yang menyatakan bahwa mahasiswa pascasarjana mengharapkan ada perpaduan penggunaan sumber tercetak dan sumber daya elektronik alias hibrid. Perbedaan pemilihan penggunaan format SDI sangat berkaitan dengan preferensi dan kepuasan yang diperoleh responden saat menggunakan kedua format SDI tersebut.

Alasan responden mengapa memilih menggunakan SDI elektronik daripada tercetak adalah karena lebih mudah diakses; mudah diperoleh; cepat dan efisien serta dapat diakses melalui internet; sumber informasinya juga lebih beragam; dapat diakses di manapun dan kapanpun; biayanya lebih murah; informasinya lebih *up to date*; bisa diakses menggunakan *handphone*; waktu yang diperlukan untuk mencarinya relatif lebih singkat; sumbernya aksesnya lebih banyak ; hemat biaya dan hemat kertas serta gratis dalam mengunduhnya. Di sisi lain alasan para responden lebih memilih menggunakan SDI tercetak daripada elektronik, yaitu karena sumber tercetak lebih praktis dan bisa dibawa kemana-mana; lebih praktis untuk digunakan dan lebih mudah membacanya; informasinya juga lebih mudah dimengerti; informasi elektronik yang diperoleh dari internet kadang-kadang tidak nyata dan kurang bertanggung jawab; artikel lepas di internet sering tidak ditulis oleh penulis aslinya sehingga diragukan keabsahannya; sumber tercetak dirasa lebih akurat; sulit mencari sumber informasi yang kredibel di internet dan walaupun ada harus membayar; mata lebih cepat lelah akibat terlalu lama membaca informasi elektronik; lebih enak/nyaman membaca sumber tercetak; sumber elektronik bergantung pada listrik; saat membaca buku cetak pengetahuan yang diperoleh dirasa lebih mendalam.

Dari beragam alasan responden mengapa memilih SDI elektronik atau SDI tercetak dapat disimpulkan bahwa masing-masing responden punya alasan khusus mengapa memilih salah

To cite this document:

Sembiring, S. & Hasugian, J. (2022). Tendency and Student Satisfaction Using Printed and Electronic Information Resources at the University of North Sumatra Library. *Record and Library Journal*, 8(1). 50-70

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

satu dari SDI tersebut sebagai bahan referensi akademisnya. Di beberapa penelitian juga telah menunjukkan bahwa pemanfaatan buku teks tercetak masih cenderung lebih tinggi daripada format elektronik (e-book). (Hasugian, 2021). Sehingga baik SDI elektronik maupun tercetak punya penggunanya sendiri. Pemilihan sumber informasi juga tak bisa dilepaskan dari fakultas (bidang ilmu), tingkat (semester), dan usia. (Oluwaseye, 2014).

Strategi Mencari Informasi

Penggunaan SDI di perpustakaan tidak terpisahkan dari cara mencari informasi. Strategi yang dilakukan oleh mahasiswa untuk mencari informasi di perpustakaan biasanya dengan: (a) melakukan sendiri; (b) meminta bantuan pustakawan; (c) meminta bantuan kepada teman atau kombinasi dari ketiganya. Data menunjukkan bahwa 27,40% responden menyatakan mencari informasi dengan cara melakukannya sendiri. Kemudian 13,47% menyatakan meminta bantuan pustakawan dan 2,51% menyatakan meminta bantuan kepada teman serta 52,97 % menyatakan melakukan kombinasi dari ketiganya, sedangkan 3,65% tidak memberikan respon.

Data di atas menunjukkan bahwa mayoritas kebiasaan mahasiswa dalam mencari SDI di Perpustakaan USU cenderung dengan melakukan kombinasi ketiganya mulai dari melakukan secara sendiri, meminta bantuan pustakawan dan meminta bantuan kepada teman. Data tersebut juga menunjukkan bahwa cara melakukan sendiri (27,40%) lebih dominan dibanding dengan meminta bantuan pustakawan (13,47%) dan meminta bantuan teman (2,51%). Data ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa mampu secara mandiri mencari SDI di Perpustakaan. Ada beberapa faktor yang menyebabkan mengapa mahasiswa atau pemustaka sekarang bisa secara mandiri dalam mencari dan memperoleh informasi yang mereka butuhkan, yaitu karena mereka sebagian besar nyaman dalam mencari, memiliki keterampilan mencari yang memadai, dan cenderung menggunakan basis data yang sudah mereka kenal sebelumnya. (Kamada, et.al, 2021). Alasan tidak memiliki kedekatan secara fisik dan emosional dengan pustakawan bisa menjadi salah satu faktor mengapa mahasiswa USU tidak langsung meminta bantuan kepada pustakawan. Hanya pada saat mahasiswa merasa kebingungan dan memiliki kendala dalam pencarian SDI di perpustakaan sehingga mahasiswa meminta bantuan kepada pustakawan. Mereka yang akrab kepada pustakawan akan lebih sering bertanya kepada pustakawan sedangkan yang tidak akrab kepada pustakawan akan cenderung tidak mencari bantuan pustakawan. (Kamada, et.al, 2021).

Kemudahan dan Kenyamanan Menggunakan SDI


Masalah kemudahan dan kenyamanan menggunakan SDI tercetak dan elektronik sering dijadikan sebagai polemik untuk mencari pembenaran akan keunggulan maupun kelemahan dari SDI tercetak dan elektronik.

Data menunjukkan bahwa 90,20% responden setuju bahwa mengakses, mencari dan mendapatkan SDI elektronik lebih mudah daripada SDI tercetak, sedangkan 9,8% menyatakan tidak setuju. Data ini cocok dengan data sebelumnya di mana sekitar 52,70% responden menyatakan lebih banyak menggunakan SDI dalam format elektronik dari pada format tercetak. Hadirnya SDI elektronik jelas menguntungkan mahasiswa baik dari segi waktu dan tenaga karena tidak harus datang ke perpustakaan. Jadi wajar jika sebagian besar responden setuju lebih mudah mengakses, mencari, dan mendapatkan SDI format elektronik daripada SDI tercetak. Temuan ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rohanda dan

To cite this document:

Sembiring, S. & Hasugian, J. (2022). Tendency and Student Satisfaction Using Printed and Electronic Information Resources at the University of North Sumatra Library. *Record and Library Journal*, 8(1). 50-70

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA) 

Winoto (2017) bahwa faktor yang menyebabkan pemustaka lebih banyak mengakses sumber informasi elektronik dikarenakan kemudahan dan akses informasi elektronik serta dapat dibawa hanya dengan menggunakan satu perangkat saja tanpa perlu membawa tumpukan buku.

Kemudahan mendapatkan dan mencari informasi belum tentu sejalan dengan kenyamanan membaca atau menggunakannya. Responden lebih nyaman saat membaca dan menggunakan SDI tercetak daripada SDI elektronik. Data menunjukkan bahwa mayoritas responden (83,10%) setuju kalau membaca dan menggunakan SDI tercetak lebih nyaman dari pada SDI elektronik dan hanya 16,90% yang menyatakan tidak setuju. Temuan ini sama dengan hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh Munandar dan Irwansyah (2019) terhadap bahan bacaan akademik mahasiswa Universitas Indonesia (UI) bahwa meskipun mayoritas respondennya menyukai format digital, namun responden merasa lebih nyaman saat membaca bahan bacaan dalam format tercetak. Lebih lanjut, para responden bukan hanya merasa nyaman saat membaca format tercetak, tapi juga merasa lebih fokus. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan koleksi tercetak di Perpustakaan masih diperlukan, walaupun terjadi peningkatan pertumbuhan terhadap SDI elektronik.

Sumber Informasi Daya Tercetak Yang Sering Digunakan


Ada 9 (sembilan) jenis SDI tercetak yang dapat diakses, dibaca dan/atau digunakan oleh pengguna di Perpustakaan USU. Sembilan jenis sumber daya tercetak tersebut adalah: (1) buku, termasuk buku teks (*textbooks*) dan buku pendukung/pelengkap; (2) Buku Fiksi (seperti novel, roman, hikayat dan sebagainya); (3) Jurnal/majalah ilmiah; (4) Laporan penelitian dan/atau tugas akhir, termasuk skripsi, tesis, disertasi dan sebagainya; (5) Pidato/orasi ilmiah, pidato pengukuhan guru besar dan sebagainya; (6) Koleksi referensi/rujukan (seperti:kamus, ensiklopedia, direktori, buku panduan, buku manual dsb); (7) Majalah umum atau populer (seperti Tempo, Gatra, Forum, Times, dsb); (8) Surat kabar; dan (9) Brosur/*leaflet*.

Rata-rata persentase responden menggunakan kesembilan SDI tercetak tersebut adalah 38,71%. Artinya 38,71% responden menyatakan sering menggunakan kesembilan SDI tercetak di atas. SDI tercetak berupa buku (82,42%) dan jurnal/majalah ilmiah (43,15%) merupakan SDI cetak yang sering digunakan oleh responden, karena kedua jenis SDI tersebut sangat terkait dengan perkuliahan. Penggunaan jenis SDI tersebut termasuk tinggi karena lebih besar dari nilai rata-rata persentase keseluruhan (38,71%), sedangkan penggunaan jenis SDI lainnya di bawah nilai rata-rata. Data ini mengindikasikan bahwa prioritas penggunaan SDI bagi responden adalah memenuhi kebutuhan perkuliahan. Memang jika kita melihat laporan akuntabilitas Perpustakaan USU tahun 2019 tidak mengherankan apabila buku teks dan buku pendukung lainnya menjadi SDI yang paling sering digunakan oleh responden. Selain untuk kebutuhan perkuliahan, buku juga merupakan literatur yang wajib mereka sitasi dan ada dalam daftar pustaka saat mereka menyusun tugas akhir nanti seperti skripsi ataupun mengerjakan penelitian dalam bentuk artikel ilmiah. Temuan bahwa buku menjadi pilihan referensi bagi mahasiswa sebenarnya pernah dikaji oleh Arif (2017). Ikhwan Arif melakukan kajian terhadap referensi yang digunakan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada (UGM) pada skripsi, tesis, dan disertasi mereka. Dari hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas referensi yang mereka gunakan dalam karya akhir mereka adalah literatur jenis buku. Temuan bahwa buku dan jurnal sebagai SDI cetak yang paling banyak digunakan untuk kepentingan perkuliahan khususnya penulisan tugas akhir juga dikonfirmasi melalui penelitian yang dilakukan oleh Istiana (2016) yang menunjukkan bahwa sumber informasi yang paling banyak digunakan adalah buku, jurnal, tesis, dan website.

To cite this document:

Sembiring, S. & Hasugian, J. (2022). Tendency and Student Satisfaction Using Printed and Electronic Information Resources at the University of North Sumatra Library. *Record and Library Journal*, 8(1). 50-70

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA) 

Selain untuk kebutuhan perkuliahan, responden juga melengkapi pengetahuannya dengan sumber-sumber informasi umum yaitu dengan membaca surat kabar di mana sekitar 49,77% responden menyatakan membacanya.

Jenis SDI Elektronik yang Sering Digunakan

Ada 7 (tujuh) jenis SDI elektronik yang pernah digunakan oleh responden dari situs web Perpustakaan USU (<https://library.usu.ac.id/>) maupun dari situs lain dengan tingkat keseringan yang bervariasi. Tujuh jenis SDI elektronik tersebut adalah: (1) Buku elektronik (e-books); (2) Jurnal/majalah elektronik (e-journal); (3) *E-repository* (tugas akhir mahasiswa seperti skripsi, tesis, disertasi dan karya ilmiah dosen); (4) *E-archives* (berkas elektronik yang tersedia di web seperti peraturan perundang-undangan, surat keputusan, pidato ilmiah, Orasi Profesor, dan sebagainya); (5) *E-news* atau surat kabar *online*; (6) Koleksi referensi *online* (seperti kamus *online*, ensiklopedia *online*, direktori *online*, dan sebagainya); dan (7) Artikel lepas di internet (tulisan-tulisan yang tersedia pada blog pribadi atau *blog* lembaga di internet).

Rata-rata seringnya penggunaan SDI elektronik oleh responden adalah 51,65%. Artinya 51,65% responden menyatakan sering menggunakan ketujuh jenis SDI elektronik di atas. Jenis SDI elektronik yang paling sering digunakan oleh responden adalah artikel lepas di internet (68,49%), kemudian buku elektronik (61,64%), jurnal/majalah elektronik (59,13%), dan *e-news* atau surat kabar *online* (59,9%). Sebenarnya ada alasan mengapa mahasiswa lebih suka menggunakan SDI elektronik berjenis artikel lepas seperti blog, yaitu karena blog dapat membantu mereka dengan mudah dan praktis untuk menyelesaikan tugas perkuliahan. (Hidrawati, et.al, 2017). Dosen dan pustakawan sebaiknya juga harus terus melakukan sosialisasi secara konsisten kepada mahasiswa terkait tingginya plagiarisme pada tugas kuliah mahasiswa akibat penggunaan blog sebagai referensi utama. Buku dan artikel ilmiah merupakan referensi terbaik yang bisa digunakan mahasiswa untuk memenuhi kebutuhan informasi akademis, baik untuk menyelesaikan tugas perkuliahan maupun untuk membuat tugas akhir. Meskipun buku elektronik/*e-books* dan *e-journal* tidak berada di urutan pertama sebagai referensi favorit responden, tapi *e-books* dan *e-journal* tetap masih menjadi rujukan relevan bagi para responden. Rujukan yang berasal dari jurnal akan memperkaya referensi dari mahasiswa atas penelitian terbaru yang ingin dilakukan dan menunjukkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya. (Istiana, 2016). Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Istiana (2016) yang menunjukkan bahwa hanya 25 % mahasiswa saintek UGM menggunakan jurnal sebagai referensi dalam menulis tugas akhir. Artinya bahwa SDI elektronik yang dilayankan perpustakaan tidak sepenuhnya digunakan pemustaka. Masih banyak pemustaka yang suka menggunakan SDI format tercetak.

Persentase penggunaan jenis SDI elektronik di atas termasuk tinggi karena nilai persentasenya di atas nilai rata-rata persentase (51,65%). Data ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan nilai rata-rata keseringan responden menggunakan SDI elektronik (51,65%) lebih tinggi jika dibanding dengan nilai rata-rata keseringan menggunakan SDI tercetak (38,71%).

Perbedaan Penggunaan SDI Berdasarkan Bidang Ilmu

Perbedaan penggunaan SDI Tercetak

Saat penelitian ini dilaksanakan terdapat 47 Prodi Jenjang Sarjana (S1) di lingkungan USU, dengan rincian 26 prodi bidang ilmu eksakta dan 21 prodi bidang ilmu non-eksakta. Data deskriptif menunjukkan bahwa ada perbedaan penggunaan SDI tercetak oleh mahasiswa

To cite this document:

Sembiring, S. & Hasugian, J. (2022). Tendency and Student Satisfaction Using Printed and Electronic Information Resources at the University of North Sumatra Library. *Record and Library Journal*, 8(1). 50-70

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

dari prodi bidang ilmu eksakta dengan mahasiswa prodi bidang ilmu non-eksakta. Rata-rata persentase keseringan mahasiswa prodi eksakta menggunakan SDI tercetak di Perpustakaan USU adalah 71,90 %, sedangkan rata-rata keseringan mahasiswa prodi bidang ilmu non-eksakta menggunakan SDI tercetak adalah 73,47%. Data ini menunjukkan bahwa mahasiswa dari prodi non-eksakta lebih sering menggunakan SDI tercetak dibandingkan dengan mahasiswa yang berasal dari prodi eksakta. Temuan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh [Al-umut, Soydal & Tonta \(2010\)](#) di Hacettepe University, Ankara Turkey bahwa SDI elektronik, khususnya *e-books* tidak cocok untuk semua bidang ilmu. Dalam kasus penelitian di Hacettepe University, Ankara Turkey, diketahui hanya *e-books* dalam bidang kedokteran, pendidikan, dan sastra saja yang sering digunakan, sisanya para mahasiswa lebih suka menggunakan SDI tercetak, khususnya buku. Artinya perpustakaan perlu melakukan kajian dan survei secara menyeluruh terkait dengan penggunaan SDI perpustakaan di semua bidang ilmu.

Dari 26 prodi bidang ilmu eksakta, ada 10 (sepuluh) prodi yang mahasiswanya sering menggunakan SDI tercetak sama atau di atas nilai rata-rata ($\geq 71,90\%$), yaitu Prodi Agroekoteknologi, Biologi, Fisika, Ilmu Keperawatan, Kesehatan Masyarakat, Ilmu Komputer, Pendidikan Dokter Gigi, Peternakan, Teknik Elektro, dan Teknik Kimia. Mahasiswa dari kesepuluh prodi tersebut cenderung lebih sering menggunakan berbagai jenis SDI tercetak dibanding dengan mahasiswa yang berasal dari Prodi Agribisnis, Farmasi, Kimia, Kehutanan, Manajemen Sumber Daya Perairan, Matematika, Pendidikan Dokter, Psikologi, Arsitektur, Teknik Industri, Teknik Mesin, Teknik Sipil, Teknik Lingkungan, Keteknikan Pertanian, Ilmu dan Teknologi Pangan dan Teknologi Informasi.

Dari 21 prodi bidang ilmu non-eksakta, ada 9 prodi yang mahasiswanya sering menggunakan sumberdaya informasi tercetak sama atau di atas nilai rata-rata ($\geq 73,47\%$), yaitu Prodi Ekonomi Pembangunan, Ilmu Administrasi Negara, Ilmu Administrasi Niaga, Ilmu Hukum, Ilmu Kesejahteraan Sosial, Ilmu Perpustakaan, Sastra Melayu, Sastra Indonesia dan Sosiologi. Mahasiswa dari kesembilan prodi tersebut cenderung lebih sering menggunakan, mengakses atau membaca berbagai jenis SDI tercetak dari Perpustakaan USU dibanding mahasiswa Prodi Akuntansi, Antropologi Sosial, Etnomusikologi, Ilmu Komunikasi, Ilmu Politik, Ilmu Sejarah, Manajemen, Sastra Arab, Sastra Cina, Sastra Batak, Sastra Inggris dan Sastra Jepang. Temuan di USU bahwa Prodi Akuntansi dan Manajemen tidak sering menggunakan SDI tercetak ternyata berbeda dengan kecenderungan penggunaan SDI mahasiswa di UGM, khususnya pada mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Berdasarkan hasil penelitian [Maryatun \(2017\)](#) diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa dari Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM lebih suka dan nyaman saat menggunakan buku teks tercetak daripada buku teks elektronik. Hasil temuan ini hampir sama dengan penelitian yang dilakukan oleh [Kassim \(2009\)](#). Berdasarkan hasil penelitian tersebut terdapat perbedaan penggunaan sumber informasi perpustakaan oleh mahasiswa berdasarkan perbedaan pada fakultas dan program studi. Artinya bahwa penggunaan SDI khususnya buku lebih banyak yang suka versi tercetak daripada buku versi elektroniknya (*e-books*)

Perbedaan Penggunaan SDI Elektronik

Data deskriptif menunjukkan bahwa ada perbedaan antara penggunaan SDI elektronik oleh mahasiswa dari prodi bidang ilmu eksakta dengan mahasiswa dari prodi bidang ilmu non-eksakta. Rata-rata persentase mahasiswa dari bidang ilmu prodi eksakta yang sering menggunakan SDI elektronik di Perpustakaan USU adalah 75,82 %, sedangkan untuk rata-rata

To cite this document:

Sembiring, S. & Hasugian, J. (2022). Tendency and Student Satisfaction Using Printed and Electronic Information Resources at the University of North Sumatra Library. *Record and Library Journal*, 8(1). 50-70

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

keseringan mahasiswa prodi bidang ilmu non-eksakta menggunakan SDI elektronik adalah 66,16%. Data ini menunjukkan bahwa mahasiswa dari prodi bidang ilmu eksakta lebih sering menggunakan SDI elektronik dibandingkan dengan mahasiswa yang berasal dari prodi bidang ilmu non-eksakta. Hasil temuan ini sesuai dengan hasil penelitian [Hasugian \(2016\)](#) yang menyebutkan bahwa mahasiswa dari program studi eksakta lebih banyak mengakses, membaca dan menggunakan SDI format elektronik dibanding dengan mahasiswa non eksakta. Kecenderungan mahasiswa eksakta lebih menggunakan SDI elektronik tidak terlepas dari aspek kemuktahiran dan relevansi dari sebuah referensi. Penggunaan sumber informasi elektronik memberikan informasi terbaru berhubungan dengan tema penelitian dan bisa menghasilkan teori, konsep atau model baru yang belum pernah dilakukan dalam penelitian-penelitian sebelumnya. ([Istiana, 2016](#)).

Dari 26 prodi bidang ilmu eksakta, ada 13 prodi yang mahasiswanya sering menggunakan SDI elektronik sama atau di atas nilai rata-rata ($\geq 75,82\%$), yaitu Prodi Agribisnis, Agroekoteknologi, Biologi, Kesehatan Masyarakat, Ilmu Komputer, Manajemen Sumber Daya Perairan, Peternakan, Teknik Elektro, Teknik Kimia, Teknik Mesin, Teknik Pertanian dan Ilmu dan Teknologi Pangan. Mahasiswa dari ketiga belas program studi tersebut cenderung lebih sering menggunakan, mengakses atau membaca berbagai jenis SDI elektronik baik dari Perpustakaan USU maupun dari sumber lainnya dibanding dengan mahasiswa yang berasal dari Prodi Farmasi, Ilmu Keperawatan, Kimia, Kehutanan, Matematika, Pendidikan Dokter Gigi, Pendidikan Dokter, Psikologi, Arsitektur, Teknik Industri, Teknik Sipil, Teknik Lingkungan dan Teknologi Informasi.

Dari 21 prodi bidang ilmu non-eksakta, ada 10 (sepuluh) prodi yang mahasiswanya sering menggunakan SDI elektronik sama atau di atas nilai rata-rata ($\geq 66,16\%$), yaitu Prodi Akuntansi, Ekonomi Pembangunan, Ilmu Administrasi Negara, Ilmu Hukum, Ilmu Kesejahteraan Sosial, Ilmu Komunikasi, Ilmu Perpustakaan, Ilmu Sejarah, Sastra Batak, Sastra Jepang dan Sosiologi. Mahasiswa dari kesepuluh prodi tersebut cenderung lebih tinggi menggunakan, mengakses atau membaca berbagai jenis SDI elektronik baik dari Perpustakaan USU maupun dari sumber lainnya dibanding dengan mahasiswa dari Prodi Antropologi Sosial, Etnomusikologi, Ilmu Administrasi Niaga, Ilmu Politik, Manajemen, Sastra Arab, Sastra Cina, Sastra Melayu, Sastra Indonesia dan Sastra Inggris.

Berdasarkan data diketahui bahwa baik mahasiswa eksakta maupun non eksakta sering menggunakan, mengakses, atau membaca SDI elektronik perpustakaan. Hal ini terlihat pada persentase yang nilainya sama atau di atas rata-rata. Sebenarnya ada alasan mengapa nilai pemanfaatan SDI elektronik perpustakaan di atas rata-rata, yaitu selain karena tujuan pemanfaatannya untuk kebutuhan perkuliahan, pemanfaatan ini juga dipengaruhi oleh dosen juga ikut memberi pengaruh terhadap pengetahuan dan pemanfaatan SDI elektronik perpustakaan. Hal ini bukan tanpa dasar, karena berdasarkan penelitian [Azwar dan Amaliah \(2017\)](#) diketahui bahwa sebagian besar (87,9 %) mahasiswa IPB menyadari Perpustakaan IPB melangkaan SDI elektronik dan salah satu figur yang memberitahu informasi tersebut adalah dosen mereka sendiri. Selain dari faktor internal kampus, faktor anteseden (usia, jenis kelamin, jenjang pendidikan) dan faktor sosio-demografi juga berpengaruh terhadap penggunaan sumber daya informasi yang tersedia di perpustakaan. ([Hasugian, 2019](#)).

Kepuasan Menggunakan SDI

Untuk mengetahui mahasiswa puas atau tidak puas terhadap SDI yang tersedia di Perpustakaan USU, cara yang bisa dilakukan adalah dengan membandingkan nilai rata-rata

To cite this document:

Sembiring, S. & Hasugian, J. (2022). Tendency and Student Satisfaction Using Printed and Electronic Information Resources at the University of North Sumatra Library. *Record and Library Journal*, 8(1). 50-70

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

persentase kepuasan yang diinginkan atau diharapkan mahasiswa dengan rata-rata kepuasan yang diperoleh mahasiswa setelah menggunakan SDI Perpustakaan.

Kepuasan yang Diinginkan Mahasiswa Dari Penggunaan SDI

Kepuasan yang diinginkan adalah harapan atau ekspektasi mahasiswa untuk menggunakan SDI tercetak maupun elektronik di Perpustakaan USU. Kepuasan ini yang mendorong atau memotivasi mahasiswa untuk memanfaatkan seluruh fasilitas layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Kepuasan yang diinginkan atau diharapkan (ekspektasi) responden dari penggunaan SDI baik tercetak maupun elektronik di Perpustakaan USU dapat dilihat pada Tabel-2 di bawah ini:

Tabel 2. Kepuasan yang Diinginkan Mahasiswa dari Penggunaan SDI

Bidang Ilmu	Kepuasan yang diinginkan Mahasiswa dari Penggunaan SDI						Jlh Responden	%
	Puas	%	Biasa saja	%	Tidak tahu	%		
Eksakta	192	79,34	49	20,25	1	0,41	242	100,00
Non-eksakta	161	82,14	35	17,86	0	0,00	196	100,00
Rata-rata %		80,74		19,06		0,21		100,00

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepuasan yang diinginkan atau yang diharapkan (ekspektasi) responden terhadap SDI yang akan digunakannya adalah 80,74%. Data ini mengindikasikan bahwa 80,74% mahasiswa Program Sarjana (S1) mengharapkan bahwa mereka akan puas menggunakan, mengakses dan membaca SDI baik tercetak maupun elektronik yang tersedia di Perpustakaan USU.

Data dari tabel di atas juga menunjukkan bahwa kepuasan yang diinginkan (ekspektasi) oleh mahasiswa dari prodi bidang ilmu non-eksakta adalah 82,14%. Artinya 82,14% mahasiswa dari 21 (dua puluh satu) prodi bidang ilmu non-eksakta menginginkan atau mengharapkan agar mereka puas menggunakan, mengakses dan membaca SDI tercetak maupun elektronik yang tersedia di Perpustakaan USU. Selanjutnya, kepuasan yang diinginkan oleh mahasiswa dari prodi bidang ilmu eksakta adalah 79,34%. Artinya sebanyak 79,34% mahasiswa dari 26 (dua puluh enam) prodi bidang ilmu eksakta menginginkan atau mengharapkan agar mereka puas menggunakan, mengakses dan membaca SDI baik tercetak maupun elektronik yang tersedia di Perpustakaan USU.

Terdapat perbedaan kepuasan yang diinginkan oleh mahasiswa dari prodi bidang ilmu non-eksakta dengan mahasiswa dari prodi bidang ilmu eksakta. Kepuasan mahasiswa dari bidang ilmu non-eksakta (82,14%) lebih tinggi dari pada kepuasan yang diinginkan mahasiswa prodi eksakta (79,34%) untuk penggunaan SDI yang tersedia di Perpustakaan USU. Kepuasan yang diinginkan oleh mahasiswa dari prodi bidang ilmu non-eksakta (82,14%) melebihi rata-rata persentase (80,74%), sedangkan kepuasan yang diinginkan oleh mahasiswa dari prodi bidang ilmu eksakta (79,34%) lebih rendah dari nilai rata-rata persentase kepuasan yang diinginkan. Berdasarkan data pada temuan ini peneliti bisa mengatakan bahwa prodi dari bidang ilmu yang berbeda ternyata bisa memberi pengaruh terhadap kepuasan yang diinginkan SDI. Temuan ini jelas berbeda dengan hasil penelitian Hasugian sebelumnya yang dilakukan pada tahun 2019 yang di mana hasil penelitian tersebut mengatakan bahwa tidak terdapat

To cite this document:

Sembiring, S. & Hasugian, J. (2022). Tendency and Student Satisfaction Using Printed and Electronic Information Resources at the University of North Sumatra Library. *Record and Library Journal*, 8(1). 50-70

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

perbedaan yang signifikan dari penggunaan sumber daya informasi berdasarkan jenis kelamin.

Kepuasan yang diinginkan atau ekspektasi mahasiswa untuk menggunakan SDI baik tercetak maupun elektronik di Perpustakaan USU menunjukkan adanya keinginan dan kebutuhan yang memotivasi atau mendorong mahasiswa untuk menggunakan, mengakses atau membaca berbagai jenis SDI baik tercetak maupun elektronik yang tersedia di Perpustakaan USU. Data dalam tabel di atas menggambarkan bahwa mayoritas mahasiswa (80,74%) dari seluruh prodi (47 prodi) bidang ilmu eksakta dan non-eksakta memiliki motivasi yang kuat untuk menggunakan, mengakses atau membaca berbagai jenis SDI baik tercetak maupun elektronik baik dari Perpustakaan USU.

Kepuasan yang Diperoleh Mahasiswa dari Penggunaan SDI

Kepuasan yang diperoleh adalah kepuasan yang didapatkan mahasiswa setelah menggunakan, mengakses dan/atau membaca SDI baik tercetak maupun elektronik dari Perpustakaan USU. Kepuasan ini diperoleh setelah beberapa kali menggunakan SDI dan memanfaatkan seluruh fasilitas layanan yang tersedia di Perpustakaan USU.

Deskripsi data tentang kepuasan yang diperoleh responden setelah menggunakan, mengakses atau membaca berbagai jenis SDI baik tercetak maupun elektronik berdasarkan bidang ilmu dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Kepuasan yang diperoleh Mahasiswa dari Penggunaan SDI

Bidang Ilmu	Kepuasan yang Diperoleh dari Penggunaan SDI						Jlh Responden	%
	Puas		Biasa Saja		Tidak Puas			
		%		%		%		
Eksakta	186	76,85	51	21,08	5	2,07	242	100,00
Non-Eksakta	156	79,59	38	19,38	2	1,02	196	100,00
Rata-rata %		78,23		20,23		1,54		100,00

Deskripsi data dalam tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan yang diperoleh mahasiswa setelah menggunakan, mengakses dan/atau membaca SDI tercetak maupun elektronik yang tersedia di Perpustakaan USU adalah 78,23%. Artinya, sebanyak 78,23% mahasiswa dari 47 program studi baik dari bidang ilmu eksakta (26 prodi) maupun bidang ilmu non-eksakta (21 prodi) menyatakan mendapatkan kepuasan dari penggunaan SDI tercetak maupun elektronik yang tersedia di Perpustakaan USU. Sedangkan responden yang menyatakan hanya biasa saja sebesar 20,23% dan hanya 1,54 % yang menyatakan tidak mendapatkan kepuasan. Artinya lebih dari setengah jumlah responden baik dari eksakta maupun non eksakta menyatakan puas terhadap SDI yang disediakan oleh perpustakaan USU. Meskipun responden puas, tetapi Perpustakaan USU tetap harus melakukan pengembangan koleksi (cetak dan elektronik) yang berfokus pada kebutuhan mahasiswa di dua bidang ilmu tersebut.

Data dalam tabel di atas juga menunjukkan adanya perbedaan nilai persentase kepuasan yang diperoleh responden setelah mengakses atau membaca berbagai jenis SDI baik tercetak maupun elektronik berdasarkan bidang ilmu. Untuk kategori puas, ternyata nilai persentase kepuasan yang diperoleh responden dari bidang ilmu non-eksakta (79,59%) lebih tinggi daripada nilai rata-rata persentase kepuasan keseluruhan responden (78,22%) setelah

To cite this document:

Sembiring, S. & Hasugian, J. (2022). Tendency and Student Satisfaction Using Printed and Electronic Information Resources at the University of North Sumatra Library. *Record and Library Journal*, 8(1). 50-70

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

menggunakan berbagai jenis SDI baik tercetak maupun elektronik, sedangkan nilai persentase kepuasan responden dari bidang ilmu eksakta (76,85%) di bawah nilai rata-rata persentase kepuasan keseluruhan.

Data ini menggambarkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan perbedaan bidang ilmu setelah menggunakan berbagai jenis SDI baik tercetak maupun elektronik. Kepuasan yang diperoleh mahasiswa dari bidang ilmu non-eksakta setelah menggunakan, mengakses atau membaca berbagai jenis SDI baik tercetak maupun elektronik dari Perpustakaan USU ataupun sumber lain cenderung lebih tinggi dari kepuasan yang diperoleh mahasiswa dari bidang ilmu eksakta. Data ini juga mengindikasikan bahwa mahasiswa yang berasal dari prodi bidang ilmu non-eksakta cenderung lebih puas menggunakan sumberdaya informasi di Perpustakaan USU dibandingkan dengan mahasiswa yang berasal dari bidang ilmu eksakta.

Perbandingan Kepuasan yang Diinginkan dengan Kepuasan yang diperoleh

Untuk mengetahui apakah penggunaan SDI yang tersedia di Perpustakaan USU telah memuaskan mahasiswa prodi jenjang sarjana baik yang berasal dari prodi bidang ilmu eksakta maupun non-eksakta maka akan dilakukan perbandingan antara nilai rata-rata persentase kepuasan yang diinginkan atau diharapkan (ekspektasi) sebelum mengakses, menggunakan, atau membaca SDI dengan nilai rata-rata persentase kepuasan yang diperoleh setelah mengakses, menggunakan dan/atau membaca SDI yang tersedia di Perpustakaan USU. Perbedaan kepuasan yang diinginkan dengan kepuasan yang diperoleh dari penggunaan SDI di Perpustakaan USU dapat dilihat pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Perbandingan Kepuasan yang diinginkan dengan Kepuasan yang Diperoleh Mahasiswa dari Penggunaan SDI

Bidang Ilmu	Rata-rata Persentase Kepuasan yang diinginkan dari Penggunaan SDI dari Perpustakaan USU		Rata-rata Persentase Kepuasan yang diperoleh dari Penggunaan SDI dari Perpustakaan USU	
	Puas	%	Puas	%
Eksakta	192	79,34	186	76,85
Non Eksakta	161	82,14	156	79,60
Rata-rata		80,74		78,23

Berdasarkan dari data pada tabel-3 di atas menunjukkan bahwa rata-rata persentase kepuasan yang diinginkan/diharapkan (ekspektasi) oleh responden (80,74%) lebih tinggi daripada rata-rata kepuasan yang diperoleh responden (78,23) dari penggunaan SDI. Memang ada sedikit perbedaan nilai rata-rata persentase kepuasan yang inginkan dengan kepuasan yang diperoleh. Dari tabel 4 diketahui perbedaannya hanya 2,51% saja. Berdasarkan data dari tabel tersebut secara garis besar mahasiswa USU baik dari bidang eksakta maupun non eksakta puas dengan SDI tercetak maupun elektronik yang disediakan oleh Perpustakaan USU.

Data kepuasan responden terhadap SDI perpustakaan selaras dengan penelitian [Abukari \(2019\)](#) tentang kepuasan pengguna terhadap koleksi dan layanan perpustakaan perguruan tinggi Narh Bitu, Ghana. Hasil penelitiannya diketahui bahwa secara umum pengguna perpustakaan tersebut puas dengan sumber informasi dan layanan yang disediakan perpustakaan. Hasil yang sama juga terjadi di perpustakaan negara berkembang lainnya seperti Pakistan. Hasil penelitian dari [latif, Satti, dan Awan \(2015\)](#) juga menunjukkan bahwa secara mayoritas pengguna sangat

To cite this document:

Sembiring, S. & Hasugian, J. (2022). Tendency and Student Satisfaction Using Printed and Electronic Information Resources at the University of North Sumatra Library. *Record and Library Journal*, 8(1). 50-70

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

puas dengan sumber informasi (cetak dan elektronik) yang disediakan perpustakaan Shifa Tameer E Millat. Puasnya responden juga disebabkan karena perpustakaan menyediakan SDI yang beragam dalam dua format, yaitu tercetak dan elektronik. Hal ini sinkron dengan hasil penelitian Liu (2006) bahwa mahasiswa di San Jose State University, Washington Square, San Jose, USA, sebagian besar menggunakan dua format SDI (cetak dan elektronik) atau hibrid untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

Sesuai kriteria, bila nilai rata-rata persentase kepuasan yang diinginkan lebih besar dari nilai rata-rata persentase kepuasan yang diperoleh maka SDI yang tersedia di Perpustakaan USU belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Namun apabila nilai rata-rata persentase kepuasan yang diperoleh sama atau bahkan lebih besar dari nilai rata-rata persentase kepuasan yang diinginkan maka SDI yang tersedia Perpustakaan USU sudah memenuhi kebutuhan pemustaka. Berdasarkan data dari tabel 4 yang menunjukkan nilai persentase kepuasan yang diinginkan (80,74) lebih tinggi dibanding dengan nilai rata-rata persentase kepuasan yang diperoleh (78,23) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa SDI yang tersedia dan dilayankan Perpustakaan USU baik tercetak maupun elektronik belum memenuhi kebutuhan informasi dari para pemustakanya.

Melihat dari hasil penelitian bahwa perpustakaan USU belum dapat memenuhi kebutuhan informasi dari pemustaka, maka ada 2 (dua) cara menurut Vijeyaluxmy (2015) yang bisa dilakukan perpustakaan agar pengguna puas dengan sumber informasi yang dimiliki perpustakaan, yaitu 1) Perpustakaan perlu menyediakan sumber informasi yang lebih kaya kepada penggunanya untuk memenuhi kebutuhan informasi di lingkungan saat ini di mana ledakan informasi menjadi tantangan utama perpustakaan; 2) Perpustakaan perlu melakukan studi pengguna setiap tahunnya untuk mendapatkan umpan balik dari pengguna tentang seberapa baik perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi mereka. Hasil survei tersebut harus disampaikan kepada administrasi perpustakaan untuk mengambil langkah yang diperlukan untuk menuju pengembangan perpustakaan dan kepuasan pengguna. Dan ada salah satu cara lagi agar perpustakaan bisa memahami kebutuhan dan masalah yang dialami pemustaka, yaitu dengan melakukan empati. Empati pada dasarnya adalah suatu pendekatan yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman pribadi tentang kebutuhan, pengalaman, motivasi, dan masalah pengguna. (Interaction design foundation). Empati merupakan salah satu langkah dasar sebelum melakukan inovasi. Tanpa empati, inovasi tidak akan pernah bisa dilakukan dan berhasil. Dan tanpa empati, perpustakaan bakal kesulitan bahkan tidak akan pernah memahami secara utuh apa sebenarnya dibutuhkan oleh pemustaka.

Simpulan


Penelitian ini pada dasarnya ingin mengetahui kecenderungan dan kepuasan mahasiswa USU terhadap SDI yang disediakan Perpustakaan USU baik dalam format tercetak maupun dalam format elektronik. Mahasiswa eksakta dan non esakta memiliki kecendrungan penggunaan sumber informasi yang berbeda dalam memenuhi kebutuhan akademisnya. Hasil dari penelitian ini jelas menunjukkan bahwa SDI yang disediakan dan dilayankan Perpustakaan USU belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan informasi dari para pemustakanya. Oleh karena itu perpustakaan USU perlu melakukan pendekatan kualitatif dan survei untuk mengetahui sumber informasi atau literatur seperti apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh mahasiswa USU.

Penelitian ini masih terbatas pada mahasiswa USU sebagai objek penelitian dan belum tentu hasil yang diperoleh dalam penelitian ini sama dengan mahasiswa di perguruan tinggi lain. Dengan demikian akan sangat menarik untuk mengetahui apabila peneliti atau akademisi

To cite this document:

Sembiring, S. & Hasugian, J. (2022). Tendency and Student Satisfaction Using Printed and Electronic Information Resources at the University of North Sumatra Library. *Record and Library Journal*, 8(1). 50-70

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA) 

Ilmu Perpustakaan dan Informasi melakukan penelitian selanjutnya di perguruan tinggi yang berbeda. Penelitian selanjutnya bukan hanya bisa dilakukan di 1 (satu) perguruan tinggi saja, tapi juga bisa dilakukan di 2 (dua) perguruan tinggi berbeda yang berstatus sama. Objek kajian dalam penelitian ini juga masih terbatas pada penggunaan koleksi perpustakaan, maka pada penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan kajian dari sisi fasilitas, layanan, dan sikap pustakawan di perpustakaan.

Kiranya hasil penelitian ini dapat memberi kontribusi yang positif bagi Perpustakaan USU untuk terus memenuhi keinginan dan kebutuhan informasi dari para pemustakanya. Evaluasi bukan hanya diatributkan pada sumber daya informasinya saja tapi juga pada fasilitas dan layanan agar mahasiswa mendapatkan nilai dan pengalaman yang berbeda saat menggunakan Perpustakaan USU.

Referensi

- Abukari, Z. (2019). User satisfaction of resources and services of libraries: A case study of the Narh-Bita college, Tema, Ghana. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1-17. <https://core.ac.uk/download/pdf/228203481.pdf>
- Adeyoyin, S. O., Agbeze-Unazi, F., Oyewunmi, O. O., Adegun, A. I., & Ayodele, R. O. (2015). Effects of job specialization and departmentalization on job satisfaction among the staff of a Nigerian University Library. *Library Philosophy and Practice (ejournal)*, Artikel 1295. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1295/>
- Aina, L. O. (2004). *Library and information science text for Africa*. Third World Information Services.
- Al, U., Soydal, I., & Tonta, Y. (2010, Juni 16-18). *Analysis of e-book use: The case of Ebrary* [Conference session], The 14th International Conference on Electronic Publishing, Helsinki, Finland. <http://eprints.rclis.org/14696/1/tonta-al-soydal-ELPUB2010-Analysis-of-e-book-use.pdf>
- Andaleeb, S. S., & Simmonds, P. L. (1998). *College & Research Libraries*, 59(2), 156-167. <https://doi.org/10.5860/crl.59.2.156>
- Arif, I. (2017). Pemanfaatan koleksi perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada untuk karya akhir mahasiswa: Kajian analisis sitasi. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 13(2), 155-165. DOI: <http://10.22146/bip.27494>
- Azwar, M., & Amaliah, R. (2017). Pemanfaatan jurnal elektronik sebagai sumber referensi dalam penulisan skripsi di Institut Pertanian Bogor. *Libraria*, 5(1), 1-24. <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Libraria/article/download/2311/pdf>
- Cassidy, E. D., Martinez, M., & Shen, L. (2012). Not in love, or not in the know? Graduate student and faculty use (and non-use) of e-books. *The Journal of Academic Librarianship*, 38(6), 326-332. doi:10.1016/j.acalib.2012.08.005
- Covey, D. T. (2002). How and why libraries are changing: What we know and what we need to know. *Library Research and Publications*, 2(1), 99-123. DOI: 10.1353/pla.2002.0023
- Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends*, 49(4), 662-686. https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8371/librarytrendsv49i4h_opt.pdf?se
- Gronroos, C. (2001). The perceived service quality concept - a mistake?. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(3), 150-152. <https://doi.org/10.1108/09604520110393386>

To cite this document:

Sembiring, S. & Hasugian, J. (2022). Tendency and Student Satisfaction Using Printed and Electronic Information Resources at the University of North Sumatra Library. *Record and Library Journal*, 8(1). 50-70

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA) 

- Hasugian, J. (2016). Analisis penggunaan sumber daya informasi tercetak dan elektronik di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara. Universitas Sumatera Utara. Diakses Mei 13, 2022, dari <https://node2.123dok.com/dt03pdf/123dok/001/267/1267211.pdf.pdf?>
- Hasugian, J. (2019). Kepuasan mahasiswa terhadap layanan sumberdaya Perpustakaan Universitas Sumatera Utara. *Berkala Informasi Perpustakaan dan Informasi*, 15(1), 34-47. DOI: 10.22146/bip.39370
- Hasugian, J. (2021). Penggunaan sumber daya informasi tercetak dan elektronik berdasarkan pekerjaan orang tua mahasiswa di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara. *Journal of Documentation and Information Science*, 3(1), 57-74. DOI: <http://dx.doi.org/10.33505/jodis.v3i1.90>
- Hidrawati, D., Budiati, A. C., & Rohmas, Z. (2015). Habituasi plagiarisme tugas kuliah di kalangan mahasiswa FKIP UNS. *Sosialitas: Jurnal Ilmiah Pend. Sos Ant*, 5(2), 1-21. <https://media.neliti.com/media/publications/164467-ID-habituasi-plagiarisme-tugas-kuliah-di-ka.pdf>
- Ibrahim, A. E. (2004). User and user perception of electronic resources in the United Arab Emirates University (UAEU). *Libri*, 54, 18-29. doi:10.1515/LIBR.2004.18
- Interaction Design Foundation. (n.d.). *Empathize*. Diakses Maret 26, 2022, dari <https://www.interaction-design.org/literature/topics/empathize>
- Istiana, P. (2016). Pemanfaatan e-journal oleh mahasiswa: Kajian analisis sitasi terhadap tesis mahasiswa klaster saintek Universitas Gadjah Mada. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 12(2), 150-158. https://www.researchgate.net/publication/312242509_Pemanfaatan_E-journal_oleh_Mahasiswa_Kajian_Analisis_Sitasi_Terhadap_Tesis_Mahasiswa_Klaster_Saintek_Universitas_Gadjah_Mada/fulltext/587dfd3608ae9275d4eb4532/Pemanfaatan-E-journal-oleh-Mahasiswa-Kajian-Analisis-Sitasi-Terhadap-Tesis-Mahasiswa-Klaster-Saintek-Universitas-Gadjah-Mada.pdf
- Johnson, S., Evensen, O. G., Gelfand, J., Lammers, G., Sipe, L., & Zilper, N. (2012). *key issues for e-resources collection development: A guide for libraries*. International Federation of Library Associations and Institutions. https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/acquisition-collection-development/publications/IFLA_ELECTRONIC_RESOURCE_GUIDE_FINAL_May2nd%5b1%5d.pdf
- Julien, H. (2000). Information literacy instruction in Canadian academic libraries: Longitudinal trends and international comparison. *College and Research Libraries*, 61(6), 510-523. <https://doi.org/10.5860/crl.61.6.510>
- Kamada, H., Martin, J. R., Slack, M. K., & Kramer, S. S. (2021). Understanding the information-seeking behavior of pharmacy college faculty, staff, and students: Implications for improving embedded librarian services. *Journal of the Medical Library Association*, 109(2), 286-294. DOI: [dx.doi.org/10.5195/jmla.2021.950](https://doi.org/10.5195/jmla.2021.950)
- Kassim, N. A. (2009). Evaluating users' satisfaction on academic library performance. *Malaysian Journal of Library and Information Science*, 14(2), 101-115. <https://mjlis.um.edu.my/index.php/MJLIS/article/view/6960/4621>
- Latif, A., Satti, N. A., & Awan, Z. A. (2015). User' satisfaction with library resources and services: A case study allied health sciences library, Shifa Tameer-e-Millat University, Islamabad. *Pakistan Library Association Journal*, 4(1), 25-33. <https://www.researchgate.net/profile/Amir-Latif->

To cite this document:

Sembiring, S. & Hasugian, J. (2022). Tendency and Student Satisfaction Using Printed and Electronic Information Resources at the University of North Sumatra Library. *Record and Library Journal*, 8(1). 50-70

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

- 5/publication/336768104_Users%27_Satisfaction_with_Library_Resources_and_Services_A_Case_Study/links/5db116be92851c577eba6581/Users-Satisfaction-with-Library-Resources-and-Services-A-Case-Study.pdf?origin=publication_detail
- Liu, Z. (2006). Print vs. electronic resources :A study of user perceptions, preferences, and use. *Information Processing and Management*, 42, 583-592. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2004.12.002>
- Maryatun. (2020). Pemanfaatan buku teks elektronik di Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada. *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan*, 6(2), 77-88. doi: 10.14710/lenpust.v6i2.28317
- Martensen, A., & Grønholdt, L. (2003). Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: An integrated measurement and management system. *The Journal of Academic Librarianship*, 29(3), 140–147. doi:10.1016/s0099-1333(03)00020-x
- Munandar, D. I., & Irwansyah. (2019). Format cetak vs digital: Preferensi membaca bahan bacaan akademik mahasiswa pascasarjana Universitas Indonesia. *Pustakaloka: Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 11(2), 82-97. https://www.researchgate.net/profile/Doan-Munandar-2/publication/349124501_Format_Cetak_vs_Digital_Preferensi_Membaca_Bahan_Bacaan_Akademik_Mahasiswa_Pascasarjana_Universitas_Indonesia/
- Oluwayese, A. J. (2014). Information needs and seeking behaviour of undergraduates in Ajayi Crowther University Oyo State, Nigeria. *International Research: Journal of Library and Information Science*, 4(3), 335-350. <http://irjlis.com/wp-content/uploads/2014/10/2-IR211.pdf>
- Oyesiku, FA., & Oduwole, AA. (2004). Use of an academic library: A survey on the Olabisi Onabanjo University Libraries. *Lagos Journal of Library and Information Science*, 2(2), 96-101. [10.4314/ljlis.v2i2.35507](https://doi.org/10.4314/ljlis.v2i2.35507)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2220966/mod_folder/content/0/Escala%20Servqual%20-%20Journal%20of%20Retailing.pdf?forcedownload=1
- Perpustakaan Universitas Sumatera Utara. (2020). *Laporan Akuntabilitas* (unpublished).
- Rohanda & Winoto, Y. (2017). Pemanfaatan sumber informasi jurnal dan buku elektronik di Perpustakaan Universitas Padjadjaran. *EduLib: Journal of Library and Information Science*, 7(2), 74-81. <https://doi.org/10.17509/edulib.v7i2.9390.g5760>
- Sajna, K. P., & Haneefa, K. M. (2019). Measuring service quality with servqual. *Journal of Information Technology Review*, 10(1), 1-6. https://www.dline.info/jitr/fulltext/v10n1/jitr10n1_1.pdf
- Shim, W.J., McClure, C.R., & Bertot, J.C. (2002). Preliminary statistics and measures for ARL libraries to describe electronic resources and service. *Proceedings from the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement In Libraries And Information Services*, 337-344. <https://www.libqual.org/documents/admin/shim.pdf>
- Sriram, B., & Rajev, M. (2014). Impact of academic library services on user satisfaction: Case study of Sur University College, Sultanate of Oman. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 34(2), 140-146. <https://doi.org/10.14429/djlit.34.2.4499>
- Vijeyaluxmy, S. (2015). *Students satisfaction with library services in an academic library:*

To cite this document:

Sembiring, S. & Hasugian, J. (2022). Tendency and Student Satisfaction Using Printed and Electronic Information Resources at the University of North Sumatra Library. *Record and Library Journal*, 8(1). 50-70

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA) 

Special reference to trincomalee campus [symposium]. 5th International Symposium, SEUSL.

<https://www.seu.ac.lk/researchandpublications/symposium/5th/abstract/libraryandinformationscience/22.pdf>

Yusuf, F., & Juliana, I. (2010). Use of academic library: A case study of Covenant University, Nigeria. *Chinese Librarianship an International Electronic Journal*, 30, 1-12. <http://eprints.covenantuniversity.edu.ng/3277/1/Use%20of%20Academic%20Library.pdf>

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46. <https://doi.org/10.2307/1251929>

Zickuhr, K., Rainie, L., & Purcell, K. (2013, Juni 25). *Library services in the digital age: patrons embrace new technologies-and would more. But many still want printed books to hold their central place*. Pew Research Center's Internet & American Life Project. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED539071.pdf>

To cite this document:

Sembiring, S. & Hasugian, J. (2022). Tendency and Student Satisfaction Using Printed and Electronic Information Resources at the University of North Sumatra Library. *Record and Library Journal*, 8(1). 50-70

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA) 