



Strategi Komunikasi Perpustakaan dalam Meningkatkan Daya Tarik Pengunjung Perpustakaan Pasca Pandemi

Sinta Azhary Ginting¹, Dewi Kurniawati²

^{1,2} Universitas Sumatera Utara

Abstract

Received: 13 Februari 2023
Revised: 24 Februari 2023
Accepted: 3 Maret 2023

Libraries in increasing their usefulness after the pandemic need to update the methods used to attract users' attention. Changes were made either through regulatory changes, adding programs and services or improving communication strategies with users. One of the tools for communication is social media. Including the USU library using social media in increasing the attractiveness of service utilization by users. However, on the other hand, there has been a change in the communication strategy adopted by the library in the post-pandemic period. From this, the author is interested in studying USU's library communication strategy in increasing the attractiveness of users to visit the library and take advantage of library services in the post-pandemic period. This study asks about the form of communication strategies used by the USU library in reaching out to users. Given that there has been a change in student communication patterns in obtaining information before the pandemic and post-pandemic. Library marketing is one of the keys to the sustainability and use of the library by users. One of the tools used by libraries to disseminate their activities and information is social media.

Keywords: Communication, Library, and Social Media

(*) Corresponding Author: sintaazhary@gmail.com

How to Cite: Ginting, S., & Kurniawati, D. (2023). Strategi Komunikasi Perpustakaan dalam Meningkatkan Daya Tarik Pengunjung Perpustakaan Pasca Pandemi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(7), 404-412. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7817911>.

PENDAHULUAN

Terjadi perubahan layanan perpustakaan selama pandemi sebagai bentuk inovasi dan strategi untuk menyesuaikan situasi akibat keterbatasan layanan (Ramadhan & Tamaya, 2021. Muslim 2021, Rosiyan 2020). Perubahan terjadi di setiap layanan seperti layanan baca ditempat yang dibatasi, layanan sirkulasi diubah menjadi *delivery service* dengan pemesanan koleksi diawal. Kegiatan perpustakaan yang awalnya pertemuan secara langsung bergeser menjadi kegiatan daring seperti layanan pendidikan pustaka, layanan konsultasi, layanan literasi informasi dan layanan lainnya. Perubahan ini merupakan bentuk penyesuaian dan adaptasi dari perpustakaan agar kebermanfaatan koleksinya dapat terus terjaga.

Kondisi ini mempengaruhi pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan koleksi perpustakaan. Terjadi perubahan perilaku pencarian informasi pada mahasiswa antara sebelum dan selama pandemi salah satunya disebabkan oleh kebutuhan informasi meningkat tajam disandingkan dengan pembatasan akses ke perpustakaan (Nurfadillah & Ardiansah 2021, Nurthoyyibah & Agustina 2021). Sebelum pandemi sebagian mahasiswa memilih datang ke perpustakaan untuk mencari informasi. Namun saat pademi mesin pencari seperti google adalah alat utama mahasiswa untuk melakukan penelusuran informasi. Meskipun terjadi



kendala-kendala seperti koneksi internet, tidak ditemukannya informasi yang relevan dan menghabiskan waktu dalam melakukan penelusuran informasi.

Saat ini kita sudah memasuki era pasca pandemi. Layanan perpustakaan sudah terjadi pembaharuan mulai dari pembukaan layanan secara keseluruhan maupun sebagian sesuai instruksi dari perpustakaan nasional (WEB Perpustanas). Kondisi ini juga mengindikasikan bahwa perilaku pencarian informasi juga mengalami perubahan sejalan dengan layanan perpustakaan yang dibuka kembali. Menjadi hal yang menarik adalah, Silaen (2021) menemukan bahwa layanan elektronik perpustakaan tetap menjadi primadona pada masa pandemi meskipun sudah membuka layanan secara on site.

Perpustakaan Universitas Sumatera Utara sebagai untuk pendukung tri dharma perguruan tinggi mengalami pasang surut layanan selama pandemi. Perpustakaan USU mulai menutup layanan secara penuh pada tanggal 24 Maret 2020. Layanan perpustakaan dibuka secara berkala menyesuaikan dengan perkembangan pandemi sampai pada tanggal 2 Februari 2022 dibuka secara normal kembali (Web USU, 2022). Kondisi ini menjadikan mahasiswa dalam waktu tertentu kehilangan interaksi secara langsung dengan perpustakaan.

Mahasiswa merupakan pengguna terbesar perpustakaan perguruan tinggi saat ini. Generasi yang tumbuh di era teknologi informasi dan menjadi pengguna situs jejaring sosial yang paling kritis dan aktif (Kitchen & Proctor, 2015). Sebagai pengguna Perpustakaan USU, perilaku mahasiswa dalam mencari informasi mendapat pengaruh dari buka-tutup perpustakaan. Gaya belajar dan cara baru mahasiswa mengakses informasi tersebut mengubah pandangan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan di masa pasca pandemi.

Perpustakaan dalam meningkatkan kebermanfaatannya pasca pandemi perlu memperbaharui metode yang digunakan untuk menarik perhatian pengguna. Perubahan dilakukan baik melalui perubahan peraturan, penambahan program dan layanan maupun peningkatan strategi komunikasi dengan pengguna. Salah satu yang menjadi alat dalam berkomunikasi tersebut adalah sosial media. Termasuk perpustakaan USU menggunakan sosial media dalam meningkatkan daya tarik pemanfaatan layanan oleh pemustaka. Namun disisi lain, terjadi perubahan strategi komunikasi yang dilakukan perpustakaan dimasa pasca pandemi.

Dari hal tersebut penulis berminat untuk mengkaji strategi komunikasi perpustakaan USU dalam meningkatkan daya tarik pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan dan memanfaatkan layanan perpustakaan dimasa pasca pandemi. Dalam kajian ini menanyakan bentuk strategi komunikasi yang digunakan oleh perpustakaan USU dalam menjangkau pengguna. Mengingat terjadi perubahan pola komunikasi mahasiswa dalam mendapatkan informasi sebelum pandemi dan pasca pandemi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi pada subyek penelitian misalnya perilaku, anggapan atau persepsi, motivasi, niat, minat, tindakan, dan sebagainya baik secara holistik maupun deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dengan menggunakan berbagai metode alamiah (Moleong, 2016:6). Pengumpulan data

dilakukan dengan cara wawancara dan observasi. Sumber data melalui wawancara dengan unit hubungan masyarakat perpustakaan USU. Selain itu data juga didapatkan melalui observasi dan studi literatur untuk menggali informasi yang berkaitan dengan komunikasi yang dilakukan perpustakaan USU pasca pandemi.

KAJIAN TEORI

Perpustakaan Perguruan Tinggi Pasca Pandemi

Perpustakaan Perguruan tinggi merupakan perangkat kelengkapan dan sarana penunjang teknis universitas atau institut dalam mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Mahmudin, 2006). Penyediaan informasi ilmiah dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayani sumber informasi untuk para mahasiswa, dosen dan staf maupun pengguna dari luar (Yusuf, 2009). (Qalyubi dkk., 2007). Berdasarkan Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi Tahun 2015 yang dikeluarkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Fungsi Edukasi

Tugas pokok Perpustakaan Perguruan Tinggi ialah menunjang program Perguruan Tinggi dalam hal edukasi. Penyediaan sumber belajar bagi civitas akademika untuk mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung evaluasi pembelajaran.

2. Fungsi Informasi

Perpustakaan Perguruan Tinggi berfungsi sebagai pusat informasi. Oleh karena itu, diharapkan perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi sang pemakai (user). Dibutuhkan peran pustakawan yang bisa memberikan arahan kemana sebaiknya mencari informasi yang dibutuhkan.

3. Fungsi Riset (penelitian)

Perpustakaan Perguruan Tinggi mendukung pelaksanaan riset yang dilakukan oleh civitas akademika melalui penyediaan informasi dan sumber-sumber informasi untuk keperluan penelitian pengguna.

4. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan Perguruan Tinggi disamping berfungsi sebagai tempat rekreasi bagi civitas akademika. Tentunya rekreasi yang dimaksud disini bukan berarti jalan-jalan untuk liburan, tetapi lebih berhubungan dengan ilmu pengetahuan. seperti dengan cara menyajikan koleksi yang menghibur pembaca misalnya bacaan humor, cerita perjalanan hidup seseorang, novel, dan membuat kreasi keterampilan.

5. Fungsi Publikasi

Perpustakaan sebaiknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh karya perguruan tingginya civitas akademik dan non akademik.

6. Fungsi Deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan. Misalnya mahasiswa menyerahkan tugas akhirnya (skripsi, tesis, disertasi) sebagai tanda kelulusan sebelum mendapat ijazah.

7. Fungsi Interpretasi

Perpustakaan melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna perpustakaan dalam melakukan Tri Dharmanya.

Sebagian besar Perpustakaan Perguruan Tinggi di Indonesia ditutup selama pandemi dengan tujuan rantai penyebaran virus Covid-19 akan putus, melambat atau terkendali. Tunga (2021) memberikan rekomendasi skenario layanan perpustakaan perguruan tinggi pasca pandemi berupa:

- a. Meningkatkan kesadaran pengguna untuk memperbaharui keterampilan mereka dalam perkembangan digital.
- b. Menyelenggarakan pelatihan bagi pengguna dalam mengakses sumber daya elektronik yang ada.
- c. Meningkatkan keterampilan pustakawan mengenai pengelolaan e-resources melalui pelatihan maupun *workshop*.
- d. Disarankan kepada pengguna harus menggunakan laptop sendiri dan mengurangi penggunaan komputer yang disediakan perpustakaan yang biasanya dipakai bersama.
- e. Menjaga jarak untuk mengurangi resiko penularan virus Covid-19 dari satu orang kepada yang lainnya.
- f. Adopsi penggunaan Web 2.0 secara menyeluruh di perpustakaan perguruan tinggi.
- g. Perpustakaan perguruan tinggi berperan aktif untuk memperbaharui fasilitas dan layanan secara elektronik melalui pengembangan perpustakaan digital.
- h. Akibat adanya pembatasan maka perpustakaan membuka seluas-luasnya akses koleksi kepada pengguna namun tetap memberikan pendidikan terhadap pengguna tentang pelanggaran hak cipta dan plagiarisme.

Strategi Komunikasi

Strategi diperlukan dalam mencari kesuksesan sebuah program atau tujuan yang telah direncanakan. Secara konseptual strategi disusun berdasarkan turunan dari visi, misi, dan tujuan organisasi (Susanto & Wijanarko, 2004). Strategi dapat digunakan untuk menghasilkan keputusan yang mendukung bagi perkembangan sebuah organisasi. Visi, misi dan tujuan dianalisis untuk dijabarkan sedemikian rupa hingga menghasilkan program dan kegiatan. Melalui strategi, perencanaan dan manajemen komunikasi dipadukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Cutlip, dkk (2006: 320), terdapat empat proses dalam perencanaan dan pembentukan strategi, yaitu:

- a. Mendefinisikan problem atau peluang. Langkah pertama yang dilakukan dalam menentukan strategi komunikasi adalah melakukan analisis terhadap situasi organisasi yang berkaitan dengan komunikasi itu sendiri. Analisis dilakukan dengan menyelidiki dan memantau pengetahuan, opini, sikap, dan perilaku pihak yang memiliki hubungan dengan kebijakan organisasi. Pada Langkah pertama ini, dalam mendapatkan data dan kondisi yang dibutuhkan bisa dilakukan melalui riset atau penelitian.
- b. Perencanaan dan pemrograman. Dalam tahap ini, organisasi merumuskan strategi dalam bentuk perencanaan dan program yang diselaraskan dengan tujuan dari komunikasi itu sendiri. Diperlukan taktik serta sasaran dari

program yang telah direncanakan. Perencanaan strategi komunikasi memerlukan dukungan dan keterlibatan dari pembuatan keputusan dalam menentukan tujuan dan sasaran program, mengenal publik kunci, dan menentukan kebijakan penentuan strategi.

- c. Mengambil tindakan dan berkomunikasi. Tahap berikutnya adalah mengimplementasikan program yang sudah direncanakan sebelumnya. Diperlukan aksi dalam komunikasi sebagai bentuk anktulisasi untuk mencapai peluang-peluang yang telah ditetapkan.
- d. Mengevaluasi program. Perlu dilakukan penilaian atas persiapan, implementasi dan hasil dari program yang telah ditetapkan. Hal tersebut termasuk dalam tahap evaluasi dan merupakan tahap terakhir dalam strategi komunikasi. Evaluasi strategi komunikasi didasarkan pada *feedback* mengenai bagaimana program yang dirancang telah terlaksana.

Sosial Media di Perpustakaan

Sebuah platform media yang dikenal dengan sosial media memfokuskan pada eksistensi pengguna yang memfasilitasi mereka dalam beraktifitas maupun berkolaborasi (Van Dijk, 2015). Sejalan dengan hal tersebut, peneliti lain mendefinisikan media sosial sebagai sebuah kelompok aplikasi berbasis internet yang membangun di atas dasar ideologi dan teknologi Web 2.0, dan yang memungkinkan penciptaan dan pertukaran *user-generated content* (Kaplan & Haenlein, 2010). Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa tujuan dari sosial media untuk memberikan layanan kepada pengguna untuk melakukan komunikasi maupun kolaborasi melalui perangkat yang terhubung dengan internet.

Terdapat enam kategori besar untuk melihat pembagian media sosial (Nasullah, 2015). Kategori tersebut yaitu: 1) Media Jejaring Sosial (*Social networking*), 2) Jurnal *online* (*blog*), 3) Jurnal *online* sederhana atau *microblog* (*micro-blogging*), 4) Media berbagi (*media sharing*), 5) Penanda sosial (*social bookmarking*), 6) Media konten bersama atau wiki. Kategori tersebut memiliki berbagai layanan yang mendukung penggunanya untuk saling berbagi informasi. Pengguna dapat menggunggah informasi baik formal maupun nonformal seperti aktivitas kesehariannya. Hal tersebut memancing terjadinya interaksi sesama pengguna.

Layanan yang disediakan oleh sosial media bisa digunakan oleh banyak orang secara persolan maupun untuk keperluan organisasi. Termasuk perpustakaan sebagai organisasi yang mengelola informasi dan pengetahuan menggunakan sosial media dalam mendukung aktivitasnya seperti pemasaran. *Library marketing* (pemasaran perpustakaan) menjadi salah satu kunci untuk keberlangsungan dan keterpakaian perpustakaan oleh pemustakanya. Salah satu alat yang digunakan oleh perpustakaan untuk menyebarkan kegiatan dan informasi yang dimilikinya yaitu sosial media. Sosial media merupakan senjata pamungkas yang digunakan untuk menjangkau pemustaka untuk menjadi lebih dekat dan cepat. Sebuah hasil survey di UK, USA dan India terhadap 497 responden menyebutkan bahwa lebih dari 70% perpustakaan telah menggunakan media sosial. Dari jumlah tersebut, 60% perpustakaan telah menggunakan media sosial tiga tahun atau lebih dan sekitar 30% pustakawan meng-update media sosial setiap hari (Kurniasih, 2016). Hal tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan

berperan aktif memberdayakan sosial media untuk menunjang jalannya organisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan sebagai fasilitas penunjang utama program Tridharma Perguruan Tinggi memiliki peranan yang besar dalam mendukung misi dan tujuan USU. Berkaitan dengan itu, Perpustakaan akan terus berupaya untuk menyelaraskan peranannya dalam mengikuti dinamika perkembangan USU. Cita-cita Perpustakaan USU dituangkan dalam Visi sebagai berikut: “Menjadi suatu perpustakaan perguruan tinggi yang berada dalam tataran dunia global dan terkemuka dalam pelayanan terhadap sivitas akademiknya”. Untuk mencapai cita-cita tersebut di atas, Misi yang diemban oleh Perpustakaan adalah: “Menyediakan akses terhadap berbagai sumber informasi global dan layanan secara tepat waktu, tepat guna dan efektif untuk mendukung fungsi Tridharma USU melalui pengadaan dan penyediaan bahan perpustakaan serta membantu mahasiswa dan dosen sehingga menjadi terampil dalam menemukan informasi yang relevan dengan kebutuhan mereka”.

Dalam Rencana Strategis (Renstra) Perpustakaan USU 2020-2024 telah ditetapkan sejumlah tujuan yang hendak dicapai, salah satunya adalah menyediakan pelayanan perpustakaan yang efektif dan efisien dengan memanfaatkan perkembangan di bidang teknologi informasi dan komunikasi dan menyediakan fasilitas yang memudahkan kegiatan pengadaan, pengolahan, penelusuran koleksi dan pelayanan perpustakaan dengan sistem otomasi menggunakan perangkat lunak (software) yang terintegrasi.

Peluang Komunikasi Perpustakaan USU dengan Pengguna

Salah satu indikator kinerja yaitu akses terhadap sumber daya informasi elektronik dalam meningkatkan jumlah publikasi Informasi. Publikasi informasi ke media komunikasi bertujuan untuk mengumumkan atau menginformasikan produk dan layanan, kegiatan, serta regulasi yang ada di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara kepada publik khususnya sivitas akademika USU melalui media komunikasi berupa website dan media sosial. Produk, layanan ataupun kegiatan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara juga termasuk informasi mengenai barang milik pengguna Perpustakaan Universitas Sumatera Utara yang tertinggal di lingkungan Perpustakaan.

Strategi Komunikasi di Perpustakaan USU

Media sosial digunakan oleh Perpustakaan Universitas Sumatera Utara yang diteliti lebih utama untuk memberikan informasi terkait kegiatan yang akan diselenggarakan oleh Perpustakaan Universitas Sumatera Utara media dan untuk menyebarkan informasi terkait dengan sejarah atau ilmu pengetahuan yang sedang berkembang saat ini. Perpustakaan Universitas Sumatera Utara memanfaatkan Instagram dan Youtube untuk berinteraksi dengan penggunanya. Pada penelusuran peneliti, Perpustakaan Universitas Sumatera Utara aktif melakukan posting pada dua media social tersebut. Bentuk layanan dapat berupa media sosial yang dirancang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Strategi komunikasi pada Perpustakaan Universitas Sumatera Utara dikelola oleh sub bidang publikasi Web dan Sosial Media, Adapun tugas dan program kerja yang dilakukan yaitu memposting video dan Foto, branding, melakukan interaksi terhadap pengguna dengan menerima pertanyaan dan menjawab pertanyaan dari pemustaka, serta membuat berita di website profile Perpustakaan Universitas Sumatera Utara.

Perencanaan Komunikasi Melalui Sosial Media

Adapun perencanaan yang dilakukan dalam membuat publikasi di media sosial adalah dengan memilih dan tentukan talent untuk target konten yang dibuat, membuat script, menentukan topik, menentukan target penerima dan menentukan timeline pekerjaan.

Tindakan Komunikasi Sosial Media Perpustakaan

Adapun tindakan-tindakan yang dilakukan adalah:

1. Konsep disampaikan kepada pengambil kebijakan untuk mendapatkan izin rilis atau *publish*.
2. Produksi konten dan paket informasi yang sesuai standar pembiayaan dan pembuatannya.
3. Editing konten harus sesuai dengan konsep awal yang sudah dibuat.
4. Hasil editing di review oleh pengambil kebijakan dan di approval.
5. Dipublikasikan melalui kanal yang dimiliki perpustakaan.

Evaluasi Program Komunikasi Sosial Media

Dari hasil evaluasi yang dilakukan, korelasi antara tujuan dengan konten yang dibuat baik video maupun poster dan tulisan sudah sesuai dan mudah dipahami oleh pembaca atau pengguna. Format poster atau video yang tepat serta durasi konten yang sesuai juga membuat konten postingannya lebih efisien dan tepat sasaran.

Instagram Perpustakaan Universitas Sumatera Utara dengan *username* @usulibraryofficial yang memiliki *follower* atau pengikut sebanyak 8.367 orang mulai memposting kontennya pada tahun 2018 hingga pertanggal 31 Desember 2022 pukul 10.19 WIB jumlah postingan sebanyak 406 item. Youtube Perpustakaan Universitas Sumatera Utara dengan *username* @usulibrary8351 yang dibuat pada tanggal 20 April 2018. Adapun subscribers hingga pertanggal 31 Desember 2022 pukul 10.29 WIB sebanyak 241 orang dan 38 content yang dirilis.

Tabel-1. Publikasi Informasi Perpustakaan USU Tahun 2021

No.	Bulan	Total		Total
		Via Media Sosial Perpustakaan USU		
		Instagram	Channel Youtube	
(1)	(2)	(4)	(5)	(6)
1	Januari	7	0	7
2	Februari	2	0	2
3	Maret	8	0	8

4	April	30	0	30
5	Mei	15	1	16
6	Juni	30	0	30
7	Juli	18	0	18
8	Agustus	12	0	12
9	September	15	0	15
10	Oktober	13	0	13
11	Nopember	14	8	22
12	Desember	8	1	9
Total	182			

Tabel 2. Publikasi Informasi Perpustakaan USU Tahun 2022

<i>No.</i>	<i>Bulan</i>	<i>Total</i>		
		<i>Via Media Sosial Perpustakaan USU</i>		<i>Total</i>
		<i>Instagram</i>	<i>Channel Youtube</i>	
<i>(1)</i>	<i>(2)</i>	<i>(4)</i>	<i>(5)</i>	<i>(6)</i>
1	Januari	7	0	7
2	Februari	6	0	6
3	Maret	3	0	3
4	April	12	0	12
5	Mei	3	1	4
6	Juni	7	1	8
7	Juli	8	0	8
8	Agustus	13	0	13
9	September	5	2	7
10	Oktober	7	11	18
11	Nopember	9	2	11
12	Desember	6	0	6
Total	103			

Dari tabel 4.1 dan tabel 4.2 diatas dapat disimpulkan tahun 2022, publikasi informasi melalui media sosial Instagram dan channel youtube capaiannya menurun dari tahun sebelumnya 182 menjadi 103 item (informasi, berita, kegiatan dan kunjungan). Penayangan informasi melalui media social facebook yang sempat vakum dalam 3 tahun terakhir ke depannya akan diupayakan aktif kembali.

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai dibagian hubungan masyarakat (Humas) Perpustakaan Universitas Sumatera Utara, target yang belum tercapai di tahun 2022 disebabkan adanya kendala kekurangan peralatan personil dalam pembuatan publikasi sehingga terjadinya keterlambatan dalam merilis konten-konten yang sudah di targetkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bafadal, Ibrahim.(2001).*Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara,
- Brophy, P. (2005). *The Academic Library*. 2nd ed. Facet: London.
- Hasugian, Jonner. (2009). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Medan: USU Press.
- Susanto, Wijanarko.(2004).*Power Branding-Membangun Merek Unggul dan Organisasi Pendukungnya*, Jakarta: Mizan Publika
- Undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- Yusuf, Pawit M.(1995). *Pedoman praktis Mencari Informasi*. Bandung. Remaja Rosdakarya