E-ISSN : 2988-1986
https://ejournal.cahayailmubangsa.institute/index.php/kohesi

Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek
Volume 10 No 7 Tahun 2025

Pengalaman Pemustaka Generasi Z Dalam Memanfaatkan Layanan Perpustakaan Digital Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat

Lioni[1]; Marlini[2]; Elva Rahmah[3]
[1,2,3] Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Universitas Negeri Padang
*Korespondensi: lioniputri335@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to describe the experiences of Generation Z users in utilizing digital library services at the Archives and Library Office of West Sumatra Province using a descriptive qualitative method. Data were collected through document analysis, reviews of previous studies, and observations of relevant digital library features and services. The findings indicate that Generation Z primarily uses digital library services for academic purposes, prioritizing fast access, easy navigation, and comprehensive digital collections. Other influencing factors include interface design, network stability, and varying levels of information literacy. Several challenges were identified, such as limited digital infrastructure, technical disruptions, and the insufficient ability of some users to conduct effective academic searches. This study highlights the need for digital library services to be more responsive, modern, and adaptive to better align with the characteristics and needs of Generation Z.

***Keywords**: Generation Z, digital library, qualitative research, user experience, information literacy.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengalaman pemustaka Generasi Z dalam memanfaatkan layanan perpustakaan digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui analisis dokumen, penelaahan hasil penelitian sebelumnya, serta observasi terhadap fitur dan layanan perpustakaan digital yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Generasi Z memanfaatkan perpustakaan digital terutama untuk kebutuhan akademik, dengan mengutamakan kecepatan akses, kemudahan navigasi, dan kelengkapan koleksi. Faktor lain seperti desain antarmuka, stabilitas jaringan, dan tingkat literasi informasi juga berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan pengguna. Hambatan yang ditemukan meliputi keterbatasan infrastruktur digital, gangguan teknis, serta masih rendahnya kemampuan sebagian pengguna dalam melakukan pencarian informasi ilmiah secara efektif. Studi ini menegaskan perlunya pengembangan layanan perpustakaan digital yang lebih responsif, modern, dan adaptif agar sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan Generasi Z.

Article History
Received: Desember 2025
Reviewed:Desember 2025
Published: Desember 2025

Plagiarism Checker No 235
Prefix DOI :
10.8734/Kohesi.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Kohesi

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Kata Kunci: Generasi Z, perpustakaan digital, penelitian kualitatif, pengalaman pemustaka, literasi informasi	

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan perubahan signifikan pada hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk layanan perpustakaan. Dalam dua dekade terakhir, perpustakaan tidak lagi dipahami sebagai gedung fisik penyimpanan koleksi, tetapi telah berkembang menjadi pusat akses informasi berbasis digital. Transformasi ini dipicu oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan informasi yang cepat, mudah, dan dapat diakses kapan pun. Perpustakaan digital kini hadir sebagai wujud adaptasi lembaga informasi terhadap era digital yang dinamis, terutama dalam memberikan pelayanan kepada generasi muda yang digital-minded. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perpustakaan merupakan langkah strategis untuk meningkatkan literasi, efisiensi layanan, serta perluasan akses informasi. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa perpustakaan masa kini dituntut untuk mereposisi diri sebagai sumber pengetahuan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi (Sudarwan, 2023).

Dalam konteks ini, generasi Z—yakni mereka yang lahir antara pertengahan 1990-an hingga 2010-an—menjadi kelompok pengguna yang paling penting untuk diperhatikan. Generasi ini tumbuh dalam lingkungan yang didominasi oleh internet, perangkat pintar, dan berbagai platform digital yang menjadikan mereka terbiasa dengan kemudahan akses serta kecepatan informasi. Karakteristik Gen Z, seperti kemampuan multitasking, preferensi terhadap media visual, ketergantungan pada teknologi, dan pola belajar yang fleksibel, turut memengaruhi cara mereka berinteraksi dengan perpustakaan (Rahmawati, 2024). Sebagai digital natives, mereka mengharapkan layanan perpustakaan yang tidak hanya menyediakan koleksi digital, tetapi juga menawarkan pengalaman penggunaan yang praktis, cepat, dan menyenangkan.

Dengan bertambahnya kebutuhan generasi Z terhadap literasi digital, penting bagi perpustakaan untuk meninjau kembali efektivitas layanan digital yang mereka tawarkan. Perpustakaan digital pada dasarnya menyediakan berbagai layanan seperti katalog daring (OPAC), e-book, e-journal, repositori, layanan perpustakaan mobile, dan ruang baca berbasis web. Akan tetapi, penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital sangat bergantung pada pengalaman pengguna atau *user experience* (Hidayat, 2023). Pengalaman pengguna generasi Z dalam mengakses layanan perpustakaan digital tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan koleksi, tetapi juga kemudahan navigasi, kecepatan akses, tampilan antarmuka, serta dukungan teknologi yang responsif.

Di Indonesia, kebutuhan generasi Z terhadap layanan perpustakaan digital semakin meningkat seiring berkembangnya aktivitas akademik dan pekerjaan berbasis teknologi. Banyak penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan perpustakaan digital dalam pembelajaran memiliki dampak positif terhadap kemampuan literasi informasi, kemampuan mencari referensi, serta efisiensi waktu pengguna (Siregar, 2024). Namun, tingkat pemanfaatan tersebut belum sepenuhnya merata karena masih ditemukan kendala seperti literasi digital yang bervariasi, kualitas jaringan, serta keterbatasan fitur layanan yang belum sepenuhnya memenuhi karakteristik pengguna muda.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu lembaga yang telah mengembangkan layanan perpustakaan digital dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya generasi muda. Transformasi digital pada dinas ini merupakan upaya untuk meningkatkan akses terhadap koleksi, memperluas jangkauan layanan, dan memberikan kemudahan bagi pemustaka yang ingin mengakses informasi tanpa harus datang secara fisik. Akan tetapi, sejauh mana generasi Z sebagai kelompok pengguna terbesar memanfaatkan layanan tersebut masih menjadi pertanyaan yang perlu ditelusuri. Evaluasi pengalaman pemustaka menjadi sangat penting untuk mengetahui apakah layanan digital yang disediakan telah sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi mereka.

Beberapa penelitian sebelumnya menyoroti bahwa generasi Z memiliki tingkat harapan yang lebih tinggi terhadap kualitas layanan digital. Mereka menuntut layanan yang cepat, bebas hambatan, dan tersedia melalui berbagai perangkat mobile (Nugraha, 2023). Jika layanan perpustakaan digital tidak dirancang secara modern, interaktif, dan responsif, kemungkinan besar layanan tersebut tidak akan dimanfaatkan secara optimal oleh generasi ini. Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan tampilan visual, kemudahan pencarian informasi, serta fitur personalisasi turut memengaruhi pengalaman pengguna (Yuliani, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan perlu mempertimbangkan aspek teknis dan estetika dalam mengembangkan layanan digital.

Dalam konteks Sumatera Barat, generasi Z yang sebagian besar berasal dari kalangan pelajar, mahasiswa, dan pemuda aktif memerlukan akses cepat terhadap informasi akademik maupun non-akademik. Di sisi lain, persebaran infrastruktur teknologi di berbagai wilayah Provinsi Sumatera Barat tidak seragam. Kondisi ini dapat memengaruhi persepsi dan pengalaman pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan digital. Misalnya, kendala jaringan internet, perangkat gawai yang terbatas, dan kurangnya literasi digital masih menjadi isu yang relevan (Marzuki, 2023). Oleh karena itu, pengalaman pengguna generasi Z di provinsi ini perlu dikaji secara kontekstual untuk melihat hambatan apa saja yang mereka temui.

Pengalaman pemustaka adalah salah satu indikator penting keberhasilan perpustakaan digital. Pengalaman tersebut mencakup aspek kognitif, emosional, dan teknis, seperti kemudahan penggunaan, kepuasan layanan, rasa percaya terhadap sumber informasi, serta minat untuk kembali menggunakan layanan (Fadhilah, 2024). Dengan meneliti pengalaman pemustaka generasi Z, perpustakaan dapat mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pemanfaatan layanan digital. Informasi tersebut dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi pengembangan layanan yang lebih adaptif.

Selain itu, perkembangan teknologi yang sangat cepat menyebabkan perilaku informasi generasi Z berubah dengan cepat pula. Mereka cenderung beralih dari satu platform ke platform lain dalam waktu singkat. Jika perpustakaan tidak mampu mengikuti perubahan perilaku tersebut, maka layanan digitalnya akan terkesan tidak relevan. Beberapa penelitian bahkan menyebutkan bahwa generasi Z cenderung meninggalkan platform yang lambat, tidak menarik, atau sulit digunakan (Astuti, 2024). Oleh sebab itu, pergantian fitur atau pembaruan sistem secara berkelanjutan sangat diperlukan dalam pengembangan perpustakaan digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai "Pengalaman Pemustaka Generasi Z dalam Memanfaatkan Layanan Perpustakaan Digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat" menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu menjawab beberapa pertanyaan utama, seperti: bagaimana persepsi generasi Z terhadap layanan digital yang disediakan, apa saja hambatan yang mereka temui, faktor apa yang memengaruhi kepuasan mereka, dan bagaimana tingkat pemanfaatan layanan tersebut dalam aktivitas akademik maupun non-akademik. Hasil penelitian ini tidak hanya bermanfaat sebagai bahan evaluasi bagi perpustakaan, tetapi juga sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas layanan digital yang lebih sesuai dengan karakter generasi Z.

Dengan memahami pengalaman pemustaka secara menyeluruh, perpustakaan dapat merancang layanan yang lebih modern, inklusif, dan sesuai kebutuhan informasi generasi muda. Pada akhirnya, perpustakaan digital yang efektif akan mampu meningkatkan literasi masyarakat, memperluas akses informasi, dan memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat pengetahuan yang relevan di era digital.

TINJAUAN PUSTAKA

Generasi Z merupakan kelompok generasi yang lahir pada rentang pertengahan 1990-an hingga awal 2010-an dan tumbuh dalam lingkungan yang sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi digital. Generasi ini dikenal sebagai digital natives karena sejak usia dini telah

terbiasa menggunakan internet, perangkat pintar, serta berbagai platform digital dalam kehidupan sehari-hari. Kedekatan Generasi Z dengan teknologi membentuk karakteristik yang adaptif, cepat dalam mengakses informasi, serta memiliki preferensi tinggi terhadap layanan berbasis digital yang praktis dan efisien (Rahmawati, 2024). Dalam konteks layanan informasi, Generasi Z memiliki ekspektasi tinggi terhadap kecepatan akses, kemudahan penggunaan, dan fleksibilitas layanan.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi perpustakaan dari institusi konvensional menjadi penyedia layanan informasi berbasis digital. Perpustakaan digital hadir sebagai respons terhadap kebutuhan pengguna yang menginginkan akses informasi tanpa batas ruang dan waktu. Perpustakaan digital menyediakan berbagai layanan seperti koleksi e-book, e-journal, katalog daring, serta repositori digital yang dapat diakses melalui jaringan internet. Transformasi ini menjadikan perpustakaan tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi, tetapi juga sebagai pusat layanan informasi yang dinamis dan adaptif terhadap perkembangan zaman (Sudarwan, 2023).

Pengalaman pemustaka merupakan aspek penting dalam menilai keberhasilan layanan perpustakaan digital. Pengalaman pemustaka mencakup persepsi, kenyamanan, kepuasan, serta kemudahan yang dirasakan pengguna selama memanfaatkan layanan. Pengalaman tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain desain antarmuka, kemudahan navigasi, kecepatan akses, stabilitas sistem, dan kelengkapan koleksi digital (Hidayat, 2023). Bagi Generasi Z, pengalaman pengguna menjadi faktor penentu apakah suatu layanan digital akan digunakan secara berkelanjutan atau ditinggalkan.

Generasi Z cenderung memanfaatkan perpustakaan digital terutama untuk memenuhi kebutuhan akademik, seperti mencari referensi tugas, jurnal ilmiah, dan sumber bacaan pendukung pembelajaran. Kecepatan akses dan fleksibilitas waktu menjadi alasan utama mereka memilih layanan perpustakaan digital dibandingkan perpustakaan fisik. Namun demikian, pemanfaatan layanan tersebut sangat bergantung pada kualitas sistem dan kemudahan penggunaan. Apabila layanan dianggap lambat, sulit diakses, atau tidak menarik secara visual, Generasi Z cenderung beralih ke platform lain seperti mesin pencari atau sumber informasi alternatif (Nugraha, 2023).

Literasi informasi juga menjadi faktor penting yang memengaruhi pengalaman pemustaka Generasi Z dalam menggunakan perpustakaan digital. Literasi informasi mencakup kemampuan mencari, mengevaluasi, dan menggunakan informasi secara efektif dan etis. Meskipun Generasi Z memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menggunakan teknologi, tingkat literasi informasi mereka masih bervariasi. Sebagian pengguna masih mengalami kesulitan dalam menentukan kata kunci pencarian, menilai kredibilitas sumber, serta memanfaatkan fitur pencarian secara optimal (Komara, 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa kemahiran teknologi tidak selalu berbanding lurus dengan kemampuan literasi informasi.

Selain aspek literasi, faktor teknis seperti stabilitas jaringan internet dan ketersediaan infrastruktur digital turut memengaruhi pengalaman pemustaka. Di wilayah dengan infrastruktur digital yang belum merata, pengguna sering mengalami kendala akses yang berdampak pada rendahnya kepuasan terhadap layanan perpustakaan digital. Hambatan teknis tersebut dapat menurunkan minat pengguna untuk kembali memanfaatkan layanan yang tersedia (Marzuki, 2023). Oleh karena itu, penguatan infrastruktur dan sistem pendukung menjadi bagian penting dalam pengembangan layanan perpustakaan digital.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Generasi Z memiliki kecenderungan cepat berpindah platform apabila layanan digital tidak memenuhi ekspektasi mereka. Mereka menginginkan layanan yang cepat, sederhana, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Desain antarmuka yang modern, fitur pencarian yang intuitif, serta layanan bantuan daring menjadi elemen penting dalam meningkatkan pengalaman pemustaka (Yuliani, 2024). Hal ini menegaskan bahwa pengembangan perpustakaan digital harus memperhatikan aspek teknis sekaligus aspek pengalaman pengguna.

Penelitian mengenai pengalaman pemustaka Generasi Z dalam memanfaatkan layanan perpustakaan digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital dipengaruhi oleh kecepatan akses, kemudahan navigasi,

dan kelengkapan koleksi. Selain itu, literasi informasi dan kesiapan infrastruktur turut menentukan tingkat kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan perpustakaan digital. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa perpustakaan digital perlu dikembangkan secara adaptif agar sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan Generasi Z

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam pengalaman pemustaka Generasi Z dalam memanfaatkan layanan perpustakaan digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Metode ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang sedang diteliti melalui penggambaran data secara apa adanya, tanpa memanipulasi kondisi di lapangan. Penelitian kualitatif deskriptif berfokus pada analisis mendalam terhadap persepsi, pengalaman, dan hambatan yang dialami pengguna, sehingga informasi yang diperoleh bersifat natural sesuai konteks penggunaan layanan. Data dikumpulkan melalui penelaahan dokumen, observasi terhadap fitur layanan yang tersedia, serta analisis naratif dari berbagai hasil penelitian yang relevan. Proses analisis dilakukan dengan cara mengidentifikasi tema, mengelompokkan temuan berdasarkan kategori tertentu, kemudian mendeskripsikan pola yang muncul untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai perilaku dan pengalaman Generasi Z dalam menggunakan perpustakaan digital. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan deskripsi rinci mengenai faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pemanfaatan layanan digital, serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan layanan yang lebih sesuai dengan karakteristik Generasi Z.

HASIL PENELITIAN

Kategori Temuan	Deskripsi Hasil Penelitian
1. Motivasi Penggunaan	Generasi Z menggunakan perpustakaan digital terutama untuk kebutuhan akademik seperti mencari jurnal, e-book, dan referensi ilmiah. Mereka memilih layanan digital karena lebih cepat, fleksibel, dan dapat diakses kapan saja tanpa batasan tempat.
2. Pengalaman Akses Layanan	Pemustaka merasa terbantu dengan kemudahan akses, fitur pencarian cepat, serta tampilan yang mudah dipahami. Layanan digital dianggap praktis, terutama bagi pengguna yang terbiasa multitasking dan menggunakan perangkat mobile.
3. Kemudahan Navigasi & Antarmuka	Gen Z menyukai antarmuka sederhana, responsif, dan modern. Tampilan yang rumit, lambat, atau membingungkan menjadi penyebab utama menurunnya kenyamanan penggunaan. Kesederhanaan desain menjadi nilai penting dalam pengalaman digital.
4. Kelengkapan Koleksi Digital	Ketersediaan jurnal, e-book, dan materi ilmiah yang lengkap sangat memengaruhi kepuasan pengguna. Ketika koleksi tidak memadai, pengguna cenderung beralih ke platform lain seperti Google Scholar atau repository kampus.
5. Literasi Informasi Pengguna	Meskipun Gen Z mahir teknologi, sebagian masih kesulitan melakukan pencarian efektif, memilih kata kunci, atau menilai kredibilitas sumber. Banyak pengguna membutuhkan tutorial atau panduan pemanfaatan perpustakaan digital.
6. Hambatan Teknis	Gangguan jaringan internet, keterbatasan perangkat, dan server perpustakaan yang tidak stabil menjadi hambatan dominan.

	Kendala ini terutama dialami oleh pengguna di wilayah dengan infrastruktur digital terbatas.
7. Fitur Pendukung Layanan	Fitur rekomendasi bacaan, layanan bantuan online, tampilan visual menarik, dan pembaruan sistem secara berkala memberikan pengalaman positif bagi pengguna. Fitur tambahan ini meningkatkan minat mereka untuk kembali menggunakan layanan.
8. Pola Perilaku Pengguna	Pemustaka Generasi Z cenderung cepat berpindah platform jika layanan perpustakaan digital tidak memenuhi ekspektasi. Mereka menginginkan layanan cepat, modern, dan serba otomatis. Layanan yang lambat atau kurang responsif segera ditinggalkan.
9. Faktor yang Meningkatkan Pengalaman Pengguna	Kecepatan akses, kelengkapan koleksi, navigasi mudah, desain antarmuka menarik, dan stabilitas sistem menjadi faktor yang paling meningkatkan kepuasan. Layanan yang responsif mendorong pemustaka untuk mengakses kembali.
10. Kebutuhan Pengembangan Layanan	Layanan perpustakaan digital perlu ditingkatkan melalui penambahan koleksi, peningkatan server, desain antarmuka yang modern, serta program literasi digital. Hal ini bertujuan agar layanan lebih adaptif terhadap karakter Generasi Z.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pemustaka Generasi Z dalam memanfaatkan layanan perpustakaan digital dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Temuan pertama menunjukkan bahwa motivasi utama Generasi Z dalam menggunakan perpustakaan digital adalah kebutuhan akademik, terutama dalam pencarian jurnal, artikel ilmiah, dan referensi digital lainnya. Hal ini sesuai dengan karakter digitalnatives yang membutuhkan akses cepat dan fleksibel terhadap informasi (Rahmawati, 2024). Pengguna merasa bahwa perpustakaan digital memberikan kemudahan dalam memperoleh sumber belajar tanpa harus mengunjungi perpustakaan fisik, sehingga penggunaan layanan digital dianggap sangat praktis.

Aspek kemudahan akses dan navigasi menjadi salah satu faktor paling dominan dalam mempengaruhi kenyamanan penggunaan. Generasi Z sangat bergantung pada kecepatan akses, tampilan antarmuka yang sederhana, serta fitur pencarian yang responsif. Hidayat (2023) menyatakan bahwa antarmuka yang mudah digunakan dan tampilannya menarik secara visual dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara signifikan. Sementara itu, Yuliani (2024) menekankan bahwa desain antarmuka yang modern dan visual yang menarik berpengaruh langsung terhadap minat Generasi Z dalam memanfaatkan perpustakaan digital. Dengan demikian, kualitas user interface menjadi kunci penting dalam menjaga keterlibatan pengguna.

Temuan lain mengungkapkan bahwa kelengkapan koleksi digital sangat menentukan tingkat kepuasan pemustaka. Siregar (2024) mengemukakan bahwa koleksi yang lengkap dan relevan meningkatkan frekuensi penggunaan, sedangkan koleksi yang tidak diperbarui menyebabkan pengguna lebih memilih platform alternatif seperti Google Scholar. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan digital harus terus memperluas dan memperbarui koleksi agar tetap kompetitif dan relevan bagi Generasi Z.

Walaupun Generasi Z dikenal sebagai generasi yang dekat dengan teknologi, tingkat literasi informasi mereka tidak selalu merata. Komara (2024) menyoroti bahwa kemampuan mencari, mengevaluasi, dan memvalidasi kredibilitas sumber masih menjadi tantangan bagi sebagian besar pemustaka. Beberapa pengguna masih memerlukan panduan atau tutorial untuk memaksimalkan fitur perpustakaan digital. Temuan ini menegaskan perlunya perpustakaan menyediakan pelatihan literasi digital atau tutorial penggunaan agar pengguna dapat memanfaatkan layanan secara optimal.

Dari aspek teknis, hambatan seperti jaringan internet yang tidak stabil, keterbatasan perangkat, dan gangguan server masih sering ditemukan. Marzuki (2023) menjelaskan bahwa pengguna yang berdomisili di daerah dengan infrastruktur digital terbatas mengalami lebih banyak kendala dalam mengakses layanan perpustakaan. Kondisi ini berdampak langsung pada

rendahnya kepuasan dan pengalaman negatif selama penggunaan. Selain itu, Nugraha (2023) menegaskan bahwa kecepatan akses merupakan salah satu faktor terpenting yang menentukan apakah Gen Z akan terus menggunakan atau meninggalkan layanan digital.

Di sisi lain, fitur pendukung seperti rekomendasi bacaan, layanan bantuan online, dan pembaruan sistem memberikan pengalaman positif bagi pengguna. Fadhilah (2024) menyatakan bahwa fitur personalisasi dan kemudahan pencarian informasi dapat meningkatkan kepuasan dan motivasi pengguna untuk kembali mengakses layanan digital. Rahman (2022) juga menunjukkan bahwa layanan bantuan online sangat membantu pengguna dalam memahami fitur dan menyelesaikan kendala selama penggunaan.

Selain faktor-faktor tersebut, pola perilaku Generasi Z juga memengaruhi pengalaman mereka dalam menggunakan perpustakaan digital. Astuti (2024) mengemukakan bahwa Gen Z mudah beralih ke platform lain jika layanan perpustakaan digital dinilai lambat, kurang menarik, atau tidak memenuhi ekspektasi. Artinya, layanan perpustakaan digital bersaing langsung dengan platform pencarian ilmiah lain yang lebih cepat dan lebih praktis digunakan.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa pengalaman Generasi Z dalam memanfaatkan perpustakaan digital dipengaruhi oleh kualitas layanan, stabilitas teknologi, kelengkapan koleksi, tingkat literasi informasi, serta desain antarmuka. Agar dapat memenuhi kebutuhan generasi ini, perpustakaan digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat perlu memperkuat infrastruktur, memperbarui koleksi, meningkatkan kualitas tampilan, serta menyediakan dukungan literasi informasi yang memadai. Pengembangan layanan secara komprehensif akan mampu meningkatkan kepuasan dan memaksimalkan pemanfaatan perpustakaan digital oleh Generasi Z.

KESIMPULAN

1. Generasi Z memiliki kecenderungan tinggi dalam memanfaatkan perpustakaan digital karena layanan tersebut sesuai dengan karakter mereka sebagai digital natives yang membutuhkan kecepatan, fleksibilitas, dan akses tanpa batas ruang dan waktu.
2. Motivasi utama penggunaan perpustakaan digital oleh Gen Z adalah kebutuhan akademik, khususnya untuk mencari referensi tugas, jurnal, dan sumber ilmiah lainnya yang dapat diakses secara cepat dan efisien.
3. Kualitas antarmuka (user interface) dan pengalaman pengguna (user experience) sangat berpengaruh terhadap kenyamanan penggunaan. Gen Z lebih menyukai tampilan modern, navigasi sederhana, dan fitur pencarian responsif.
4. Ketersediaan koleksi digital yang lengkap dan terbaru menjadi faktor penting yang menentukan frekuensi akses dan kepuasan pengguna. Ketidaklengkapan koleksi membuat pengguna beralih ke platform lain seperti Google Scholar.
5. Hambatan teknis seperti kecepatan internet, gangguan server, dan keterbatasan perangkat menjadi kendala yang paling sering ditemukan, terutama pada wilayah yang memiliki infrastruktur digital belum optimal.
6. Tingkat literasi informasi Gen Z masih bervariasi, meskipun mereka mahir dalam teknologi. Sebagian besar masih membutuhkan bimbingan untuk melakukan pencarian ilmiah yang efektif dan menilai kredibilitas sumber digital.
7. Fitur dukungan seperti rekomendasi bacaan, tutorial penggunaan, layanan bantuan online, dan personalisasi terbukti meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam mengakses perpustakaan digital.
8. Gen Z mudah berpindah platform apabila layanan perpustakaan digital tidak memenuhi ekspektasi mereka. Layanan yang lambat, rumit, atau tidak menarik menyebabkan mereka lebih memilih platform digital lain yang dinilai lebih cepat dan praktis.

9. Pengembangan perpustakaan digital memerlukan pendekatan holistik, mencakup peningkatan infrastruktur, pembaruan antarmuka, penguatan literasi informasi, serta penyediaan fitur interaktif agar tetap relevan bagi Generasi Z.
10. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat perlu menyesuaikan layanan digitalnya dengan karakter dan preferensi Generasi Z agar mampu meningkatkan pemanfaatan layanan dan mendukung budaya literasi digital di daerah.

SARAN DAN UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat, karunia, dan kemudahan-Nya penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Saya juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan bimbingan selama proses penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih khusus saya sampaikan kepada dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan, masukan, dan motivasi sehingga penelitian ini dapat tersusun secara sistematis. Tidak lupa, saya juga berterima kasih kepada keluarga, sahabat, serta rekan-rekan yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan semangat selama proses pengerjaan. Terima kasih pula kepada pihak Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat serta para responden dan pemustaka yang telah memberikan informasi serta kontribusi berharga bagi kelengkapan penelitian ini. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapat balasan yang setimpal.

DAFTAR PUSTAKA (Times New Roman 12)

Astuti, R. (2024). *Preferensi Generasi Z terhadap Platform Informasi Digital dalam Kegiatan Akademik*. Jurnal Teknologi Pendidikan, 12(1), 45–58.

Fadhilah, N. (2024). *Kepuasan Pengguna terhadap Layanan E-Library Berbasis Mobile*. Jurnal Perpustakaan dan Informasi, 18(2), 101–112.

Hidayat, M. (2023). *Analisis User Experience pada Layanan Perpustakaan Digital untuk Mahasiswa Generasi Z*. Jurnal Sistem Informasi, 9(3), 120–134.

Komara, D. (2024). *Tingkat Literasi Informasi Generasi Z dalam Pemanfaatan Sumber Pustaka Digital*. Jurnal Literasi Digital, 7(1), 55–67.

Marzuki, A. (2023). *Hambatan Akses Digital di Daerah Terbatas dan Dampaknya terhadap Pemanfaatan Perpustakaan Online*. Jurnal Pendidikan dan Teknologi Informasi, 6(2), 88–97.

Nugraha, F. (2023). *Pengaruh Kecepatan Akses dan Infrastruktur Digital terhadap Penggunaan Perpustakaan Online*. Jurnal Teknologi Informasi, 5(4), 210–220.

Rahman, S. (2022). *Efektivitas Layanan Bantuan Online dalam Meningkatkan Pengalaman Pemustaka Digital*. Jurnal Perpustakaan Modern, 4(1), 30–41.

Rahmawati, L. (2024). *Motivasi Generasi Z dalam Menggunakan Layanan Perpustakaan Digital*. Jurnal Pendidikan dan Informasi, 11(2), 75–89.

Siregar, H. (2024). *Pemanfaatan Perpustakaan Digital sebagai Sumber Referensi Akademik Mahasiswa*. Jurnal Ilmu Informasi dan Perpustakaan, 10(1), 14–27.

Yuliani, E. (2024). *Pengaruh Desain Antarmuka terhadap Minat Generasi Z Menggunakan E-Library*. Jurnal Desain dan Teknologi Informasi, 8(3), 140–152.