

**STRATEGI PELAYANAN PERPUSTAKAAN
UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
KEPADA MAHASISWA MELALUI *INSTAGRAM*
DI MASA PANDEMI *COVID-19***



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S. Sos)

Oleh :
Tofianti Nurulita Widiasih
1717102126

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
JURUSAN KOMUNIKASI ISLAM
FAKULTAS DAKWAH
UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2022**

**STRATEGI PELAYANAN PERPUSTAKAAN UIN PROF K.H.
SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO KEPADA MAHASISWA MELALUI
INSTAGRAM DI MASA PANDEMI *COVID-19***

TOFIANTI NURULITA WIDIASIH

1717102126

Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin
Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto sebagai perpustakaan perguruan tinggi yang menjadi penunjang informasi dan minat mahasiswa harus tetap mampu untuk memberikan pelayanan terbaiknya meskipun di masa pandemi *Covid-19*. Pelayanan juga merupakan salah satu bentuk aktifitas komunikasi karena ketika melayani terdapat proses pemberian informasi atau pesan oleh komunikator kepada komunikan yaitu antara pustakawan dengan pemustaka. Melalui media sosial *Instagram* yang bernama @uinsaizulibrary, Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri berupaya untuk melayani mahasiswa. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri kepada mahasiswa melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19*. Adapun metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang dijalankan oleh Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri kepada mahasiswa melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19* adalah dengan menjalin hubungan yang lebih dekat dengan mahasiswa di *Instagram* melalui strategi *relationship marketing* dengan cara fokus pada bentuk layanan yang ada, melakukan sosialisasi layanan sesering mungkin, berusaha memberikan pelayanan dengan cara merespon secara cepat pertanyaan dari mahasiswa, mengatasi dan menindaklanjuti keluhan yang datang, serta peningkatan kinerja dengan cara memilih staf perpustakaan yang paham dan akrab dengan media sosial *Instagram*.

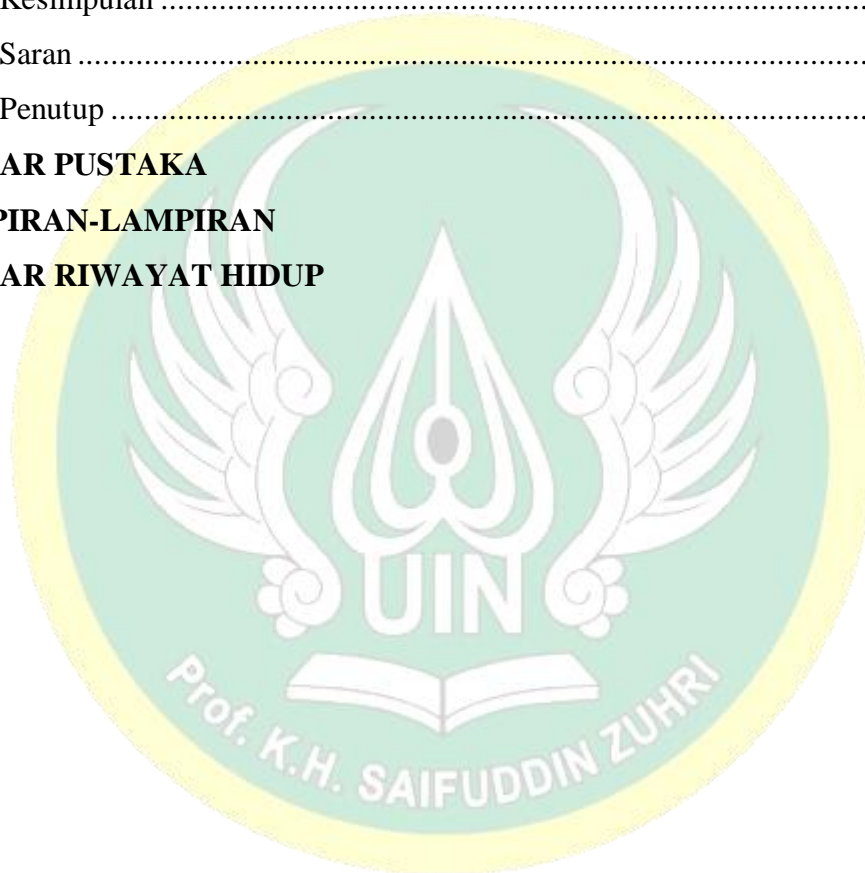
Berdasarkan strategi pelayanan yang dilakukan oleh Perpustakaan UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri belum seluruhnya optimal, karena terdapat faktor penghambat di dalamnya, dimana admin *Instagram* @uinsaizulibrary masih memiliki tugas utama lain, bukan hanya fokus pada media sosial *Instagram*.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Perpustakaan, *Instagram*, *Covid-19*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah	6
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
E. Kajian Pustaka.....	11
F. Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Konsep Strategi	15
B. Konsep Layanan.....	19
C. Strategi Layanan.....	20
D. Definisi Layanan Perpustakaan.....	25
E. Media Sosial <i>Instagram</i>	27
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	34
B. Subyek dan Obyek Penelitian	34
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
D. Sumber Data.....	35
E. Metode Pengumpulan Data.....	36
F. Metode Analisis Data	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	40
A. Gambaran Umum Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri.....	40
B. Akun <i>Instagram</i> Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri	49
C. Temuan Data berupa Hasil dan Pembahasan	51
D. Faktor Pendukung dan Penghambat	71
E. Analisis Data	83
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	89
C. Penutup	89
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Istilah pandemi kini menjadi sebuah kata yang tak terdengar asing untuk masyarakat dunia, termasuk negara Indonesia sejak menyebarnya *Covid-19* atau *Corona Virus Disease* yang dikabarkan muncul pertama kali di Wuhan suatu kota di negara China pada bulan Desember 2019 lalu. Akibat dari mudahnya penyebaran virus corona atau *Covid-19* ini, beragam aktifitas sosial masyarakat diberbagai bidang kehidupan harus dibatasi, termasuk juga dalam bidang pendidikan. Kegiatan pembelajaran atau perkuliahan tatap muka harus beralih dengan pembelajaran jarak jauh menggunakan internet agar rantai penyebaran virus corona dapat terputus. Dalam kondisi seperti demikian masyarakat memang dianjurkan untuk lebih banyak berkegiatan di dalam rumah. Namun tetap tidak dapat dipungkiri bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang selalu berkomunikasi dan membutuhkan informasi, terlebih para pelajar atau mahasiswa yang dalam proses belajarnya seringkali membutuhkan sumber referensi atau rujukan informasi.

Di lingkungan pendidikan biasanya terdapat sebuah tempat yang berisi kumpulan sumber-sumber rujukan informasi, yakni perpustakaan. Pada kenyataannya perpustakaan memang merupakan tempat pengumpulan publikasi hasil karya penelitiandan beragam koleksi buku yang instansi atau lembaga tersebut miliki serta karya dari lingkungan eksternal yang akan jadi bahan untuk memenuhi informasi dan minat penggunanya. Perpustakaan juga jadi tempat pegelolaan bahan pustaka sehingga mudah untuk ditemui lagi apabila ada pihak internal atau eksternal lembaga ada yang membutuhkan.¹ Ketika dunia di terpa oleh pandemi

¹Nur Rizzal Rosiyan, Rahmadani Ningsih Maha, “*Layanan Perpustakaan di Era Pandemi Sebagai Implementasi Industri 4.0: Studi Kasus PDDI LIPI*”, Jurnal JIPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi) Vol. 5 No. 2, tahun 2020, hlm. 120.

Covid-19, perpustakaanpun tak bebas dan mendapat imbas dari pandemi, karena akibat dari adanya pembatasan kegiatan sosial dalam masyarakat, layanan perpustakaan secara langsung tidak dapat berjalan dengan normal.

Dalam memberikan pelayanannya kepada pemustaka, perpustakaan juga tidak terlepas dari aktifitas komunikasi, karena komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan berupa informasi dari komunikator (pemberi pesan) kepada komunikan (penerima pesan) melalui media tertentu dengan maksud tertentu pula.² Kini media komunikasi juga sudah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Salah satu media alternatif masa kini yang menjadi alat untuk berkomunikasi adalah media sosial. Masyarakat tanpa terkecuali mahasiswa dan juga lembaga pendidikannya maupun unit yang ada di dalam lingkungan pendidikan seperti perpustakaan juga turut menggunakan beragam media sosial. Hal tersebut terjadi karena media sosial dapat memberikan ruang kepada siapapun yang memiliki minat untuk memberi masukan dan timbal balik secara terbuka, seperti memberikan komentar, hingga berbagi dan saling bertukar informasi.³

Disebutkan pada Undang-Undang Nomor 43 yang dikeluarkan pada Tahun 2007 tepatnya pada pasal 24 ayat (3) tentang Perpustakaan bahwa, "*Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.*"⁴ Terlebih pada saat kondisi seperti ini, pembatasan kegiatan sosial masyarakat harus dibatasi sehingga komunikasi lebih banyak dilakukan melalui media sosial. Beberapa media sosial dapat digunakan sebagai media komunikasi yang efektif dan memberikan informasi layanan perpustakaan kepada pemustaka. Selain itu, media sosial juga bisa untuk membagikan segala informasi seperti kegiatan-kegiatan di

²Asep Syamsul, "*Komunikasi Dakwah, Pendekatan Praktis*", (Bandung: ASM, 2013), hlm. 6-7

³Novi Herlina, "*Efektivitas Komunikasi Akun Instagram @sumbar_rancak sebagai Media Informasi Online Pariwisata Sumatera Barat*", Jurnal FISIP Vol. 4 No. 2 Oktober 2017, hlm. 6.

⁴<http://www.bpkp.go.id/public/upload/uu/2/36/43-07.pdf> diakses pada 30 September 2021

perpustakaan.⁵Salah satu media sosial masa kini dan banyak digunakan sebagai media komunikasi adalah *Instagram*. Mengutip dari Data Report tahun 2021 di Indonesia tercatat ada 202,6 juta jiwa pengguna internet dan pengguna *Instagram*nya naik ke peringkat ketiga setelah Youtube dan WhatsApp. Itu artinya *Instagram* sudah menggeser posisi Facebook menjadi berada di posisi keempat.⁶ Kemudian berdasarkan survei Global Web Index (GWI) di tahun 2021, *Instagram* menjadi aplikasi favorit generasi Z (16-23 tahun).⁷ dan dalam rentang usia tersebut biasanya didominasi oleh para pelajar dan mahasiswa.

Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto juga salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang mengikuti perkembangan media komunikasi dengan memiliki akun *Instagram* bernama @uinsaizulibrary yang sudah aktif sejak tahun 2018. Adanya pandemi *Covid-19* juga memberikan dampak bagi kegiatan layanan perpustakaan di UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Per 17 Maret 2020 layanan perpustakaan yang semula dilakukan dengan tatap muka dan langsung, harus beralih menjadi layanan secara jarak jauh atau *online* yang informasinya dibagikan melalui *Instagram*. Kebijakan tersebut dilakukan atas adanya SE (Surat Edaran) Rektor No.5 Tahun 2020 tentang penyesuaian sistem kerja ASN (Aparatur Sipil Negara) dalam upaya pencegahan adanya penyebaran *Covid-19* di dalam lingkungan IAIN Purwokerto⁸ atau yang kini telah beralih status menjadi UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri.

Kondisi perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto sendiri pada awal pandemi, dijelaskan oleh Ibu Yulika Setyowulandari sebagai pustakawan sekaligus admin atau pengelola

⁵ Dian Puspitasari, “Strategi Promosi UPT Perpustakaan UMM pada Masa Pandemi Covid-19”, Jurnal Library and Information Science, Vol.1, No.1, tahun 2021, hlm. 17

⁶ <https://www.beritasatu.com/digital/733355/data-ini-media-sosial-paling-populer-di-indonesia-20202021> diakses pada 23 September 2021

⁷ <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/05/16/Instagram-media-sosial-favorit-generasi-z> diakses pada 23 september 2021

⁸ Data observasi atau pengamatan awal penelitian dari melihat postingan di *Instagram*, @uinsaizulibrary <https://www.Instagram.com/p/B-Z1NJ9A6Pk/>

Instagram@uinsaizulibrary bahwa “*banyak pemustaka yang kecewa karena tidak bisa mengakses perpustakaan, tapi disisi lain aturan masih membatasi akses layanan terutama akses langsung.*”⁹ Hal tersebut terjadi karena sebelum pandemi pemustaka bisa langsung bertanya apa saja kepada petugas secara langsung saat ada di perpustakaan, tetapi selama pandemi tidak dapat bertatap muka langsung sehingga media sosial terutama *Instagram @uinsaizulibrary* menjadi alat komunikasi dan juga informasi. Kemudian sejak pandemi, *followersinstagram* Perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri juga mengalami peningkatan, terutama pada saat tahun penerimaan mahasiswa baru, Ibu Yulika juga menambahkan penjelasan saat wawancara: “*peningkatan followers melonjak drastis biasanya kalau saat penerimaan mahasiswa baru, bisa sampai ribuan, saat pandemi juga kadang sehari bertambah 10 sampai 20, tapi ya gitu kadang juga berkurang karna ada yang unfollow, jadi pasang surut seperti itu.*”¹⁰

Setelah beberapa bulan memberlakukan layanan *online*, perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto juga sempat membuka layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian buku) secara tatap muka di masa *new normal* pada Juni tahun 2020. Namun karena kondisi yang belum menentu dan masih sering berubah-ubah, layanan sirkulasi kembali ditutup dan diberlakukan secara *online* hingga pada akhirnya pada awal tahun 2021 di pertengahan bulan Januari Perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto membuka layanan sirkulasi dengan sistem *drive thru* atau semi *online*, dikatakan semi *online* karena mahasiswa hanya perlu datang ke perpustakaan untuk mengambil buku pinjaman saja. Proses pemilihan buku pinjaman dilakukan secara *online* melalui link katalog *online* perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto (<http://lib.uinsaizu.ac.id:9900/>) lalu mahasiswa mengisi

⁹ Wawancara bersama Yulika Setyowulandari pada tanggal 2 Juli 2021 pukul 11.00 WIB melalui WhatsApp (Pesan dan Telepon)

¹⁰ Wawancara bersama Yulika Setyowulandari pada tanggal 2 Juli 2021 pukul 11.00 WIB melalui WhatsApp (Pesan dan Telepon)

formulir melalui google form peminjaman drive thru (https://docs.google.com/forms/d/1juZwwgWr15zSb0P2SA0J08ihYxP2SntWBb2QLwdvwLg/viewform?edit_requested=true).

Untuk pengembalian buku juga tidak dilakukan secara langsung mahasiswa datang ke perpustakaan, namun buku yang dikembalikan cukup ditiptkan di pos satpam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto atau dikirim melalui jasa ekspedisi baru kemudian buku tersebut akan diambil oleh petugas untuk dikembalikan ke dalam perpustakaan. Selain ada layanan peminjaman *drive thru*, ada beberapa layanan digital atau *online* yang disediakan oleh perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan diinformasikan melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19*, diantaranya adalah *e-library*, *repository*, *bookless*, *e-journal*, dan informasi tentang dispensasi denda peminjaman.

Adapun mengenai penelitian ini sendiri didasari pemikiran bahwa pelayanan merupakan salah satu bentuk aktifitas komunikasi termasuk juga pelayanan sebuah perpustakaan karena dalam proses melayani terdapat proses pemberian informasi atau pesan oleh komunikator kepada komunikan yaitu yang terjadi antara pustakawan dengan pemustaka. Dan komunikasi tersebut terjadi atau dilakukan melalui media sosial *instagram* Perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri yang bernama @uinsaizulibrary. Alasan kedua yaitu mengingat peran penting akan keberadaan sebuah perpustakaan di lingkungan pendidikan khususnya di perguruan tinggi, dimana mahasiswa memerlukan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Perpustakaan dan layanannya memang tidak dapat dipisahkan meskipun dalam kondisi pandemi *Covid-19* yang memaksa aktifitas layanan tatap muka secara langsung seperti biasa harus dibatasi. Oleh karena itu, Perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto memberikan pelayanannya melalui akun media sosial *Instagram* @uinsaizulibrary.

Selain melalui media sosial *Instagram*, sebenarnya perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto juga memberikan layanan

melalui media sosial lain seperti *WhatsApp* dan *Telegram* (melalui grup perpustakaan), kemudian *Fanspage Facebook*, hingga *TikTok*. Namun penulis hanya berfokus pada *Instagram* perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto saja karena *Instagram* merupakan media sosial yang paling familiar di kalangan mahasiswa dan tidak memiliki batasan anggota, siapa saja boleh dan berhak untuk mengetahui informasi *ter-update* mengenai layanan perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Selain itu, *Instagram* juga merupakan media sosial yang paling aktif baik dari segi informasi ataupun interaksinya dengan pemustaka *online* dibandingkan dengan media sosial milik perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang lainnya. Hal ini dapat dilihat dari lebih banyaknya respon mahasiswa seperti menyukai (*like*) dan memberi tanggapan (komentar) pada postingan yang berisi informasi layanan perpustakaan serta jumlah *followers* yang sudah mencapai 6.579 dan postingan *feeds* sebanyak 328 sejak tahun 2018 (Data bulan Juli tahun 2021).

Dengan berdasar dari latar belakang yang sudah penulis uraikan diatas, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan kepada mahasiswa UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19*.

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari suatu kesalahpahaman dalam menafsirkan judul, maka perlu ada penegasan istilah atau definisi terkait penelitian ini sebagai berikut:

1. Strategi

Strategi merupakan suatu cara untuk meraih tujuan tertentu yang secara menyeluruh berhubungan dengan perencanaan, dan realisasi suatu aktifitas dalam masa atau waktu

tertentu.¹¹MarthinAnderson mengemukakan bahwa strategi adalah seni yang melibatkan kemampuan berfikir untuk memanfaatkan sumberdaya yang ada guna mencapai tujuan agar mendapatkan keuntungan maksimal.¹²

Berdasarkan pendapat di atas mengenai definisi strategi, dapat disimpulkan bahwa strategi adalah sebuah cara yang digunakan demi mencapai kesepakatan tujuan yangtelah ditetapkan. Adapun strategi yangdimaksudpadapenelitianini adalah strategipelayanan perpustakaan.

2. Pelayanan

Kata pelayanan berasal dari kata layanan dengan kata dasar ‘layan” yang diberi imbuhan “an”. Arti kata layan sendiri menurut Kamus Besar Bahasa Indonesiaadalahmemberikan bantuan, mengurus sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain atau seseorang.¹³

Pelayanan yang dimaksud pada penelitian ini adalah pelayanan sebuah perpustakaan. Definisi pelayanan perpustakaan sendiri menurut Elva Rohmah, adalahpemberian informasi dan fasilitas ke pemustaka atau pengguna secara optimal dari beragam media.¹⁴Seperti layanan perpustakaan yang diberikan oleh Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada para mahasiswanya melalui *Instagram @uinsaizulibrary* di masa pandemi *Covid-19*.

3. Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Berdasarkan UU tentang perpustakaan No. 43 tahun 2007 dijelaskanbahwa, perpustakaan adalah institusi pengelolakarya tulis, karyacetak, hingga karya rekam dengan sistem baku dan bersifat

¹¹ Karina Satriana Putri, “*Strategi Komunikasi Corporate Communication PT. Riau Andalan Pulp And Paper Dalam Mensosialisasikan Prinsip 5C Melalui Media Sosial Twitter,*” Jurnal FISIP, Vol. 6, tahun 2019, hlm. 4

¹² Hafied Cangara, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), Hlm. 64.

¹³ Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm. 891

¹⁴ Elva Rohmah, “*Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*”. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), hlm. 2.

profesional demi memenuhi kebutuhan akan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi hingga rekreasi pemustaka.¹⁵

Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri sendiri merupakan unit pengelola sumber-sumber informasi bagi masyarakat akademis terutama para mahasiswa.¹⁶ Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri adalah nama baru sesuai dengan nama atau identitas perguruan tinggi yang belum lama berganti, tepatnya saat bulan Mei 2015, dari STAIN Purwokerto menjadi IAIN Purwokerto hingga akhirnya mengalami peralihan status menjadi UIN pada tahun 2021 sehingga nama perpustakaan juga mengikuti nama lembaga yaitu menjadi Perpustakaan UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri.¹⁷

4. Mahasiswa

Mahasiswa menurut Siswoyo yaitu seseorang yang sedang mencari ilmu di perguruan tinggi, baik yang negeri atau swasta dan juga lembaga lain yang setara.¹⁸ Sedangkan definisi mahasiswa menurut Hartaji, adalah individu yang sedang menjalani proses belajar dan terdaftar sedang menjalani pendidikan di salah satu perguruan tinggi seperti institut maupun universitas kemudian juga akademik, politeknik, atau sekolah tinggi.¹⁹

Dari definisi tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa ialah individu yang sedang menggali ilmu serta namanya terdaftar dalam proses pendidikan di sebuah perguruan tinggi. Dan mahasiswa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri yang berarti seseorang yang sedang mencari ilmu di perguruan tinggi bernama Universitas Islam Negeri

¹⁵ Hartono, "Strategi Pengembangan Perpustakaan Digital Informasi Aksesibilitas dalam Membangun Aksesibilitas Informasi: Sebuah Kajian Teoritis Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam Di Indonesia", Jurnal Perpustakaan, Vol. 8, No.1, Tahun 2017, Hlm. 76.

¹⁶ Buku Panduan Perpustakaan IAIN Purwokerto 2020-2021, hlm. 7.

¹⁷ <http://lib.iainpurwokerto.ac.id/index.php?p=sejarah> diakses pada 1 Mei 2021.

¹⁸ Jeanete Ophilia Papilaya, Neleke Huliselan, "Identifikasi Gaya Belajar Mahasiswa", Jnl Psikologi Undip, Vol. 15, No. 1, tahun 2016, hlm. 56.

¹⁹ Wenny Hulukati Moh. Rizki Djibrin, "Analisis Tugas Perkembangan Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo", Jurnal Bikotetik, Vol. 02, No. 01, Tahun 2018, hlm. 74.

Prof. KH. Saifuddin Zuhri yang lokasinya berada di kota Purwokerto, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah.

5. Instagram

Instagram atau yang sering disebut juga dengan IG, merupakan salah satu jenis media sosial, berasal dari gabungan kata “*insta*” dan “*gram*”. Kata “*insta*” berasal dari kata instan, yang berarti praktis dan cepat seperti camera kotak yang pernah terkenal lalu dikenal dengan “foto instan”. Sedangkan “*gram*” berasal dari kata “telegram”, yang mana cara kerjanya telegram adalah berguna untuk mengirimkan informasi kepada orang lain dengan cepat.²⁰ *Instagram* menawarkan fitur yang dapat digunakan penggunaannya, diantaranya menjadi *followers* (pengikut) ataupun *following* (mengikuti), mengunggah foto maupun video, memberikan efek atau filter pada foto atau video, berbagi informasi singkat melalui *instastory* (cerita), *direct message* atau berkirim pesan langsung secara pribadi dan sebagainya.²¹

Dalam penelitian ini, *Instagram* yang dimaksud adalah akun media sosial *Instagram* milik Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang bernama @uinsaizulibrary

6. Pandemi Covid-19

Menurut WHO (*World Health Organization*) pandemi ialah penyebaran penyakit atau virus baru yang mengglobal ke seluruh dunia. Sedangkan *Covid-19* adalah nama sebutan dari virus *Newcoronavirus SARS-Cov-2* milik subfamili *beta-coronavirus* yang terbagi sebanyak 79,5% dari urutan genetik SARS-CoV yang pertama kali ada di akhir tahun 2019 di sebuah kota di negara China (Wuhan) yang kemudian virus itu menyebar ke berbagai negara di dunia. Infeksi SARS-Cov-2 atau *Covis-19* dapat terjadi ditandai dengan demam, kelelahan dan

²⁰Rangga Aditya, “Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Minat Fotografi Pada Komunitas Fotografi Pekanbaru”, Jurnal FISIP, Volume 2, No. 2 Oktober, 2015, hlm. 3.

²¹Cindie Sya’bania Feroza, Desy Misnawati, “Penggunaan Media Sosial Instagram pada akun @Yhoophii_Official sebagai Media Komunikasi dengan Pelanggan”, Jurnal Inovasi, Vol. 14, No. 1, tahun 2020, hlm. 36.

batuk kering, serta dalam kasus yang parah dapat terjadi pneumonia, sindrom pernapasan akut hingga kematian. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pandemi *Covid-19* merupakan penyakit yang disebabkan oleh virus menular yang kemudian menyebar ke banyak negara hingga menjadi sebuah pandemi.²²

C. Rumusan Masalah

Berdasar pada uraian latar belakang masalah diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana strategi pelayanan Perpustakaan UIN Prof. KH Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada mahasiswa melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19*?
2. Faktor-faktor apasaja yang menjadi penghambat dan pendukung strategi pelayanan Perpustakaan UIN Prof. KH Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada mahasiswa melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19*?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini ialah mengetahui Strategi Pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada mahasiswa melalui *Instagram* pada masa pandemi *Covid-19*.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan ilmu komunikasi khususnya komunikasi melalui media sosial *Instagram*.

b. Manfaat Praktis

²² Rina Tri Handayani, Dewi Arradini, Aquartuti Tri Darmayanti, Aris Widiyanto, Joko Tri Atmojo, "Pandemi Covid-19, Respon Imun Tubuh, Dan Herd Immunity", Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal, Volume 10 No 3, tahun 2020, hlm. 374.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau rujukan untuk peneliti selanjutnya, terutama yang akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto ataupun lembaga lain.

E. Kajian Pustaka

Bagian ini berisi tentang bahan pustaka yang dikaji sebagai bahan perbandingan yang hampir sama, diambil dari penelitian-penelitian terdahulu atau referensi yang berkaitan dengan penelitian ini yang didasari dengan kemampuan penulis dalam menelesuri beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan. Referensi pustaka yang memiliki kemiripan topik dengan penelitian ini yang berjudul Strategi Pelayanan Perpustakaan UIN Prof. KH Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada mahasiswa melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19*, diantaranya yaitu:

Pertama, Skripsi yang ditulis oleh Riduan Alamsyah dari UIN Antasari Banjarmasin yang berjudul “Strategi Layanan Jemput Zakat Dalam Meningkatkan Motivasi *Muzakki* Berzakat Melalui Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Kalimantan Selatan.” yang ditulis pada tahun 2021. Skripsi tersebut meneliti tentang strategi layanan jemput zakat oleh Badan Nasional Amil Zakat Nasional Provinsi Kalimantan Selatan dalam meningkatkan motivasi masyarakat atau *muzzaki* agar masyarakat tersebut tetap dapat membayarkan zakatnya meski sibuk bekerja. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah pada objek penelitiannya yakni tempat yang dijadikan lokasi penelitian serta jenis layanan yang diberikan. Pada penelitian ini lokasi bertempat di

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari data-data yang telah penulis kumpulkan, maka penulis menyimpulkan bahwa strategi pelayanan Perpustakaan kepada mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19* adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip layanan dari Philip Kotler serta mengacu pada tipe strategi pelayanan dari Fandi Tjiptono, diantaranya:

1. Strategi layanan dalam *relationship marketing* dilakukan dengan cara:
 - a. fokus pada bentuk layanan yang ada, terutama layanan inti perpustakaan seperti layanan sirkulasi atau layanan peminjaman dan pengembalian buku yang di masa pandemi *Covid-19* dilakukan secara *drive thru*.
 - b. fokus untuk melakukan sosialisasi layanan sesering mungkin meskipun belum ada penjadwalan, tetapi hampir setiap hari ada sosialisasi tentang layanan melalui *Instagram*, terutama melalui fitur *story*.
2. Strategi *unconditional services guarantes* dilakukan dengan upaya untuk selalu memberikan respon atau tanggapan dan membalas pertanyaan dari mahasiswa tidak lebih dari 1x24 jam, serta membuat panduan layanan untuk mahasiswa dan melakukan *follow-up* kembali postingan yang berisi panduan layanan atau informasi terkait layanan di *story Instagram*.
3. Strategi pelayanan dalam mengatasi keluhan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan dilakukan dengan menindak lanjuti keluhan dari mahasiswa melalui pesan langsung atau *dirrect message* (DM) kepada akun *Instagram* mahasiswa yang bersangkutan.
4. Strategi peningkatan kinerja dalam layanan dilakukan dengan memilih staf perpustakaan yang terampil dan mampu menggunakan

media sosial *Instagram* sehingga dapat berinteraksi dengan mahasiswa atau *followersInstagram*, serta melakukan pemberian bantuan stimulan pulsa kepada staf perpustakaan yang banyak bekerja secara *online*.

Terdapat juga faktor penghambat dari strategi pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada mahasiswa melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19* yaitu tugas untuk menjadi perantara komunikasi dengan mahasiswa melalui *Instagram* masih diberikan kepada staf perpustakaan yang sebenarnya juga memiliki tugas utama lain, sehingga pelayanan melalui *Instagram* belum terlalu maksimal. Selain itu ada juga hambatan dari luar yang datang dari mahasiswa sendiri yang tidak semuanya dapat mengakses *Instagram* dan mau memanfaatkan layanan perpustakaan di masa pandemi *Covid-19*.

Untuk faktor pendukung dari strategi pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada mahasiswa melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19* adalah dengan sudah familiarnya media sosial *Instagram* di kalangan mahasiswa. kemudian meskipun sumber daya manusia dalam perpustakaan masih terbatas, namun staf perpustakaan khususnya yang menjadi perantara untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19*, dinilai mampu menggunakan *Instagram* dengan baik dan komunikatif dengan para *followers*.

Secara keseluruhan, strategi pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada mahasiswa melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19* berjalan dengan cukup baik dilihat dari semakin meningkatnya jumlah *followers Instagram @uinsaizulibrary* dari waktu ke waktu dan juga tanggapan dari beberapa *followers* atau mahasiswa yang juga menjadi informan dalam penelitian ini tentang rasa kepuasan akan layanan yang ada dan terpenuhinya kebutuhan informasi mereka di masa pandemi *Covid-19*.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan maka adabeberapa yang perlu penulis sarankan yakni:

- a. Bagi pihak Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokertoperlu adanya bagian atau divisi khusus yang menjadi perantara dalam memberikan pelayanan melalui *Instagram* kepada mahasiswa (admin *Instagram* khusus) sehingga pelayanan melalui *Instagram* dapat lebih maksimal dan tidak ada staf perpustakaan yang harus mengemban dua tugas.
- b. Mengadakan jadwal yang rutin dan tetap untuk memposting informasi terkait layanan perpustakaan melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19*.
- c. Lebih memaksimalkan penggunaan fitur yang ada di *Instagram* secara keseluruhan untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
- d. Bagi para peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti strategipelayanan perpustakaan melalui *Instagram*, penulis berharap kajian ini tidak hanya sebatas untukmenuntaskan studi, akan tetapi bisa dijadikan sebagai kajiandan ada analisis yang lebih mendalam lagi serta untuk referensi.

C. Penutup

Alhamdulillah, segala Puji bagi Allah Tuhan semesta alam yang telah memberi ribuan nikmat, baik nikmat sehat jasmani rohani, hidayah hingga ridho-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, meskipun masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap skripsi ini dapat memberi kontribusi meskipun tidak banyak kepada dunia pendidikan serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi para pembaca dimanapun berada. Semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya. Aamiin ya rabbal'alamin.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Rangga. 2015. *Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Minat Fotografi Pada Komunitas Fotografi Pekanbaru*. Jurnal FISIP. Vol. 2. No. 2.
- Agustinova, Danu Eko. 2015. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, Yogyakarta: Calpicus, 2015.
- Alamsyah, Riduan, 2021. *Strategi Layanan Jemput Zakat Dalam Meningkatkan Motivasi Muzakki Berzakat Melalui Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Kalimantan Selatan*”, Skripsi, UIN Antasari Banjarmasin.
- Andipate, Anwar Arifin. 2015. *Strategi Dakwah Perspektif Ilmu Komunikasi*. Makassar: Khalifah Mediatama.
- Ardianto, Rian. 2019. *Sistim Layanan Perpustakaan Pada Madrasah Tsanawiyah Tarbiyah Islamiyah Kota Jambi*. Skripsi. Jambi. Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin.
- Arikunto, Suharsimi. 1991. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayuningtiyas, Offy. Zulin Nurchayati. Nunik Hariyani. 2020. *Analisis Pemaknaan Konten Instagram @unmermadiun Dalam Membangun Makna Edukasi Pada Mahasiswa FISIP Universitas Merdeka Madiun*. Jurnal Filsafat, Sains, Teknologi, dan Sosial Budaya. Volume 26. Nomor 1. April 2020.
- Buku Panduan Perpustakaan IAIN Purwokerto 2020-2021.
- Cangara, Hafied. 2014. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Ilmu Komunikasi; Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Fahruridlo, Aziz. 2020. *Pemanfaatan Media Sosial Instagram Untuk Meningkatkan Eksistensi Organisasi Ikatan Pelajar Nahdlatul Ulama Kabupaten Purbalingga*. Skripsi. Purwokerto: IAIN Purwokerto. 2020.
- Feroza, Cindie Sya'bania. Desy Misnawati. 2020. *Penggunaan Media Sosial Instagram pada akun @Yhoophii_Official sebagai Media Komunikasi dengan Pelanggan*. Jurnal Inovasi, Vol. 14, No. 1.
- Handayani, Rina Tri. Dewi Arradini, Aquartuti Tri Darmayanti, Aris Widiyanto, Joko Tri Atmojo. 2020 *Pandemi Covid-19, Respon Imun Tubuh, Dan Herd*

Immunity. Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal. Volume 10 No 3.

Hartono. 2017. *Strategi Pengembangan Perpustakaan Digital Informasi Aksesibilitas dalam Membangun Aksesibilitas Informasi: Sebuah Kajian Teoritis Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam Di Indonesia*. Jurnal Perpustakaan, Vol. 8. No.1.

Herlina, Novi, 2017. *Efektivitas Komunikasi Akun Instagram @sumbar_rancak sebagai Media Informasi Online Pariwisata Sumatera Barat*. Jurnal FISIP Vol. 4 No. 2.

Hikmat, Mahi M. 2011. *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

<http://www.bpkp.go.id/public/upload/uu/2/36/43-07.pdf>

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/05/16/Instagram-media-sosial-favorit-generasi-z>

<https://kemenag.go.id/read/perpres-terbit-enam-iain-bertransformasi-jadiuniversitas-islam-negeri-jjk4x>

<https://www.beritasatu.com/digital/733355/data-ini-media-sosial-paling-populerdi-indonesia>

Hulukati, Wenny. Moh. Rizki Djibran. 2018. *Analisis Tugas Perkembangan Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo*. Jurnal Bikotetik, Vol. 02, No. 01.

Izprilla, Sastria, Hadira Latiar. 2021. *Strategi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Pada Masa New Normal (Studi Kasus UPT Perpustakaan Universitas Riau)*. Jurnal Pustaka Budaya, Vol. 9, No. 2.

Junery, Muhammad Fadhil. Nur Asyira. 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Bengkalis*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita. Vol.9. No.1.

Kamila, Dela Maghfiroh. 2020. *Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIHU Nurul Haramain Probolinggo)*. Jurnal Manajemen Bisnis. Vol. 1. No. 1.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2008. Jakarta: Pusat Bahasa.

- Khadijah, Catur Dedek. 2017. *Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi Informasi Dalam Rangka Pencapaian Pelayanan Prima (Excellent Services) Pada Perpustakaan Universitas Negeri Medan*. Jurnal Iqra'. Vol. 11. No.02.
- Komarudin dalam <https://library.iainkediri.ac.id/2020/10/26/pelayanan-publik-instansi-pemerintah-dan-perpustakaan-perguruan-tinggi>
- Moedjiono, Imam. 2002. *Kepemimpinan & Keorganisasian*, Yogyakarta: UII Press.
- Mustofa. 2018. *Promosi Perpustakaan Melalui Instagram, Prosiding Disruptive Technology: Opportunities and Challenges for Libraries and Librarians*, Mojokerto: Universitas Surabaya.
- Nasrullah, Rulli. 2016. *Media Sosial Prespektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*. cet.2. Bandung: PT Remaja Rosdakrya.
- Papilaya, Jeanete Ophilia. Neleke Hulisela. 2016. *Identifikasi Gaya Belajar Mahasiswa*. Jurnal Psikologi Undip. Vol. 15, No. 1.
- Puspitasari, Dian. 2021. *Strategi Promosi UPT Perpustakaan UMM pada Masa Pandemi Covid-19*. Jurnal Library and Information Science, Vol.1. No.1.
- Putri, Karina Satriana. *Strategi Komunikasi Corporate Communication PT. Riau Andalan Pulp And Paper Dalam Mensosialisasikan Prinsip 5C Melalui Media Sosial Twitter*. 2019. Jurnal FISIP, Vol. 6.
- Rahim, Muhammad. Endang Erawan. Johantan Alfando. 2018. *Motif Penggunaan Instagram Story (Studi Kasus Pada Siswa Siswi Jurusan Multimedia di SMK Negeri 1 Samarinda)*. eJournal Ilmu Komunikasi. Volume 6. Nomor 3. <https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.org>
- Rochmah, Erma Awalien. 2016. *Pengelolaan Layanan Perpustakaan*. Jurnal Ta'allum. Vol. 4. No. 2.
- Rohmah, Elva. 2018. *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Rosiyon, Nur Rizzal. Rahmadani Ningsih Maha. 2020. *Layanan Perpustakaan Di Era Pandemi Sebagai Implementasi Industri 4.0 : Studi Kasus PDDI LIPI*. Jurnal JIPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Vol. 5 No. 2.
- Saputro, Bayu Indra. Puspitaningrum Timur Utami. 2020. *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Di Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta Dengan Metode Libqual+TM*. Jurnal Dokumentasi dan Informasi. Vol. 41. No. 1.

Sari, Novita. Rismayani. 2019. *Upaya Mengefektifkan Fungsi Manajemen Pada Koperasi Bina Sejahtera Kabupaten Muara Enim*. Jurnal Kompetitif. Vol.8 No. 1.

Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sisworo. 2010. *Metodologi Penelitian Sastra: Analisis Struktur Puisi*. Yogyakarta: Pustaka Jaya.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Syamsul, Asep . 2013. *Komunikasi Dakwah, Pendekatan Praktis*. Bandung: ASM.

Syarifah, Saidah. 2020. *Strategi Layanan JakOne Mobile pada Bank DKI Syaruah Cabang Pondok Indah*. Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.

