

**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**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tofianti Nurulita Widiasih

NIM : 1717102126

Jenjang : S1

Fakultas : Dakwah

Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam

Menyatakan bahwa naskah skripsi yang berjudul **“Strategi Pelayanan Perpustakaan UIN Prof KH Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada Mahasiswa melalui *Instagram* di Masa Pandemi *Covid-19*”** Secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri. Hal-Hal yang bukan karya sendiri dalam skripsi ini telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 19 Januari 2022

Menyatakan,



Tofianti Nurulita Widiasih

NIM. 1717102126



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS DAKWAH**

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553, www.uinsaizu.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**Strategi Pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
kepada Mahasiswa melalui *Instagram* di Masa Pandemi *Covid-19***

Yang disusun oleh **Tofianti Nurulita Widiasih** NIM. 1717102126 Program Studi **Komunikasi Penyiaran Islam** Jurusan Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto telah diujikan pada hari Kamis tanggal **27 Januari 2022** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial dalam Ilmu Komunikasi** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing


Dra. Amirotni Sholihah, M.Si
NIP. 19651006 19930 3 2002

Sekretaris Sidang/Penguji II


Siti Nurmahyati, S.Sos.I., M.Si
NIP. DOS-036

Penguji Utama


Dr. Umi Hatwati, S.Sos.I., M.Ag
NIP. 198408192011012011

Mengesahkan,
Purwokerto, **8-2-22**

Dekan,



Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag.
NIP. 19691219 199803 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan proses bimbingan, koreksi, dan perbaikan terhadap naskah skripsi:

Nama : Tofianti Nurulita Widiasih

NIM : 1717102126

Jenjang : S1

Fakultas : Dakwah

Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam

Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada Mahasiswa melalui *Instagram* di Masa Pandemi *Covid-19*

Dengan ini dinyatakan bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan dalam sidang munaqosyah

Wassalamualaikum. Wr. Wb

Purwokerto, 19 Januari 2021

Pembimbing,



Dra. Amirotn Solikhah, M. Si

NIP. 196510061993032002

**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

MOTTO

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“..Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya, Allah amat berat siksa-Nya.”

(Q.S Al-Maidah:2) ¹



¹ Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang: Asy Syifa', 2000),. hlm. 85

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, segala Puji bagi Allah berkat rahmatNya penelitian dan penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam juga senantiasa tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW. Dengan penuh rasa hormat dan sayang, karya tulis sederhana yang tentu saja masih memerlukan banyak saran dan masukan ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibu Nurul Wijayanti dan Bapak Tofik Nugroho Widi, kedua orang tua yang senantiasa menyayangi serta mendoakan anak-anaknya dengan tulus di setiap waktu. Berkat kerja keras dan semangat dari keduanya juga, penulis akhirnya dapat bertahan hingga menyelesaikan pendidikan. Semoga sebagai anak, penulis selalu dapat menjadi salah satu perantara kebahagiaan bagi keduanya, baik di dunia maupun di akhirat kelak.
2. Widianti Nurizqi Ramadhani, adik satu-satunya yang juga selalu mendoakan dan membantu banyak hal selama ini. Yang bukan hanya sekedar menjadi saudara namun juga bisa menjadi teman berbagi. Semoga kita bisa sama-sama menjadi salah satu perantara kebahagiaan bagi kedua orang tua serta orang-orang di sekeliling kita.
3. Almamater Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohiim, Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Strategi Pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada Mahasiswa melalui *Instagram* di Masa Pandemi *Covid-19*”. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. Dengan selesainya skripsi ini tidak terlepas atas dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Untuk itu ucapan terima kasih penulis haturkan kepada:

1. Bapak Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag selaku Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
2. Bapak Prof. Dr. H. Adul Basit, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
3. Ibu Uus Uswatusolihah, M. A, dan Bapak Dedy Riyadin Saputro, M. Kom, selaku Kepala dan Sekretaris Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam
4. Ibu Dra. Amirotun Sholikhah, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar membimbing, memberikan arahan, motivasi serta semangat kepada penulis dalam melakukan penyusunan skripsi ini dari awal hingga selesai. Semoga hal tersebut menjadi ladang pahala untuk Ibu Amirotun Sholikhah. Aamiin.
5. Bapak Muridan, M.Ag., selaku Penasihat Akademik KPI C Angkatan 2017 UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, yang telah memberikan semangat dan arahan bagi mahasiswanya.
6. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah, yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan serta civitas akademika Fakultas Dakwah yang sudah memberikan banyak bantuan administrasi dan lain-lain.
7. Bapak Aris Nurohman, S.H.I, M.Hum, selaku Kepala Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, yang telah memberikan izin untuk penulis melakukan penelitian di Perpustakaan UIN Prof. K.H.

Saifuddin Zuhri Purwokerto serta bersedia juga meluangkan waktu di sela-sela kesibukan untuk menjadi informan penelitian pada skripsi ini.

8. Ibu Yulika Setyowati, S.Hum, dan Bapak M. Rizal Wahyudin, SIP, staf perpustakaan yang hebat dari Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, yang telah bersedia menjadi informan penelitian serta membantu memberikan data-data penelitian kepada penulis. Terimakasih juga untuk pustakawan dan pegawai perpustakaan secara keseluruhan.
9. Kedua orang tua, Ibu Nurul Wijayanti dan Bapak Tofik Nugroho Widi yang senantiasa mendoakan dan mendukung anak-anaknya. Terimakasih untuk segala kasih sayang dan kerja keras dari ibu bapak. Semoga kebahagiaan selalu kebersamai kita di dunia dan akhirat kelak.
10. Adik tercinta dan tercantik, Widianti Nurizqi Ramadhani, terimakasih sudah bersedia membantu banyak hal, semoga kita selalu dan semakin kompak sampai kapanpun.
11. Tak lupa rasa hormat dan terima kasih penulis ucapkan untuk ilmu-ilmu, nasehat serta kebaikan dari Alm. Kyai Moh. Zuhri, dan juga Ibu Nyai Ani Latifah, beserta seluruh keluarga besar Pondok Pesantren Sirojuddin, Sidabowa, yang penulis peroleh selama berada di pesantren.
12. Teman supportif yang sudah seperti kakak sendiri yang senantiasa bersedia menjadi teman berbagi dan berkeluh kesah, Ani Sumaryam, S.E, Mufti Wahyu Khabibah, S.Sos, Ulil Awaliyah, S.Pd, Solikhatul Febriyani, S.Sos.
13. Teman yang senantiasa mensupport dan menemani penulis terutama saat penelitian skripsi ini berlangsung. Naela Sa'adah, S.Sos, Laila Fitria Rahmawati, S.Sos dan Syarif Hidayat, S.Sos.
14. Teman-teman KPI terutama KPI C 2017, yang telah kebersamai penulis selama belajar di kampus maupun di pesantren, Entika Krisyuliana, Faoziyah Sufiyana, Meli Eviyani, Mei, Tya, Vicky, Fera Fikih, Sabil, Annas, Wiki, Elsyah, Elfa, Rose, Roro dan semuanya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Meskipun tak penulis sebutkan

semuanya di sini, namun segala kebaikan, candaan, dan keramahtamahan kalian tidak akan pernah penulis lupakan.

15. Soulmate yang tidak kalah supportif memberikan semangat dan dukungan kepada penulis meskipun sering terhalang jarak, Rizki Adi Sinatra terimakasih banyak. Semoga harapan baik kita bersama, dapat terwujud satu persatu.
16. Teman-teman mahasiswa yang sudah bersedia menjadi informan serta seluruh pihak yang turut membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
17. Terakhir, tidak lupa juga terimakasih untuk diri saya sendiri yang sudah mau bertahan, terus berjalan dan berjuang melewati beragam proses kehidupan. Tetap semangat untuk melewati proses-proses kehidupan selanjutnya. Semoga semakin kuat.

Dengan ini penulis masih menyadari banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran untuk pengembangan yang lebih baik ke depannya. Semoga karya sederhana ini dapat mendatangkan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Aamiin.

Purwokerto, 19 Januari 2022

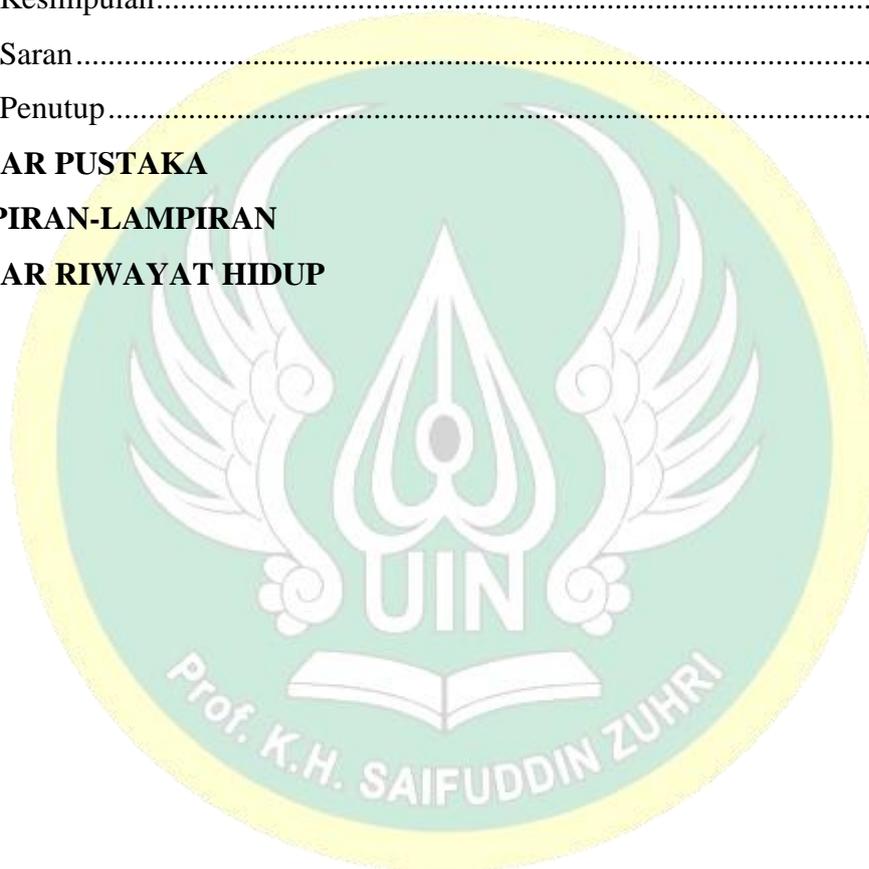

Tofianti Nurulita Widiasih

NIM. 1717102126

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 penelitian dan 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 pengelolaan bahan pustaka sehingga mudah untuk ditemui lagi apabila ada pihak internal atau eksternal lembaga ada yang membutuhkan.² Ketika dunia di terpa oleh pandemi

²Nur 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.³ 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.⁴

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.*"⁵ 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

³Asep Syamsul, "*Komunikasi Dakwah, Pendekatan Praktis*", (Bandung: ASM, 2013), hlm. 6-7

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

⁵<http://www.bpkp.go.id/public/upload/uu/2/36/43-07.pdf> diakses pada 30 September 2021

informasi seperti kegiatan-kegiatan di perpustakaan.⁶ Salah satu media sosial masa kini dan banyak digunakan sebagai media komunikasi adalah *Instagram*. Mengutip dari Data Reportal 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 diposisi keempat.⁷ Kemudian berdasarkan survei Global Web Index (GWI) di tahun 2021, *Instagram* menjadi aplikasi favorit generasi Z (16-23 tahun).⁸ 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 Purwokerto⁹ 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 *Instagram*

⁶ 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

⁷ <https://www.beritasatu.com/digital/733355/data-ini-media-sosial-paling-populer-di-indonesia-20202021> diakses pada 23 September 2021

⁸ <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/05/16/Instagram-media-sosial-favorit-generasi-z> diakses pada 23 september 2021

⁹ Data observasi atau pengamatan awal penelitian dari melihat postingan di *Instagram*, @uinsaizulibrary <https://www.Instagram.com/p/B-ZINJ9A6Pk/>

@uinsaizulibrary bahwa “*banyak pemustaka yang kecewa karena tidak bisa mengakses perpustakaan, tapi disisi lain aturan masih membatasi akses layanan terutama akses langsung.*”¹⁰ 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, *followers instagram* 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.*”¹¹

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 formulir melalui google form peminjaman *drive thru* (<https://docs.goo>

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

¹¹ Wawancara bersama Yulika Setyowulandari pada tanggal 2 Juli 2021 pukul 11.00 WIB melalui WhatsApp (Pesan dan Telepon)

[gle.com/forms/d/1juZwwgWr15zSb0P2SA0J08ihYxP2SntWBb2QLwdvwLg/viewform?edit_requested=true](https://www.uin-suka.ac.id/gle.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 dititipkan 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 dilingkungan pendidikan khususnya diperguruan 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 akun 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 di atas, 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.¹² Marthin Anderson mengemukakan bahwa strategi adalah seni yang melibatkan

¹² 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

kemampuan berfikir untuk memanfaatkan sumber daya yang ada guna mencapai tujuan agar mendapatkan keuntungan maksimal.¹³

Berdasarkan pendapat di atas mengenai definisi strategi, dapat disimpulkan bahwa strategi adalah sebuah cara yang digunakan demi mencapai kesepakatan tujuan yang telah ditetapkan. Adapun strategi yang dimaksud pada penelitian ini adalah strategi pelayanan 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 Indonesia adalah memberikan bantuan, mengurus sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain atau seseorang.¹⁴

Pelayanan yang dimaksud pada penelitian ini adalah pelayanan sebuah perpustakaan. Definisi pelayanan perpustakaan sendiri menurut Elva Rohmah, adalah pemberian informasi dan fasilitas ke pemustaka atau pengguna secara optimal dari beragam media.¹⁵ Seperti 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 dijelaskan bahwa, perpustakaan adalah institusi pengelola karya tulis, karya cetak, hingga karya rekam dengan sistem baku dan bersifat profesional demi memenuhi kebutuhan akan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi hingga rekreasi pemustaka.¹⁶

¹³ Hafied Cangara, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), Hlm. 64.

¹⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm. 891

¹⁵ Elva Rohmah, *“Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi”*. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), hlm. 2.

¹⁶ 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.

Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri sendiri merupakan unit pengelola sumber-sumber informasi bagi masyarakat akademis terutama para mahasiswa.¹⁷ 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.¹⁸

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.¹⁹ 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.²⁰

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

¹⁷ Buku Panduan Perpustakaan IAIN Purwokerto 2020-2021, hlm. 7.

¹⁸ <http://lib.iainpurwokerto.ac.id/index.php?p=sejarah> diakses pada 1 Mei 2021 .

¹⁹ Jeanete Ophilia Papilaya, Neleke Huliselan, "Identifikasi Gaya Belajar Mahasiswa", *Jrnal Psikologi Undip*, Vol. 15, No. 1, tahun 2016, hlm. 56.

²⁰ Wenny Hulukati Moh. Rizki Djibran, "Analisis Tugas Perkembangan Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo", *Jurnal Bikotetik*, Vol. 02, No. 01, Tahun 2018, hlm. 74.

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.²¹ *Instagram* menawarkan fitur yang dapat digunakan penggunanya, 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.²²

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 batuk kering, serta dalam kasus yang parah dapat terjadi pneumonia, sindrom pernapasan akut hingga kematian.

²¹ Ranga Aditya, “Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Minat Fotografi Pada Komunitas Fotografi Pekanbaru”, Jurnal FISIP, Volume 2, No. 2 Oktober, 2015, hlm. 3.

²² Cindie 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.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pandemi *Covid-19* merupakan penyakit yang disebabkan oleh virus menular yang kemudian menyebar ke banyak negara hingga menjadi sebuah pandemi.²³

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

²³ 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 Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan berfokus

pada strategi layanan Perpustakaan pada mahasiswamelalui *Instagram* dan di masa Pandemi *Covid-19*.²⁴

Kedua, Skripsi yang ditulis oleh Saidah Syarifah dari Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, berjudul “Strategi Layanan *JakOne Mobile* pada Bank DKI Syariah Cabang Pondok Indah” pada tahun 2020. Penelitian pada skripsi tersebut meneliti tentang strategi layanan penggunaan *JakOne Mobile* pada Bank DKI Syariah Cabang Pondok Indah Jakarta agar masyarakat semakin banyak yang menggunakan transaksi melalui *JakOne Mobile* tersebut. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang strategi layanan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun perbedaan dengan penelitian ini adalah pada subjek penelitiannya, dimana penelitian tersebut meneliti tentang strategi layanan pada aplikasi *JakOne Mobile* sedangkan penelitian ini sendiri meneliti mengenai strategi layanan perpustakaan dalam memberikan layanannya kepada mahasiswa melalui *Instagram* dan di masa pandemi *Covid-19*.²⁵

Ketiga, Jurnal karya Dela Maghfiroh Kamila yang berjudul “Strategi Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji” dan ditulis pada tahun 2021. Jurnal tersebut meneliti tentang strategi layanan yang dilakukan oleh KBIHU Nurul Haramain Probolinggo dalam mewujudkan kepuasan bagi jamaah haji. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang strategi layanan dan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun perbedaannya dengan penelitian ini adalah pada bentuk layanan yang diteliti serta media yang digunakan untuk

²⁴Riduan Alamsyah, “*Strategi Layanan Jemput Zakat Dalam Meningkatkan Motivasi Muzakki Berzakat Melalui Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Kalimantan Selatan*”, Skripsi, UIN Antasari Banjarmasin, tahun 2021.

²⁵Saidah Syarifah, “*Strategi Layanan JakOne Mobile pada Bank DKI Syaruah Cabang Pondok Indah*”, Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, Tahun 2020.

memberikan layanan karena penelitian ini berfokus pada strategi layanan melalui media sosial yaitu *Instagram*.²⁶

Keempat, Jurnal karya Sastria Izprilla dan Hadira Latiar yang berjudul “Strategi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Pada Masa New Normal (Studi Kasus UPT Perpustakaan Universitas Riau)” dan ditulis pada tahun 2021. Jurnal tersebut meneliti tentang strategi layanan yang dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Riau pada masa *new normal*. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang strategi layanan sebuah perpustakaan perguruan tinggi dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun perbedaan dengan penelitian ini adalah pada objek penelitiannya, pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan melalui media *Instagram*.²⁷

Dari beberapa kajian terdahulu yang telah penulis uraikan di atas, dapat semakin menegaskan bahwa, penelitian yang ditulis ini berbeda dengan hasil penelitian-penelitian sebelumnya. Apabila terdapat kesamaan yang mirip, bukan berartismapersis, tetapi ada perbedaan yang mendasar seperti misalnya objek penelitian, subjek penelitian hingga lokasi penelitian.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah bagian yang berisikan susunan penelitian skripsi guna mempermudah untuk memahami isi dari skripsi. Sehingga dalam sistematika penulisan, penulis membagi dalam lima bab yang di dalamnya terdapat beberapa sub sebagai berikut:

²⁶ Dela Maghfiroh Kamila , “*Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIHU Nurul Haramain Probolinggo 2020)*”, Jurnal Manajemen Bismis, Vol. 1, No. 1, Tahun 2021.

²⁷ Sastria Izprilla, Hadira Latiar, “*Strategi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Pada Masa New Normal (Studi Kasus UPT Perpustakaan Universitas Riau)*”, Jurnal Pustaka Budaya, Vol. 9, No. 2, Tahun 2021.

BAB I, berupa Pendahuluan, yang berisi: Latar Belakang Masalah, Definisi Operasional, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, Sistematika Penulisan.

BAB II, berupa Kajian Teori, yang berisi: pengertian strategi, pengertian layanan perpustakaan, dan pengetahuan tentang media sosial *Instagram*.

BAB III, berupa metode penelitian, yang berisi: Pendekatan dan Jenis Penelitian, Subyek dan Obyek, Sumber Data, Metode Pengumpulan Data serta Metode Analisis Data

BAB IV, berupa penyajian data dan analisis data, yang berisi: Gambaran umum lokasi penelitian, penyajian dan analisa data hasil penelitian mengenai Strategi Pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada Mahasiswa melalui *Instagram* di Masa Pandemi *Covid-19*.

BAB V, berupa penutup, yang berisi: Kesimpulan, Saran-Saran dan Penutup.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Strategi

1. Pengertian Strategi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), strategi adalah rencana cermat akan suatu kegiatan guna meraih tujuan khusus.²⁸ Secara hakikatnya strategi adalah *planning* atau perencanaan dan *management* atau manajemen (pembagian) dari sebuah tujuan. Akan tetapi, dalam meraih tujuan tersebut, strategi bukan hanya berfungsi sebagai penunjuk arah saja, tetapi juga untuk menunjukkan bagaimana langkah atau cara secara operasionalnya.²⁹

Istilah strategi diketahui awalnya berasal dari bahasa Yunani yaitu kata *strategos* atau *strategus* dengan kata jamak *strategi*. Dimana kata strategi memiliki arti Jenderal, di Yunani kuno sering berarti perwira negara (*staff officer*) dari segi fungsi yang lebih luas. Abad ke-5 kekuasaan politik terutama politik luar negeri dari kelompok strategi itu semakin meluas. Seiring berjalannya waktu, strategi memperoleh pengertian baru yang istilahnya sering digunakan dalam urusan militer hingga di awal industrialisasi istilah strategi semakin meluas keberbagai aspek kegiatan masyarakat.³⁰

Definisi strategi dalam arti sempit menurut Matloff adalah *the art of the general* atau Seni Jendral. Karena dalam Yunani kuno Jenderal dianggap bertanggung jawab akan sebuah peperangan dan berkuasa di bidang logistik, sumber daya militer dan membinaasukannya dengan keterampilan dan pemahaman medan perang.³¹

²⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm. 1515 .

²⁹ Onong Uchjana Effendi, "*Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*", (Bandung" PT. Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 31.

³⁰ Anwar Arifin Andipate, "*Strategi Dakwah Perspektif Ilmu Komunikasi*", (Makassar: Khalifah Mediatama, 2015), hlm. 35.

³¹ Imam Moedjiono, *Kepemimpinan & Keorganisasian*, (Yogyakarta: UII Press, 2002), hlm. 145.

Istilah strategi muncul dengan nama baru di abad 19 dan 20, yaitu strategi bertingkat tinggi yang artinya sebuah seni yang memanfaatkan seluruh sumber daya suatu kelompok atau bangsa demi mendapat tujuan bersama yang disepakati. Menurut Chandler, strategi adalah penetapan tujuan dan sasaran berjangka panjang dari suatu organisasi, serangkaian tindakan yang digunakan dan pemanfaatan sumber daya untuk mencapai tujuan bersama. Dalam hal ini juga Kenneth Andrews mengemukakan bahwa strategi adalah sasaran sedemikian rupa yang menegaskan hal apa yang ingin dicapai oleh organisasi tersebut.³²

Imam Moedjiono menyimpulkan pendapat dari para ahli mengenai strategi, yang umumnya mereka telah menyepakati beberapa hal diantaranya:

a. Tujuan dan Sasaran

Harvey mencoba menjelaskan perbedaan tujuan serta sasaran. Tujuan adalah keinginan yang akan dicapai di waktu yang akan datang, sedangkan sasarann merupakan pernyataan yang sudah mengarah pada kegiatan dan lebih terikat dengan waktu untuk mencapai tujuan itu sendiri.

b. Lingkungan

Seperti manusia, organisasi atau instansi maupun lembaga juga senantiasa berhubungan dengan lingkungannya dalam arti saling memengaruhi. Menurut Shirley, sasaran suatu organisasi saling berhubungan dengan lingkungan, yang mana suatu lingkungan dapat mengubah sasaran. Sebaliknyaa sasaran organisasi juga bisa mengontrol lingkungan.

c. Kumpulan Internal

Kumpulan internal merupakan kemampuan dari dalam yang digambar kan sebagai sesuatu yang bisa diwujudkan, karena kegiatan akan terpusat pada kekuatan yang ada.

d. Kompetisi

³²Imam Moedjiono, *Kepemimpinan ...* hlm. 146

Kompetisi atau persaingan juga tidak dapat diabaikan dalam merumuskan suatu strategi.

e. Pembuat strategi

Pembuat strategi juga tak kalah penting, karena menunjuk siapa yang berkompeten merancang atau membuat strategi.

f. Komunikasi

Para ahli menyadari bahwa melalui suatu komunikasi yang baik strategi dapat berhasil, karena terkadang dalam lingkungan informasi yang ada tidak lengkap dan akan memberi pengaruh dalam mengatur strategi sehingga informasi harus selalu dikomunikasikan terlebih dahulu, sebab dengan adanya komunikasi kita dapat mengetahui kehidupan sekitar dan tentang bagaimana pihak lain mengetahui serta mengenal kita.³³

Dari beberapa pengertian atau definisi di atas, dapat disederhanakan kembali bahwa strategi merupakan suatu taktik atau cara untuk mencapai tujuan yang dimiliki oleh suatu lembaga, perusahaan, ataupun organisasi dengan terlebih dahulu melihat dan mempersiapkan potensi atau sarana yang ada. Dengan demikian strategi memiliki peran yang penting dalam menunjang keberhasilan suatu program maupun layanan.

2. Tingkatan Strategi

Tingkatan strategi dijelaskan oleh Schendel dan Charles Hofer bahwa ada empat tingkatan strategi antara lain:

- a. *Enterprise Strategy* yaitu strategi yang berkaitan dengan tanggapan masyarakat sebagai kelompok yang ada diluar organisasi dan tidak dapat dikontrol. Masyarakat mempunyai minat dan tuntutan yang sangat bervariasi akan suatu organisasi sehingga para penyusun strategi perlu mempeperhatikanya.

³³Imam Moedjiono, *Kepemimpinan ...* hlm. 151.

- b. *Corporate strategy* yaitu tingkatan strategi yang berkaitan dengan misi organisasi sehingga sering disebut *grand strategy*, meliputi bagian yang diurus oleh suatu organisasi.
- c. *Business Strategy* yaitu tingkatan strategi yang memaparkan bagaimana mengambil alih pasaran guna mendapatkan perhatian masyarakat dengan maksud agar tujuan yang ingin dicapai dapat terlaksana.
- d. *Functional Strategy* yaitu strategi pendukung atau strategi penunjang berhasilnya strategi yang lain. Ada tiga ragam dalam strategi fungsional, antara lain:
- 1) Strategi fungsional ekonomi yaitu strategi yang mencakup fungsi-fungsi organisasi hidup sebagai satu kesatuan ekonomi, baik yang berkaitan dengan keuangan, pemasaran, sumberdaya, penelitian maupun pengembangan.
 - 2) Strategi fungsional manajemen yaitu strategi yang meliputi fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, penempatan, staf, memimpin, memotivasi, mengkomunikasikan, mengambil keputusan, mewakili, dan mengintegrasikan.
 - 3) Strategi isu strategik, merupakan strategi yang memiliki fungsi utama sebagai pengontrol lingkungan, baik lingkungan yang sudah diketahui ataupun keadaan lingkungan yang belum diketahui maupun yang sudah mengalami perubahan.³⁴

B. Konsep Pelayanan

1. Definisi Pelayanan

³⁴Imam Moedjiono, *Kepemimpinan* ...hlm, 152-153.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata layanan berasal dari kata dasar “layan” yang diberi imbuhan “an”. Arti dari kata layan sendiri adalah membantu mengurus (menyiapkan) sesuatu yang dibutuhkan oleh seseorang.³⁵ Aktifitas dari layanan disebut pelayanan. Menurut Moenir, pelayanan adalah kegiatan atau aktifitas yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang dengan landasan materi melalui sistem, prosedur dan cara tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai hak mereka.³⁶

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby, pelayanan adalah suatu kegiatan yang melibatkan manusia serta alat atau media. Kemudian menurut Gronroos, pelayanan adalah serangkaian aktifitas yang terjadi sebagai akibat dari adanya hubungan antara masyarakat atau konsumen dengan pegawai atau hal lain yang disediakan oleh suatu perusahaan dalam rangka untuk memecahkan permasalahan yang ada dalam masyarakat atau konsumen.³⁷ Dari beberapa definisi mengenai layanan dapat diambil kesimpulan bahwa layanan adalah hal yang disediakan oleh sebuah perusahaan atau sekelompok orang dan bersifat tidak kasat mata serta tidak dapat diraba, penyediaan tersebut dalam rangka untuk membantu atau memenuhi kepentingan orang banyak. Sedangkan pelayanan adalah aktifitas antara organisasi atau lembaga dengan kelompok masyarakat mengenai layanan yang ada dan sifatnya dapat dirasakan serta memiliki tujuan untuk membantu dan memenuhi kebutuhan akan jasa maupun informasi bagi banyak orang.

2. Prinsip Layanan

³⁵Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm. 891

³⁶Novita Sari, Rismayani, “Upaya Mengefektifkan Fungsi Manajemen Pada Koperasi Bina Sejahtera Kabupaten Muara Enim”, Jurnal Kompetitif, Vol.8 No. 1, Tahun 2019, hlm. 60.

³⁷Muhammad Fadhil Junery, Nur Asyira, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Bengkalis”, Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita, Vol.9, No.1, Tahun 2020, hlm. 105

Ada 5 (lima) prinsip yang dikemukakan Philip Kotler bagi seorang pihak pemberi layanan atau yang melayani agar kualitas layanan dapat tercapai. Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. *Tangible* atau nyata artinya layanan yang ada dapat dilihat, dirasakan dan didengarkan oleh pihak yang dilayani, misalnya: kemampuan dalam melayani dengan komunikasi yang baik, serta peralatan atau fasilitas untuk menunjang pelayanan.
- b. *Realible* atau terampil yaitu mampu mengadakan pelayanan yang menjanjikan dan memiliki konsistensi.
- c. *Responsiveness* atau bertanggungjawab artinya adanya rasa tanggungjawab terhadap mutu pelayanan.
- d. *Assurance* atau jaminan yaitu adanya jaminan bagi penerima layanan, misalnya jaminan keamanan atau bebas akan sebuah resiko.
- e. *Empathy* atau perhatian yaitu adanya rasa perhatian kepada konsumen atau individu sebagai pihak yang menerima layanan.³⁸

C. Strategi Pelayanan

Dari definisi-definisi di atas tentang strategi dan pelayanan dapat diambil simpulan mengenai strategi pelayanan, yaitu suatu cara yang digunakan untuk mencapai tujuan dengan mengalokasikan sumber daya yang ada agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat (konsumen/pelanggan) yang tidak terlepas dari usaha untuk dapat mewujudkan dan mempertahankan kepuasan konsumen atau pelanggan.

Oleh karena itu, suatu perusahaan atau organisasi yang menyediakan layanan harus melakukan beberapa hal, antara lain:

³⁸ Catur Dedek Khadijah “Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi Informasi Dalam Rangka Pencapaian Pelayanan Prima (Excellent Services) Pada Perpustakaan Universitas Negeri Medan”, Jurnal Iqra’, Vol. 11, No.02, tahun 2017, hlm. 112-113.

1. Mengidentifikasi siapa konsumen atau pelanggannya (mengidentifikasi sasaran)
2. Melakukan tahap pemahaman tentang bagaimana tingkat harapan konsumen mengenai kualitas layanan.
3. Memahami strategi akan kualitas layanan pelanggan.
4. Memahami siklus pengukuran dan respon kepuasan konsumen.³⁹

Pembahasan mengenai strategi merupakan unsur kepuasan yang sangat penting, karena strategi menentukan sikap, dan pemberian layanan dengan tepat. Oleh karena itu, strategi kualitas layanan harus mencakup dan meliputi 4 (empat) aspek antara lain:

1. Atribut Layanan Pelanggan atau Konsumen

Atribut layanan pelanggan yaitu penyampaian layanan harus akurat dibarengi dengan sikap yang ramah serta perhatian.

2. Pendekatan dalam rangka menyempurnakan kualitas layanan

Penyempurnaan kualitas adalah hal yang penting dalam rangka mewujudkan kepuasan dari konsumen karena berkaitan dengan urusan biaya, waktu penerapan program, serta pengaruh layanan. Ketiganya adalah faktor inti dari pemahaman dan penerapan sistem yang tanggap pada konsumen untuk mencapai rasa puas secara optimal.

3. Sistem umpan balik kualitas layanan

Umpan balik sangat diperlukan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan bagi pihak penyedia layanan, misalnya suatu perusahaan perlu mengadakan pengembangan sistem yang tanggap akan kebutuhan, keinginan, dan harapan dari konsumen. Hal-hal yang harus difokuskan dalam informasi terkait umpan balik adalah sebagai berikut:

- a) Memahami sudut pandang konsumen terhadap perusahaan, layanannya perusahaan, dan kompetitor.

³⁹Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1997), hlm. 129.

- b) Melakukan pengukuran dan terus melakukan peningkatan kinerja perusahaan.
- c) Mengubah unsur terkuat dalam perusahaan untuk bisa menjadi pembeda di dalam pasaran.
- d) Mengubah kelemahan yang ada menjadi sebuah peluang. Misalnya dengan melakukan pengembangan media komunikasi internal perusahaan.
- e) Menunjukkan komitmen pada kualitas layanan bagi para pelanggan atau konsumen.

Intinya, pengukuran akan umpan balik dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu kepuasan konsumen, yang tergantung pada transaksi dan kualitas layanan, serta tergantung pada hubungan aktual.

4. Implementasi

Dalam proses implementasi layanan, manajemen harus melakukan rencana implementasi yang mencakup kualitas jasa layanan sebagai bagian dari kebijakan organisasi.⁴⁰

Beberapa strategi untuk agar mendapatkan kepuasan dari konsumen dalam pelayanan menurut Fandy Tjiptono, yaitu:

1. Strategi Pemasaran berupa *Relationship Marketing*

Strategi pemasaran berupa *Relationship Marketing* yaitu strategi pertukaran antara pembeli dan penjual yang berkelanjutan atau *continue*, meskipun penjualan sudah selesai. Dalam arti lain, ada hubungan atau *relationship* yang terjalin dengan pembeli secara berkelanjutan sehingga akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pelanggan dan proses pertukaran atau transaksi yang terjadi dapat terulang.

2. Strategi *Superior Customer Service*

Strategi *Superior Customer Service* yaitu strategi yang menawarkan pelayanan yang lebih baik dari kompetitor. Dan

⁴⁰Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1997), hlm. 132-133.

membutuhkan kemampuan sumber daya manusia yang disertai dengan usaha serta dana yang besar agar layanan yang superior dapat tercipta.

3. Strategi *Unconditional Service Guarantes* atau *Extraordinary Guarantes*

Strategi *Unconditional Service Guarantes* atau *Extraordinary Guarantes* adalah strategi yang berkomitmen untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, yang nantinya dapat menjadi sumber reputasi penyempurnaan mutu layanan. Selain itu motivasi para pegawai juga akan meningkat untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.

4. Strategi dalam menangani keluhan dengan efisien

Penindakan keluhan memberikan kesempatan untuk mengganti konsumen yang tidak puas menjadi puas bahkan hingga menjadi seorang pelanggan. Proses penindakan keluhan yang efisien diawali dengan mengidentifikasi sumber permasalahan yang menimbulkan konsumen merasa tidak puas serta mengeluh. Setidaknya terdapat 4 (empat) aspek yang perlu diperhatikan dalam menangani keluhan konsumen atau pelanggan, antara lain:

a. Empati pada konsumen yang sedang marah

Ketika menghadapi pelanggan yang marah, pihak penyedia layanan harus bersikap empati, karena jika tidak maka situasi akan bertambah runyam. Oleh karena itu harus ada waktu untuk mendengarkan keluhan dari mereka dan berusaha untuk memahami situasi kondisi yang sedang dirasakan oleh konsumen. Sehingga nantinya permasalahannya menjadi jelas dan solusi pemecahan masalah dapat ditemukan bersama.

b. Cepat dalam menindaklanjuti keluhan

Kecepatan merupakan sesuatu yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan konsumen tidak segera direspon, maka rasa tidak puas akan pelayanan yang ada dapat menjadi permanen, tidak dapat di ubah lagi. Sebaliknya apabila

keluhan bisa diatasi dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas sehingga kemungkinannya besar jika ia akan datang kembali di lain waktu.

c. Adil dalam memecahkan masalah atau keluhan konsumen

Perusahaan atau lembaga yang menyediakan layanan harus memperhatikan aspek keadilan seperti biaya dan kinerja jangka panjang. Agar pelanggan dan perusahaan sama-sama memperoleh keuntungan.

d. Akses yang mudah bagi konsumen ketika menghubungi penyedia layanan

Bagi konsumen sangat penting untuk dapat menyampaikan komentar, pendapat, kritik, pertanyaan, maupun keluhannya pada pihak penyedia layanan. Di sini tentunya sangat dibutuhkan juga strategi komunikasi yang mudah bagi konsumen untuk dapat menyampaikan keluhan kesahnya.

5. Strategi dalam meningkatkan kinerja perusahaan

Strategi peningkatan kinerja perusahaan adalah strategi yang meliputi beragam upaya seperti melakukan pengamatan atau *monitoring* dan pengukuran kepuasan konsumen secara berkelanjutan. Selain itu dapat juga memberikan pelatihan komunikasi, strategi promosi penjualan serta *public relations* pada manajemen dan pegawai agar kinerja perusahaan dapat meningkat agar konsumen merasa puas.

6. Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD)

Strategi ini adalah praktik membentuk sebuah proses bentuk respon akan kebutuhan konsumen. QFD berusaha mengartikan hal apa yang dibutuhkan oleh konsumen menjadi hal yang dapat dijadikan hasil oleh perusahaan.⁴¹

⁴¹Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1997), hlm. 134-141.

D. Definisi Layanan Perpustakaan

Perpustakaan perguruan tinggi negeri merupakan perpustakaan yang juga bernaung di sebuah instansi pemerintah, yang memiliki peran dalam mengimplementasikan layanan. Dengan mengimplementasikan layanan, diharapkan perpustakaan dapat memberikan layanan prima dan memenuhi harapan pemustaka.⁴² Adapun mengenai definisi layanan perpustakaan menurut Darmono, adalah suatu jasa yang menawarkan segala bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pengguna yang membutuhkan informasi. Hakikatnya layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk informasi kepada pengguna atau pemustaka dan pengadaan alat untuk membantu penelusuran.⁴³ Layanan perpustakaan juga menjadi bentuk kegiatan lanjutan dari pengadaan dan pengolahan bahan perpustakaan apabila bahan pustaka telah selesai diolah atau diproses.⁴⁴

Adapun menurut Suwarno, pelayanan merupakan aktifitas yang dilakukan oleh individu atau organisasi guna memberikan rasa puas kepada pelanggan sehingga layanan juga harus memiliki kualitas, sebagai bentuk penilaian dari seorang pelanggan atau pemustaka tentang layanan yang diterima, seperti apakah layanan yang ada sudah sesuai dengan harapannya. Menurut Fatmawati, kualitas layanan perpustakaan lebih ditekankan pada aspek kepuasan yang fokus utamanya ada pada kebutuhan pemustaka atau pengguna (*users utility*).⁴⁵

1. Prinsip-Prinsip Layanan Perpustakaan

⁴² Komarudin dalam <https://library.iainkediri.ac.id/2020/10/26/pelayanan-publik-instansi-pemerintah-dan-perpustakaan-perguruan-tinggi/> diakses pada 1 Desember 2021

⁴³ Rian Ardianto, “Sistim Layanan Perpustakaan Pada Madrasah Tsanawiyah Tarbiyah Islamiyah Kota Jambi”, Skripsi. (Jambi, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, 2019), hlm. 28.

⁴⁴ Erma Awalien Rochmah, “Pengelolaan Layanan Perpustakaan”, Jurnal Ta'allum, Vol. 4, No. 2, tahun 2016, hlm. 282.

⁴⁵ Bayu Indra Saputro; Puspitaningrum Timur Utami, “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, tahun 2020, hlm.

Pada hakikatnya layanan perpustakaan mempunyai prinsip-prinsip yang hampir sama dengan jenis layanan lainnya antara lain :

- a. Menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang harus dilayani
- b. Berlangsung dengan cepat, mudah, tepat serta sederhana
- c. Menarik dan menyenangkan serta dapat memuaskan pengguna atau pihak penerima layanan.⁴⁶

Layanan perpustakaan tentunya juga mengalami perkembangan dari masa ke masa, karena hal ini sejalan juga dengan perkembangan kebutuhan manusia akan suatu informasi. Kini perpustakaan secara aktif menawarkan bentuk koleksi yang dimiliki kepada pemustaka. Maksud dari adanya penerapan sistem suatu layanan di perpustakaan adalah agar proses pemberian layanan jasa oleh perpustakaan dapat dilakukan dengan teratur, tertib dan cepat. Sistem layanan perpustakaan merupakan mata rantai kegiatan yang terdiri dari beberapa sub bagian yang saling terkait. Dalam memberikan layanan kepada para mahasiswanya kini perpustakaan juga banyak yang memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi. Adapun beberapa contoh layanan digital perpustakaan antara lain:

a) Repositori *Online* Lembaga

Repositori *online* lembaga merupakan website yang dimiliki suatu lembaga umumnya yaitu perpustakaan. Hampir seluruh lembaga mempunyai layanan repositori, yang fungsinya sebagai sarana penelusuran bagi pemustaka dan juga arsip karya-karya ilmiah. Contohnya repositori milik Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas RI) yang memiliki alamat website repositori <https://e-resources.perpusnas.go.id>

b) Layanan Akses e-book

⁴⁶Erma Awalien Rochmah, "Pengelolaan Layanan Perpustakaan", Jurnal Ta'allum, Vol. 4, No. 2, tahun 2016, hlm. 283

Perpustakaan lembaga terlebih perpustakaan dalam lingkungan perguruan tinggi juga dapat memberikan layanan *e-book* atau buku *online*. Sehingga pemustaka yang berasal dari mana saja bisa memperoleh informasi secara gratis dengan memperhatikan ketentuan yang ada dari masing-masing lembaga dimana perpustakaan tersebut berada. Contohnya layanan *E-book* Perpustakaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Kemendikbud RI) yang memiliki akses layanan *E-book* yang beralamat di website <https://perpustakaan.kemdikbud.go.id/jurnal-internasional>

c) Layanan Akses Jurnal

Di era teknologi seperti sekarang ini perpustakaan lembaga umumnya memiliki layanan penyediaan informasi yang dapat memberikan akses seluas-luasnya terkait jurnal digital tidak terkecuali juga dengan akses jurnal internasional. Contohnya layanan akses Jurnal dari Scribd yang memiliki alamat website <https://www.scribd.com/readfree>⁴⁷

Media Sosial

E. Media Sosial *Instagram*

1) Pengertian Media Sosial *Instagram*

Istilah media secara sederhana dapat dimaknai sebagai alat komunikasi, sebagai mana yang diketahui selama ini. Definisi media tersebut sifatnya lebih dekat dengan media massa atau publik, semua pengertian atau arti media cenderung menyebutkan sarana teknologinya. Misalnya, koran merupakan perwujudan dari mediacetak, radio representas audio, televisi perwujudan dari audio-visual, dan internet representasi dari media online atau media sosial.⁴⁸

⁴⁷Nur Rizzal Rosiyan dan 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. 122-124.

⁴⁸Rulli Nasrullah, Media Sosial Prespektif Komunikasi, Budaya, dan Siosioteknologi, cet. 2 (Bandung: PT Remaja Rosdakrya, 2016), hlm. 3.

Media sosial diartikan sebagai alat elektronik yang membantu mempercepat, meningkatkan kemampuan seseorang dalam, berkomunikasi, dan berkolaborasi dengan orang lain. Nurudin mengemukakan bahwa media sosial menggunakan teknologi berbasis web yang mengubah aktivitas komunikasi menjadi sebuah dialog yang interaktif. Media sosial mengajak siapa saja yang tertarik dan berpartisipasi untuk memberi kontribusi berupa umpan balik secara terbuka, memberikan komentar, serta berbagi informasi dalam waktu yang cepat tidak terbatas.⁴⁹

Dari beberapa pengertian mengenai media sosial, dapat diambil kesimpulan bahwa media sosial adalah suatu perantara internet yang dapat membuat para pemakainya merepresentasikan, mengekspresikan dirinya, berinteraksi, bekerjasama, berbagi, hingga menjalin komunikasi dengan pengguna lain, lalu membentuk sebuah ikatan atau kelompok sosial secara virtual. Para pengguna media sosial dapat melakukan banyak kegiatan sosial melalui dunia virtual yang tak terbatas waktu bersama dengan pengguna media sosial lain yang saling terhubung. Hubungan antar pengguna ini dapat membentuk sebuah komunitas sosial yang terjadi seperti pada dunia nyata seperti saling berbagi informasi.⁵⁰

Menurut Salamoon, media sosial khususnya *Instagram* diciptakan sehingga para pemilik dan pengguna smartphone akan merasa jika kamera yang terpasang di gawainya tidak percuma. *Instagram* sendiri adalah sebuah aplikasi berbagi foto yang mahasiswanya dapat mengambil foto dengan memakai filter digital, dan membagikannya ke beragam layanan media sosial lain seperti *facebook*, atau *twitter* dan juga *Instagram* sendiri. Foto-foto yang akan

⁴⁹Novi Herlina, "Efektivitas Komunikasi Akun Instagram @sumbar_rancak sebagai Media Informasi Online Pariwisata Sumatera Barat", Jurnal FISIP Vol. 4 No. 2 Oktober 2017, hlm. 6

⁵⁰Rulli Nasrullah, Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi, cet. 2 (Bandung: PT Remaja Rosdakrya, 2016), hlm. 7.

diunggah melalui *Instagram* juga tidak terbatas dengan jumlah tertentu. Aplikasi *Instagram* sekilas mirip dengan aplikasi *Facebook* dimana penggunanya dapat mengunggah foto dan memberi komentar. Namun, *Instagram* dan *Facebook* memiliki perbedaan yaitu, *Instagram* sangat fokus pada tujuannya untuk menjadi mediator komunikasi melalui gambar atau foto sedangkan *Facebook* tidak. Foto yang telah diunggah ke *Instagram* otomatis dibagikan juga kepada *followers* sekaligus server pusat. Dapat dikatakan ini merupakan bentuk komunikasi yang baru, dimana komunikasi tidak lagi berupa verbal tapi juga dalam bentuk gambar.⁵¹

2) Sejarah *Instagram*

Sejarah pendirian *Instagram*, diawali oleh blog resmi milik Kevin Systrom dan Mike Krieger pada 6 Oktober 2010 menandai kelahiran aplikasi berbagi foto revolusioner di perusahaan *startup* Burbn, inc ia dirikan. Kevin Systrom dan Mike Krieger bekerja keras untuk membuat layanan jejaring sosial berbasis fotografi mewujudkan impian mereka. Saat pertama kali peluncuran pertama *Instagram* di platform iOS pada 6 Oktober 2010, berhasil menarik 25.000 pengguna di hari pertama karena tidak menggunakan iklan dan hanya mengandalkan viral *marketing*. Pada 13 Oktober 2010 jumlah pengguna mencapai 100.000, dan pada 21 Desember 2010 pengguna *Instagram* mencapai 1 juta, kemudian *Instagram* merilis fungsi *hashtag* pada 27 Januari 2011 untuk memudahkan pengguna mencari foto dan akun milik pengguna lain. Pada 12 Juli, dalam kurun waktu 8 bulan, telah berhasil mengunggah 5 juta pengguna dan 100 juta foto di *Instagram*.⁵²

⁵¹ Mustofa, "Promosi Perpustakaan Melalui Instagram", *Prosiding Disruptive Technology: Opportunities and Challenges for Libraries and Librarians*, (Mojokerto: Universitas Surabaya, 2018), hlm. 271

⁵² Offy Ayuningtyas, Zulin Nurchayati, Nunik Hariyani, "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, hlm. 75

3) Fitur-Fitur di *Instagram*

Instagram memiliki lima menu utama yang semuanya terletak dibagian bawah, dengan uraian sebagai berikut :

a) *Home Page*

Home page adalah halaman utama yang menampilkan (*timeline*) foto-foto terbaru dari sesama pengguna yang telah diikuti. Cara melihat foto yaitu hanya dengan menggeser layar dari bawah ke atas seperti saat *scroll mouse* di komputer. Kurang lebih 30 foto terbaru dimuat saat pengguna mengakses aplikasi, *Instagram* hanya membatasi foto-foto terbaru.

b) *Comments*

Sebagai layanan jejaring sosial *Instagram* menyediakan fitur komentar, foto-foto yang ada di *Instagram* dapat dikomentari di kolom komentar. Caranya tekan ikon bertanda balon komentar di bawah foto, kemudian ditulis kesan-kesan mengenai foto pada kotak yang disediakan setelah itu tekan tombol *send*.

c) *Explore*

Explore merupakan tampilan dari foto-foto populer yang paling banyak disukai para pengguna *Instagram*. *Instagram* menggunakan algoritma rahasia untuk menentukan foto mana yang dimasukkan ke dalam *explore feed*.

d) *Profile*

Profile pengguna dapat mengetahui secara detail mengenai informasi pengguna, baik itu dari pengguna maupun sesama pengguna yang lainnya. Halaman profil bisa diakses melalui ikon kartu nama di menu utama bagian paling kanan. Fitur ini menampilkan jumlah foto yang telah *di-upload*, jumlah *follower* dan jumlah *following*.

e) *News Feed*

News feed merupakan fitur yang menampilkan notifikasi terhadap berbagai aktivitas yang dilakukan oleh pengguna

Instagram. News feed memiliki dua jenis tab yaitu “*Following*” dan “*News*”. Tab “*following*” menampilkan aktivitas terbaru pada user yang telah pengguna ikuti, maka tab “*news*” menampilkan notifikasi terbaru terhadap aktivitas para pengguna *Instagram* terhadap foto pengguna, memberikan komentar atau *follow* maka pemberitahuan tersebut akan muncul di tab ini.

Menurut Atmoko, ada beberapa bagian yang sebaiknya diisi agar foto yang di unggah lebih mempunyai makna informasi, bagian-bagian tersebut yaitu:

a) *Judul*

Judul atau *caption* foto bersifat untuk memperkuat karakter atau pesan yang ingin disampaikan pada pengguna tersebut.

b) *Hashtag*

Hashtag adalah simbol bertanda pagar (#), fitur pagar ini sangatlah penting karena sangat memudahkan pengguna untuk menemukan foto-foto di *Instagram* dengan hashtag tertentu.

c) *Lokasi*

Fitur lokasi adalah fitur yang menampilkan lokasi di mana pengguna mengambilnya. Meski *Instagram* disebut layanan *photo sharing*, tetapi *Instagram* juga merupakan jejaring sosial. Karena pengguna bisa berinteraksi dengan sesama pengguna.⁵³

Selanjutnya ada beberapa aktivitas yang dapat dilakukan di *Instagram*, antara lain:

a) *Follow*

Follow artinya ikuti dalam bahasa *Instagram* berarti pengikut atau seseorang yang mempunyai akun *Instagram* yang satu dengan yang lain dapat mengikuti atau berteman menggunakan *Instagram*.



⁵³Muhammad Rahim, Endang Erawan, Johantan Alfando, “*Motif Penggunaan Instagram Story (Studi Kasus Pada Siswa Siswi Jurusan Multimedia di SMK Negeri 1 Samarinda)*”, eJournal Ilmu Komunikasi, Volume 6, Nomor 3, 2018, hlm. 268-269, <https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.org>

Gambar. aktifitas follow (mengikuti) suatu akun *Instagram*

b) *Like*

Like artinya suka. Di *Instagram* ditandai dengan tanda berbentuk hati. Di mana pengguna *Instagram* atau mahasiswa dapat menyukai gambar ataupun foto pada *Instagram*, dengan cara menekan tombol like atau love dibagian bawah foto, bersebelahan dengan ikon komentar, atau dapat juga dengan double tap (mengetuk dua kali) pada foto yang disukai.



Gambar. Logo atau simbol like pada *Instagram*

c) Komentar

Komentar adalah aktivitas dalam memberikan pendapat melalui kata-kata, pengguna *instagram* bebas untuk memberikan komentar apapun terhadap foto, baik itu saran, pujian atau kritikan.



Gambar. Logo atau simbol komentar pada *Instagram*

d) *Mentions*

Fitur ini adalah untuk menambah nama akun *Instagram* orang lain seperti teman atau akun yang sedang berkaitan dengan kita. Caranya dengan menambah tanda arroba (@) pada kolom keterangan postingan atau kolom komentar atau juga pada *instastory* lalu menuliskan nama akun *Instagram* yang ingin kita sebutkan.⁵⁴



Gambar. Logo atau simbol arroba untuk menyebut nama akun lain di *Instagram*

⁵⁴Aziz Fahruridlo, *Pemanfaatan Media Sosial Instagram Untuk Meningkatkan Eksistensi Organisasi Ikatan Pelajar Nahdlatul Ulama Kabupaten Purbalingga*. Skripsi. (Purwokerto: IAIN Purwokerto). 2020, hlm. 22

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Dimana pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, yakni penelitian yang lebih menekankan pada aspek teknik analisis mendalam dalam mengkaji masalah dari kasus perkasus.⁵⁵ Adapun jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah kegiatan yang meliputi pengumpulan data yang berhubungan dengan keadaan serta waktu yang sedang berlangsung dari pokok utama sebuah penelitian.⁵⁶

Jadi, berdasarkan uraian tersebut di atas, penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif untuk mengetahui tentang Strategi Pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada Mahasiswa melalui *Instagram* di Masa Pandemi *Covid-19*.

B. Subyek dan Obyek Penelitian

1. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah tempat atau sumber dimana data diperoleh. Dan subyek dalam penelitian ini yaitu Kepala atau pimpinan serta staf Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang mengelola akun *Instagram* @uinsaizulibrary dan beberapa *followers Instagram* @uinsaizulibray yang merupakan mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, dan juga mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto tetapi yang tidak menjadi *followers instagram* @uinsaizulibrary.

⁵⁵ Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, (Yogyakarta: Calpicus, 2015), hlm. 10

⁵⁶ Mahi M. Hikmat, "*Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*", (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 44

2. Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah suatu atribut dari orang atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu serta ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Dan obyek dalam penelitian ini adalah Strategi Pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada Mahasiswa melalui *Instagram* di Masa Pandemi *Covid-19*.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan waktu penelitian berlangsung dari bulan Maret-Oktobre 2021.

D. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber utama penelitian yang diproses langsung dari sumbernya tanpa melalui perantara.⁵⁷ Sumber data primer ini dikumpulkan sendiri secara pribadi oleh penulis langsung dari obyek penelitian yakni dari hasil observasi, wawancara kepada Kepala atau pimpinan dan staf Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto khususnya staf yang menjadi admin *Instagram* @uinsaizulibrary serta beberapa *followers* (pengikut) *Instagram* perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto serta data dari sumber dokumentasi.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara tetapi masih berdasar pada kategori

⁵⁷ Sisworo, *Metodologi Penelitian Sastra: Analisis Struktur Puisi* (Yogyakarta: Pustaka Jaya, 2010), hlm 76.

konsep⁵⁸. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah buku-buku pustaka, skripsi dan jurnal penelitian terdahulu yang terpercaya, dan dapat menunjang penelitian.

E. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diharapkan dalam penelitian ini maka metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah melalui:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan yaitu kegiatan mengamati, mencermati dan mencatat data atau informasi yang sesuai dengan kondisi yang ada dalam penelitian.⁵⁹ Observasi yang penulis lakukan adalah metode observasi partisipan terbuka, karena penulis merupakan partisipan sebagai periset (observer) serta sebagai Mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang menjadi *followers* dan menggunakan layanan perpustakaan melalui *Instagram @uinsaizulibrary*.

2. Wawancara

Wawancara yaitu metode pencarian data atau informasi yang mendalam mengenai penelitian yang diajukan kepada informan atau narasumber dalam bentuk pertanyaan secara lisan.⁶⁰ Metode ini ditujukan kepada informan yang terpilih yakni, Kepala atau Pimpinan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2 orang staf Perpustakaan khususnya yang menjadi admin *Instagram* perpustakaan dan *followers Instagram @uinsaizulibrary* serta mahasiswa yang tidak menjadi *followers*. Metode ini digunakan dengan tujuan dapat menggali informasi atau data-data mengenai Strategi Layanan

⁵⁸Sisworo, *Metodologi Penelitian Sastra: Analisis Struktur Puisi* (Yogyakarta: Pustaka Jaya, 2010), hlm 76.

⁵⁹Mahi M. Hikmat, *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, (Yogyakarta: Graha Ilmu), hlm. 73

⁶⁰Mahi M. Hikmat, *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi....* hlm. 79

Perpustakaan kepada mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu penelusuran data yang dibutuhkan untuk penelitian melalui data yang telah tersedia. Biasanya dapat berupa dokumen data agenda kegiatan, statistik, peraturan sejarah, dan hal lainnya yang berhubungan dengan penelitian.⁶¹ Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai Strategi Pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada Mahasiswa melalui *Instagram* di Masa Pandemi *Covid-19* yang sedang penulis teliti.

Kemudian ada data-data pendukung lainnya yang diperoleh dari buku-buku, studi pustaka, internet dan juga penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini.

F. Metode Analisis Data

Pada analisis data kualitatif, Bogdan menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara menjabarkan ke dalam bagian-bagian, lalu menyusun pola, hingga memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁶² Adapun aktivitas dalam analisis data yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola yang sesuai.⁶³ Reduksi data dalam penelitian ini digunakan untuk

⁶¹ Mahi M. Hikmat, *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, (Yogyakarta: Graha Ilmu), hlm. 83.

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 244.

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif....* hlm. 247.

mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data ketika melakukan analisis terhadap Strategi Pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada Mahasiswa melalui *Instagram* di Masa Pandemi *Covid-19*.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.⁶⁴ Penyajian data dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan sajian informasi mengenai Strategi Pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada Mahasiswa melalui *Instagram* di Masa Pandemi *Covid-19*.

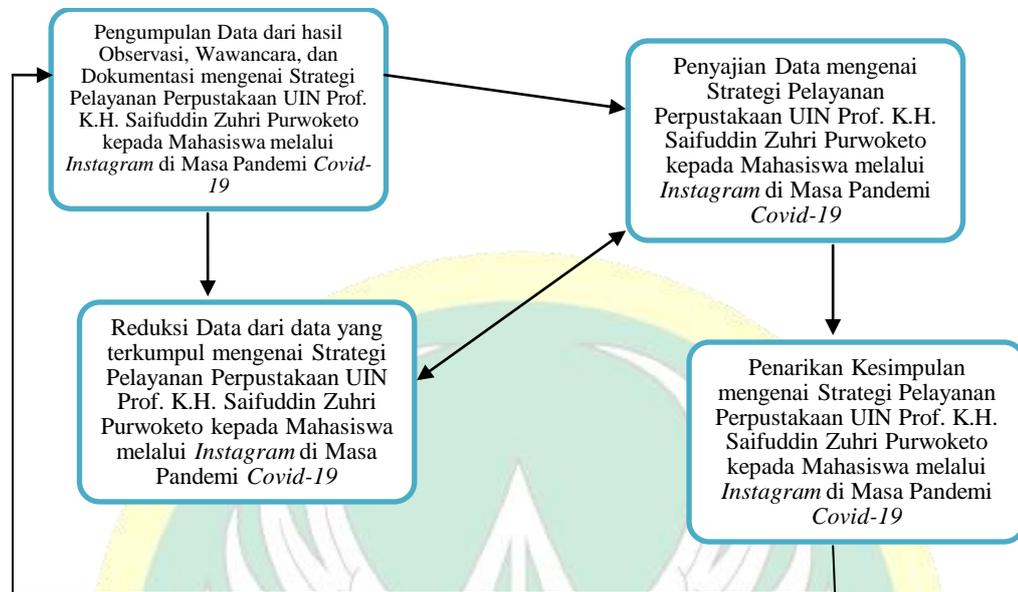
3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah mengambil hasil akhir dari penelitian sesuai dengan sumber data dan kajian teori yang terkait.⁶⁵ Penarikan Kesimpulan dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh kesimpulan tentang Strategi Pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada Mahasiswa melalui *Instagram* di Masa Pandemi *Covid-19*.

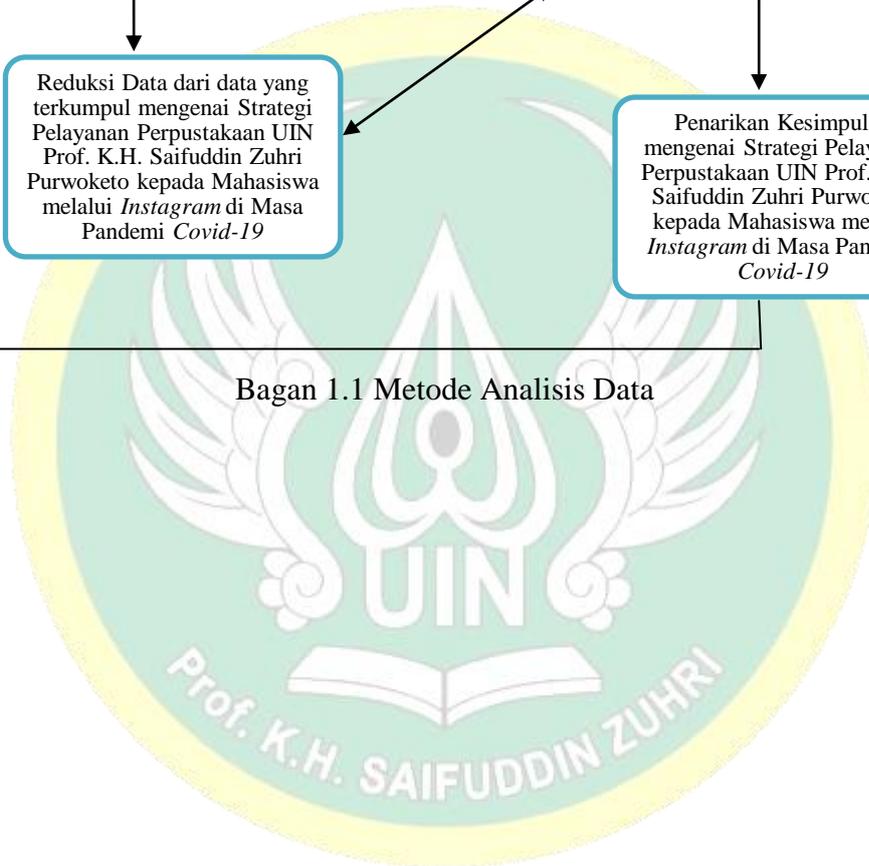
75. ⁶⁴ Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: PT. Refika Aditama 2009), hlm.

⁶⁵ Ulber Silalahi, *Metode Penelitian.....*, hlm. 75.

**Bagan Metode Analisis Data Strategi Pelayanan Perpustakaan UIN Prof.
K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada Mahasiswa melalui *Instagram* di
Masa Pandemi *Covid-19***



Bagan 1.1 Metode Analisis Data



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

1. Sejarah Berdirinya Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Cikal bakal berdirinya Perpustakaan UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto terentang dari tahun 1964 sampai dengan 1994. Berawal dari berdirinya Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta cabang Purwokerto (1964-1994), maka pada saat itu didirikan pula perpustakaan Fakultas dibawah kelembagaan perguruan tinggi IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pada tahun 1994, terjadi peralihan lembaga induk dari Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ke Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang. Bersamaan dengan itu pula status perpustakaan diganti menjadi Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang di Purwokerto yang berlangsung sampai tahun 1997. Pada tahun 1997, terbit surat Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1997 tentang pendirian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto sebagai perguruan tinggi yang mandiri untuk meningkatkan kualitas, efektifitas, dan efisiensi. Kemudian pada tanggal 21 Maret 1997, perubahan alih status lembaga perguruan tinggi sekaligus menandai perubahan pengelolaan perpustakaan menjadi UPT Perpustakaan STAIN Purwokerto.

Semenjak dalam naungan dibawah institusi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto (STAIN Purwokerto), perpustakaan mengalami dinamika perubahan yang signifikan baik koleksi, sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. Awal berdiri, perpustakaan hanya menempati sebuah ruangan seluas 50m. Dan selanjutnya dengan perhatian dan dukungan berbagai pihak terutama pimpinan lembaga

dalam rangka meningkatkan kualitas literasi masyarakat akademik STAIN Purwokerto, pada tahun 2000 Perpustakaan menempati gedung tersendiri seluas 750 meter persegi. Melihat dampak positif dari peran dan fungsinya bagi perkembangan komunikasi ilmiah serta menopang pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi, maka inisiatif meningkatkan kualitas perpustakaan terus diupayakan oleh para pimpinan. Tepatnya pada bulan Januari 2001, menapaki sejarah dimana perpustakaan telah menempati gedung perpustakaan baru dua lantai dengan luas 1100m. Pada tahun 2009 dilakukan perluasan kembali dengan menambah gedung seluas 450m².

Sejalan dengan institusi mengalami alih status dari STAIN Purwokerto menjadi IAIN Purwokerto berdasarkan PP nomor 139 tahun 2014, maka keluar Surat Keputusan Rektor Nomor 347 Tahun 2015 tentang Pendirian dan Penyelenggaraan UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto. Pada tahun 2016, IAIN Purwokerto, mendapatkan dana bantuan pemerintah melalui SBSN untuk pembangunan gedung perpustakaan baru dengan 5 lantai seluas total 4.200 meter persegi yang proses pelaksanaan selesai pada tahun 2017. Tepatnya pada tanggal 10 Februari 2017 diresmikanlah Gedung baru UPT perpustakaan IAIN Purwokerto.⁶⁶ Di tahun 2021, IAIN Purwokerto kembali mengalami transformasi atau peralihan status perguruan tinggi, dari yang semula Institut Agama Islam Negeri, menjadi Universitas Islam Negeri. Berdasarkan Perpres No. 41 Tahun 2021 IAIN Purwokerto berubah menjadi UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.⁶⁷ Nama Perpustakaan turut berubah menjadi Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto mengikuti nama lembaga, karena Perpustakaan adalah unit yang ada di dalam sebuah lembaga (perguruan tinggi) sehingga terkait nama tidak bisa dibedakan. SK UIN dari presiden sudah keluar, tapi statutenya belum. Secara *de yure*

⁶⁶ Buku Panduan Perpustakaan IAIN Purwokerto 2020-2021, hlm 8-9

⁶⁷ <https://kemenag.go.id/read/perpres-terbit-enam-iain-bertransformasi-jadi-universitas-islam-negeri-ijk4x> diakses pada 30 September 2021.

atau formalnya masih IAIN Purwokerto, tapi secara *de facto* sudah diperbolehkan untuk publikasi memakai nama UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri (UIN Saizu) Purwokerto termasuk juga dengan nama perpustakaan⁶⁸.

2. Visi dan Misi Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Visi yang dibangun perpustakaan adalah "Di tahun 2039, Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menjadi perpustakaan perguruan tinggi yang mampu memenuhi standar nasional dan internasional dalam pengembangan ilmu, agama dan budaya yang unggul dan islami dalam mewujudkan masyarakat yang berkeadaban".

Adapun misi yang diemban adalah :

- 1) Mengembangkan dan meningkatkan kualitas pengelolaan dan pelayanan informasi dan koleksi kepada pemustaka.
- 2) Memaksimalkan sumber daya perpustakaan dalam mendukung tri dharma perguruan tinggi.
- 3) Menumbuhkan budaya baca dan menanamkan pondasi literasi informasi yang kuat.
- 4) Membangun kerjasama bidang informasi, perpustakaan dan kepastakawanan.

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

Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto berfungsi melaksanakan bidang layanan, pembinaan dan pengembangan perpustakaan, mengadakan kerjasama antar perpustakaan, mengendalikan evaluasi dan menyusun laporan perpustakaan. Fungsi ini terjabar dalam sub fungsi utama perpustakaan, yaitu:

⁶⁸Wawancara dengan Kepala Perpustakaan UIN Saizu, Aris Nurohman, S.H.I., M. Hum pada 26 Agustus 2021

- 1) Sebagai pusat ilmu pengetahuan dan sumber pembelajaran (*Library Centered Teaching*)
- 2) Sebagai pusat penelitian literatur (*Library Research*)
- 3) Sebagai tempat rekreasi kultural dengan menyediakan bahan bacaan ringan/ilmiah populer dan karya fiksi (*Library Recreation*)
- 4) Sebagai sumber inspirasi dan ide ilmiah intelektual civitas akademi
- 5) Sebagai pusat sumber informasi penelitian ilmiah.

Dalam konteks cakupan yang lebih luas, perpustakaan mengemban beberapa fungsi, yaitu:

1) Fungsi edukatif

Fungsi Edukatif yaitu fungsi penunjang dari fungsi perguruan tinggi dalam hal pendidikan. Dalam fungsi ini, perpustakaan mendukung proses pendidikan dengan menyediakan berbagai *literature* yang digunakan dalam proses pembelajaran.

2) Fungsi riset

Perpustakaan berfungsi mendukung pelaksanaan riset yang dilakukan oleh sivitas akademika maupun masyarakat luas melalui penyediaan informasi dan sumber-sumber informasi untuk keperluan penelitian

3) Fungsi informatif

Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mutakhir, relevan dan variatif yang mudah diakses oleh pengguna.

4) Fungsi penyimpanan (*deposit of local content*)

Perpustakaan menjadi pusat serah simpan wajib (deposit) untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh sivitas akademika perguruan tingginya.

5) Fungsi rekreatif

Perpustakaan menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi bagi pengguna.

6) Fungsi kultural

Perpustakaan mengumpulkan, menyimpan, mengolah, melayani dan melestarikan informasi tentang khasanah budaya dan yang bernilai sejarah sebagai sumber informasi penting yang harus terus dijaga dan dilestarikan.

4. Tugas Pokok dan Tujuan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

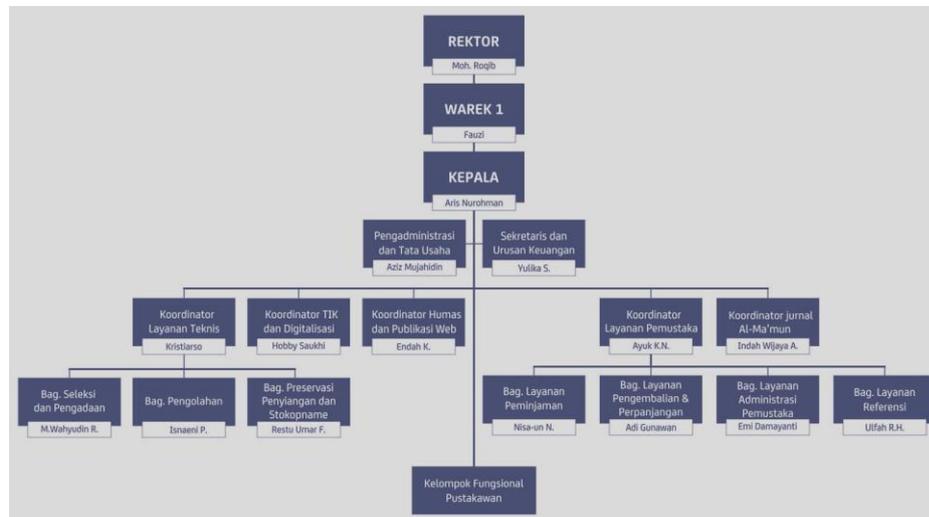
Tugas pokok perpustakaan adalah

- 1) Melaksanakan pelayanan kepada pemustaka
- 2) Melaksanakan pembinaan dan pengembangan perpustakaan
- 3) Mengadakan kerjasama antar perpustakaan
- 4) Mengendalikan, mengevaluasi dan menyusun laporan perpustakaan;

Adapun tujuan Perpustakaan adalah:

- 1) Mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi
- 2) Memberikan layanan informasi melalui penyediaan koleksi yang berkualitas dan komprehensif menuju terbentuknya masyarakat akademis yang berkualitas
- 3) Meningkatkan diseminasi informasi yang berorientasi pada kepuasan pemakai berbasis teknologi informasi
- 4) Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dan infrastruktur untuk mendukung pengembangan jasa perpustakaan dan informasi
- 5) Mengembangkan pola kemitraan dalam rangka menuju layanan prima

5. Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto



Sumber: Data Dokumentasi Tahun 2021

6. Jenis Layanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

1) Layanan Administrasi

Layanan administrasi mencakup beberapa layanandiantaranya:

- a. Administrasi surat masuk dan keluar
- b. Administrasi surat pengantar
- c. Surat keterangan serah-simpan karya ilmiah
- d. Administrasi surat keterangan bebas pustaka. Surat keterangan bebas pustaka adalah surat yang menyatakan bahwa pemustaka tertentu tidak memilikitanggung
peminjaman koleksi atau administrasi lainkepada perpustakaan. Surat Keterangan Bebas Pustakawajib dimiliki oleh pemustaka yang akan mengurus: Cuti studi, Pindah studi, Kelulusan studi (Wisuda)
- e. Administrasi Keanggotaan, meliputi administrasi kartu keanggotaan, aktifasi keanggotaan, sanksi denda,

pembuatan user-password peminjaman mandiri, pembuatan *user-password* akses repository.

- f. Administrasi wakaf dan hadiah. Setiap ada penerimaan wakaf atau hadiah akan dibuatkan keterangan terutama diperuntukkan bagi mahasiswa menjelang akhir studinya sebagai syarat mengikuti Ujian Munaqosyah.

2) Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah layanan peminjaman pengembalian dan perpanjangan oleh petugas perpustakaan kepada pemustaka. Layanan sirkulasi di masa pandemi *Covid-19* kini dilakukan secara *drive thru*, dimana pemustaka tidak perlu datang ke perpustakaan namun hanya cukup melihat katalog peminjaman buku di website <http://lib.iainpurwokerto.ac.id:9000/cari/> lalu mengisi google form untuk menulis buku apa saja yang ingin dipinjam pada link https://docs.google.com/forms/d/1juZwwgWr15zSb0P2SA0J08ihYxP2SntWBb2QLwdvwLg/viewform?edit_requested=true setelah itu mahasiswa menghubungi petugas layanan peminjaman melalui *whatsApp* untuk konfirmasi. Setelah mendapat balasan dari petugas bahwa buku yang dipinjam sudah berhasil ditemukan oleh petugas dan sudah dapat diambil atau dipinjam, kemudian mahasiswa bisa datang ke perpustakaan untuk mengambil buku yang dipinjamnya. Pengembalian buku juga tidak dilakukan secara langsung mahasiswa datang ke perpustakaan namun buku yang dikembalikan dapat dititipkan di pos satpam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto atau dikirim melalui jasa ekspedisi.

3) Layanan Referensi

Layanan Referensi adalah layanan rujukan yang disediakan untuk membantu setiap pemustaka dalam mencari informasi yang merujukpada koleksi referensi. Ada dua macam jenis koleksi

referensi, yaitu tercetak dan digital. Untuk mendapatkan layanan referensi, mahasiswa menghubungi petugas perpustakaan.

4) Layanan pembaca

Layanan pembaca adalah layanan yang diberikan dalam bentuk fasilitas untuk membaca di perpustakaan dan bimbingan membaca teks-teks tertentu dalam literatur Arab atau Inggris. Layanan membaca dikelompokkan dalam 3 jenis, yaitu layanan baca umum, layanan baca kelompok dan layanan baca individual.

5) Layanan Pemustaka Berkebutuhan Khusus

Layanan ini diberikan khusus bagi pemustaka difabel dengan cara memberikan bantuan pencarian, penyediaan dan membantu mengoperasikan alat bantu serta sarana khusus sesuai kebutuhan mereka.

6) Layanan Serial

Layanan serial yaitu layanan koleksi sumber-sumber ilmiah dan penelitian mutakhir berupa koleksi jurnal, majalah, artikel dan sejenisnya.

7) Layanan Hasil Penelitian

Layanan hasil penelitian, yaitu layanan penyediaan sumber informasi penelitian berupa skripsi, tesis, disertasi, laporan penelitian dan makalah dosen sekaligus bimbingan penelusurannya.

8) Layanan Audio Visual

Layanan audio visual yaitu layanan penyediaan sumber informasi dalam bentuk bahan pustaka elektronik.

9) *Bookless Library / Virtual Library* (Maktabah Al Kubro, Maktabah Syamilah, Maktabah Tueqki, E-book, dll)

10) Layanan Informasi website perpustakaan

Layanan Informasi website perpustakaan yaitu layanan informasi sumber daya *online* yang dimiliki perpustakaan, jaringan perpustakaan, link-link ke berbagai alamat daring yang mengandung informasi penting, informasi katalog, informasi

kepustakaan, informasi koleksi terbaru, berita, pengumuman usulan koleksi dari pemustaka dan berbagai informasi lainnya. Layanan ini dapat diakses melalui link <http://lib.iainpurwokerto.acid>

11) Layanan Repository *Online*

Layanan repository *online* yaitu layanan bimbingan dan penelusuran serta pemanfaatan koleksi digital *online* dalam institusional repository.

12) Layanan perpustakaan digital *online* berbasis aplikasi (*E-Library*)

Layanan perpustakaan digital *online* berbasis aplikasi unduhan melalui playstore atau download *online E-Library* UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto. Ini merupakan perpustakaan virtual *online* yang berisi *e-book* siap baca dan dapat disalin baik teks maupun informasi bibliografinya dari berbagai bidang ilmu yang relevan dengan kebutuhan program studi.

13) Layanan *E-Journal*

Layanan *E-journal* yaitu fasilitas dan bimbingan tentang pemanfaatan journal elektronik yang dilanggan oleh perpustakaan yaitu <http://cambridge.com/core> <http://search.proquest.com> <http://search.ebscohost.com> maupun yang bebas diakses dengan dibuatnya link diwebsite perpustakaan seperti reosources.pnri.go.id, moraref, doaj dan ejournal nasional lainnya.

14) Layanan Gratis : *Computer and Internet Acces (hotspot)*.

15) Layanan abonemen

Layanan abonemen merupakan perwujudan layanan pada masyarakat umum, perpustakaan membuka layanan abonemen, yaitu layanan bagi noncivitas akademika UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto maupun alumni UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk berkunjung dan mengakses informasi di Perpustakaan UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.

16) Layanan Penggunaan Loker

Layanan penggunaan loker adalah layanan peminjaman tempat untuk menyimpan barang (tas, jaket) karena barang tersebut tidak diperbolehkan dibawa masuk ke dalam ruang koleksi. Untuk barang berharga seperti dompet, HP, laptop dan lainnya tidak boleh disimpan di loker. Masa pinjam kunci loker hanya selama pemustaka berkunjung ke perpustakaan. Menghilangkan kunci loker dikenakan sanksi membayar denda Rp.50.000.

17) Layanan Wajib Serah-Simpan Karya Ilmiah Skripsi

Serah-simpan karya ilmiah civitas akademika keperpustakaan sifatnya adalah wajib. Oleh karena itu, selama menjadi civitas akademika UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto, baik mahasiswa, dosen maupun karyawan yang telah memiliki karya ilmiah dalam bentuk apapun wajib menyerahkannya ke perpustakaan. Setiap anggota civitas akademika yang menyerahkan karya ilmiahnya akan dibuatkan surat keterangan oleh bagian administrasi. Khusus bagi mahasiswa yang akan lulus dan akan diwisuda, wajib serah-simpan TA/skripsi/thesis menjadi bagian syarat untuk mendaftar wisuda.

18) Layanan Fotokopi

Fotokopi buku, laporan hasil penelitian atau koleksi apapun dilayani di lantai 3 perpustakaan.

19) Layanan Aktivasi Anggota.

Aktivasi anggota perpustakaan dilakukan secara rutin pada awal semester ganjil untuk semua anggota perpustakaan.⁶⁹

B. Akun *Instagram* Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

@uinsaizulibrary adalah nama akun *Instagram* Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Akun *Instagram* tersebut sudah ada sejak tahun 2018. Berawal dari adanya persiapan untuk akreditasi

⁶⁹ Buku Panduan Perpustakaan IAIN Purwokerto 2020-2021, hlm 24-32

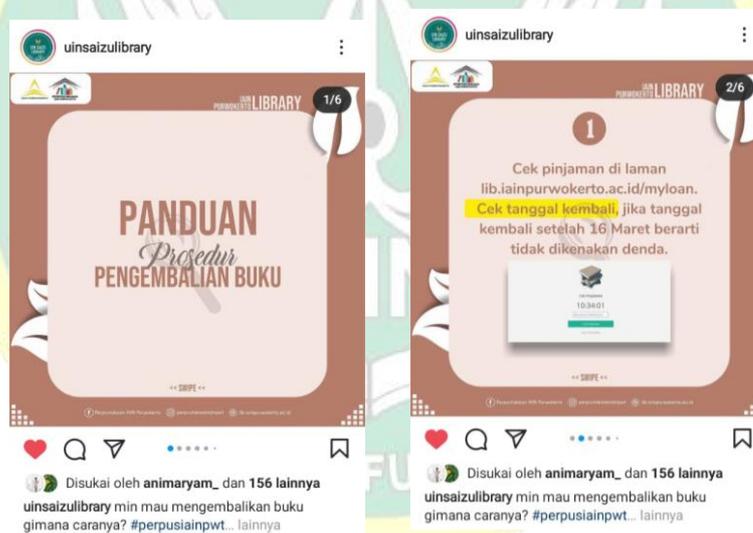
Perpustakaan dari BAN Perpustanas, dan salah satu point dalam akreditasi tersebut adalah bahwa perpustakaan harus mempunyai media sosial, maka kemudian dibuatlah akun *Instagram* dengan nama @perpustakaanianpwt, yang kini telah berubah nama menjadi @uinsaizulibrary sehubungan dengan peralihan status atau transformasi dari IAIN Purwokerto menjadi UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto (UIN Saizu). Adapun pihak yang diberi tugas oleh Aris Nurohman selaku Kepala Perpustakaan untuk mengelola akun *Instagram* tersebut dari awal adalah Yulika Setyowulandari yang kemudian dibantu oleh M. Rizal Wahyudin sejak bulan Agustus tahun 2020, keduanya merupakan staf dan pustakawan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

Sejak adanya pandemi *Covid-19*, layanan perpustakaan yang semula dapat diberikan secara tatap muka, harus diberikan secara *online* atau jarak jauh. Hal tersebut dilakukan atas dasar adanya surat edaran dari Rektor terkait pengurangan aktifitas atau kegiatan di lingkungan UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri, dengan tujuan untuk memutus mata rantai penyebaran *Covid-19*. Perpustakaan UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri kemudian memberikan layanan kepada mahasiswa melalui *Instagram* (@uinsaizulibrary). Meskipun sebelum adanya pandemi *Covid-19* *Instagram* @uinsaizulibrary juga sudah aktif dalam hal pemberian layanan ataupun informasi kepada para *followersnya* yang sebagian besar adalah mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, tetapi sejak pandemi *Instagram* pun menjadi media informasi layanan dan komunikasi yang intens dengan mahasiswa atau dapat dikatakan semakin aktif.

Berikut contoh layanan yang diberikan oleh perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto melalui *Instagram* @uinsaizulibrary kepada mahasiswa di masa pandemi *Covid-19* :



Sumber: Data dokumentasi tahun 2021



Sumber: Data dokumentasi tahun 2021

C. Temuan Data berupa Hasil dan Pembahasan

Setelah melakukan proses observasi dan wawancara penelitian, penulis mendapat temuan data terkait Strategi Pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada Mahasiswa melalui *Instagram* di Masa Pandemi *Covid-19*, berdasar dengan teori yang sudah

terbahas di bab II, bahwa strategi pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto melalui *instagram* di masa pandemi *covid-19* memperhatikan beberapa hal dalam prinsip layanan yaitu:

1. *Tangible* (nyata, terlihat)
2. *Realible* (terampil)
3. *Responsiveness* (bertanggungjawab)
4. *Assurance* (jaminan atau menjamin)
5. *Empathy* (perhatian)

Dalam memberikan pelayanannya melalui *instagram* di masa pandemi *covid-19* kepada mahasiswa, Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri memperlihatkan beragam bentuk layanan yang ada (*tangible*) dengan cara memposting atau membagikan informasi layanan melalui *feeds instagram @uinsaizulibrary* yang kemudian postingan tersebut dapat dirasakan manfaatnya secara nyata oleh *followers instagram* perpustakaan *@uinsaizulibrary* terutama para mahasiswa sebagai pengguna layanan tersebut. Selanjutnya, dalam memberikan pelayanan melalui *instagram*, Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri memilih petugas yang terampil (*Realible*) dalam menggunakan media sosial *instagram* tersebut yaitu dengan cara memilih staf pustakawan muda yang akrab dengan media sosial *instagram* sehingga dapat lebih mudah memberikan pelayanan dan berkomunikasi dengan mahasiswa melalui *instagram @uinsaizulibrary* di masa pandemi *covid-19*.

Kemudian, selain terampil dalam memberikan pelayanan melalui *instagram*, tanggung jawab juga dilaksanakan oleh Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri, meskipun tidak semua pustakawan mampu dan terampil menggunakan media sosial *instagram* dan pustakawan yang menjadi pengelola atau admin *@uinsaizulibrary* sebenarnya juga memiliki prioritas tugas lain dalam pelayanan perpustakaan, tanggung jawab akan pemberian informasi layanan di masa pandemi terus dipupuk (*Responsiveness*) dengan cara selalu berupaya merespon setiap kritik ataupun pertanyaan yang datang dari mahasiswa di *instagram*

@uinsaizulibrary dengan berunding terlebih dahulu agar masalah yang ada dapat ditemukan solusinya. Selanjutnya, untuk jaminan akan pelayanan melalui *instagram* dilakukan dengan cara berusaha dengan cepat merespon atau membalas serta melakukan tindak lanjut dari pertanyaan hingga mungkin keluhan mahasiswa melalui fitur *dirrect message* atau pesan langsung. Dan yang terakhir, memberikan pelayanan kepada mahasiswa melalui *instagram* dengan penuh perhatian, dengan cara sering membuka sesi QnA (*Questions and Answer*) atau tanya jawab terkait perpustakaan khususnya layanan di masa pandemi *covid-19* melalui fitur *instagram story*.

Setelah mengamati poin-poin yang ada diatas, penulis juga memperoleh temuan terkait strategi pelayanan yang dijalankan oleh Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto melalui *instagram* berdasar dengan teori dari Fandy Tjiptono yang mengacu pada empat tipe strategi kepuasan pelanggan dalam pelayanan, yaitu Strategi Pemasaran (*Relation Marketing*), kemudian Strategi *Unconditional Service Guarantes* atau *Extraordinary Guarantes* atau strategi jaminan layanan tanpa syarat, selanjutnya Strategi dalam mengatasi atau menangani keluhan konsumen, dan Strategi Peningkatan Kinerja.

Dalam hal ini *strategi superior customer service* dan strategi *Quality Function Deployment* (QFD) tidak digunakan karena, yang pertama, suatu organisasi atau lembaga harus menghadapi persaingan dengan pesaingnya. Sedangkan dalam hal ini Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto tidak menghadapi persaingan dengan pesaing karena Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto merupakan perpustakaan perguruan tinggi dan satu-satunya yang berada di UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto sehingga tidak memiliki pesaing, kemudian untuk menjalankan strategi *superior customer service* memerlukan dana yang besar serta kemampuan sumber daya manusia yang memadai. Sementara di Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kemampuan sumber daya manusianya masih belum

memadai. Selain itu, tipe strategi *Quality Function Deployment* (QFD) juga tidak digunakan karena strategi tersebut dapat dikatakan sebagai praktek untuk merancang suatu tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan dan dalam hal ini tipe strategi *Quality Function Deployment* (QFD) di Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto sendiri sudah termasuk dalam strategi penanganan keluhan, dimana kebutuhan dari mahasiswa pengguna perpustakaan akan ditanggapi dengan menggunakan tipe strategi dalam mengatasi keluhan.

Dengan keempat tipe strategi tersebut di atas, dapat untuk mendeskripsikan bagaimana Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menggunakan strategi dalam memberikan pelayanan perpustakaan kepada mahasiswa melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19*. Pada penelitian ini penulis juga akan membahas mengenai faktor pendukung serta faktor penghambat dari strategi pelayanan perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada mahasiswa melalui *instagram* di masa pandemi *covid-19*.

Untuk pembahasan lebih lengkapnya penulis akan menyajikan dalam uraian berikut ini:

1. Strategi Pemasaran (*Relationship Marketing*)

Strategi pemasaran Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yaitu mengenai strategi yang dilakukan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto melalui *Instagram* dalam menjalin kemitraan dengan pemustaka sebagai pihak yang diberi pelayanan. Strategi dalam menjalin kemitraan ini penting dilakukan, sebagai bentuk pendekatan dengan mahasiswa sehingga dengan hubungan kemitraan yang terjalin terlebih di masa pandemi *Covid-19*, dengan harapan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dapat sesuai dengan kebutuhan sehingga dapat meningkatkan pelayanan serta meningkatkan jumlah mahasiswa yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan. Strategi pemasaran (*relationship marketing*) yang dijalankan Perpustakaan UIN Prof. K.H.

Saifuddin Zuhri Purwokerto dalam memberikan pelayanan perpustakaan kepada mahasiswa melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19* dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

a. Fokus Terhadap Bentuk Layanan Pengguna

Dalam mewujudkan kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan yang dimana kepuasan itu sendiri akan berdampak pada kepercayaan mahasiswa pada layanan yang diberikan melalui *Instagram*, dengan akan selalu memanfaatkan dan menggunakan layanan perpustakaan sebagai salah satu sarana memenuhi kebutuhan informasinya terutama di masa pandemi *Covid-19*. Berkaitan dengan hal tersebut maka Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto selalu berupaya dalam memberikan pelayanan yang baik bagi para mahasiswa melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19*. Seperti dalam wawancara dengan Ibu Yulika Setyowulandari salah satu staf Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto sekaligus admin *Instagram* @uinsaizulibrary, sebagai berikut:

“kalau pandemi kan pemustaka belum boleh kesini sampai sekarang nah itu kita buka peminjaman drive thru, Yang kedua itu pengembalian, pengembaliannya juga semi online, pemustaka ke kampus, tapi nggak ke perpustakaan, dititipkan ke satpam atau kalau nggak lewat jasa ekspedisi. Terus yang ketiga itu layanan digitalnya. Digital booknya, itu kaya aa e-library, terus repository, terus booklees, e-journal dan teman-temannya itu, pokoknya digital booknya.”⁷⁰

⁷⁰ Wawancara bersama Yulika Setyowulandari, S. Hum pada tanggal 26 Agustus 2021 pukul 11.30 WIB di ruang layanan sirkulasi Perpustakaan UIN Prof K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Berdasarkan wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa, di masa pandemi *Covid-19*, Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto semakin menfokuskan pada bentuk layanan digital untuk mahasiswa, dimana informasi terkait layanan-layanan tersebut selalu dibagikan melalui media sosial *Instagram*. Dalam hal ini, Bapak Aris Nurohman, selaku Kepala Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto juga memberikan penjelasannya terkait *Instagram* sebagai media komunikasi dan juga layanan perpustakaan di masa pandemi *Covid-19* sebagai berikut:

“Saya bilang untuk ayo fokus ke Instagram, yang penting kita sampai informasi layanannya ke mahasiswa.”⁷¹

Berdasarkan wawancara tersebut, pemfokusan layanan melalui *Instagram* dilakukan agar mahasiswa dapat tetap menggunakan layanan dan tetap dapat memenuhi kebutuhan informasinya meskipun sedang dalam masa pandemi *Covid-19* dan tidak dapat mengunjungi atau menerima layanan secara langsung dari perpustakaan.

b. Sosialisasi Layanan Sesering Mungkin

Dalam kondisi pandemi *Covid-19* sosialisasi layanan perpustakaan dilakukan dengan cara sesering mungkin oleh Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, melalui *Instagram* dengan memanfaatkan fitur-fitur yang ada dalam *Instagram*, seperti *Instagram stories*, *feeds*, hingga *highlights* atau sorotan. Hal ini disampaikan oleh Bapak M. Rizal Wahyudin selaku pustakawan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto sekaligus admin dua dari *Instagram @uinsaizulibrary* saat penulis melakukan wawancara sebagai berikut:

⁷¹ Wawancara bersama Aris Nurohman, S.H.I, M. Hum, pada tanggal 26 Agustus 2021 pukul 14.00 WIB di ruang kepala Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

“buat follow up lagi informasi atau panduan layanan yang sudah pernah kita posting sebelumnya kita pakai story Instagram. Kalau ada update itu baru kita upload di feed. Ada highlights (sorotan) juga itu untuk mengklasifikasi informasi kaya misal e-library, kita bisa kelompok-kelompokan atau story lain yang sudah pernah kita upload kita taruh di highlights, gitu. Highlightsnya juga sudah kita seragamkan covernya, biar lebih kelihatan rapih. Fungsi highlights itu juga untuk mempermudah followers baru saat membutuhkan informasi yang mereka cari, atau juga bisa untuk followers lama yang pengen stalking mencari informasi biar gak terlalu lama, kita taruh informasinya di highlights.”⁷²

Dari wawancara tersebut didapat informasi bahwa adanya fitur-fitur *Instagram* dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh admin *Instagram* Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto @uinsaizulibrary untuk mensosialisasikan layanan yang ada. Kegiatan sosialisasi ini juga diupayakan untuk dilakukan sesering mungkin agar mahasiswa dapat mengetahui informasi yang dibutuhkan. Bentuk layanan yang sering disosialisasikan melalui *Instagram* dijelaskan oleh Ibu Yulika Setyowulandari sebagai berikut:

“yang sering banget disosialisasikan di Instagram itu peminjaman, pengembalian yang drive thru itu terus aa layanan referensi, dispensasi denda, sama e-library. Itu yang paling sering, hampir setiap hari katakanlah. Itu yang paling sering kita up lagi informasinya. Karena itu layanan yang kalo misalnya aa makanan itu ‘best seller’nya, mbak. Kalo kita itu perpustakaan kan identiknya ya pinjam,

⁷² Wawancara bersama M. Rizal Wahyudin, S.I.P pada tanggal 9 September 2021 pukul 12.30 WIB di Perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

kembali, itu sih yang pasti. Terus dispensasi denda juga iya. Sebenarnya, selama pandemi sejak Maret 2020 itu sebenarnya denda itu 0 (nol) belum berjalan lagi sampai sekarang.”⁷³

Dari wawancara tersebut didapat informasi bahwa @uinsaizulibrary hampir setiap hari membagikan ulang postingan yang ada di *feeds* ke *instastory* sebagai bentuk *reminder* kepada mahasiswa, karena meskipun menggunakan media yang familiar dikalangan mahasiswa, tidak menutup kemungkinan adanya mahasiswa yang belum mengetahui bahwa perpustakaan memiliki *Instagram* atau bahkan tidak mengetahui bahwa perpustakaan masih memberikan layanan meskipun secara *online*. Kemudian layanan peminjaman dan pengembalian buku atau layanan sirkulasi merupakan layanan inti perpustakaan, sehingga Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto tetap memberikan layanan tersebut dengan menggunakan metode *drive thru*.

Selain itu, pada saat momen penerimaan mahasiswa baru tahun 2021, perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto juga sempat meminta bantuan panitia PBAK 2021, untuk membagikan informasi tentang layanan pengguna baru (*user education*) bagi mahasiswa baru tahun 2021. Hal ini termasuk bentuk sosialisasi layanan dan dilakukan secara informal melalui *Instagram*, dimana Ibu Yulika sebagai admin *Instagram* perpustakaan menghubungi panitia PBAK UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto 2021 melalui *direct message* (pesan langsung). seperti yang disampaikan oleh Ibu Yulika Setyowulandari saat penulis melakukan wawancara:

⁷³ Wawancara bersama Yulika Setyowulandari, S. Hum pada tanggal 26 Agustus 2021 pukul 11.30 WIB di ruang layanan sirkulasi Perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

“kemarin terakhir kita minta tolong ke panitia PBAK (@PBAKUINSaizu) tolong informasikan ke Maba kalau sebentar lagi perpustakaan mau ada kegiatan layanan untuk mahasiswa baru, gitu. Terus mereka merespon oh iya kirim saja informasinya nanti kita bagikan ke mahasiswa baru.”⁷⁴

Berdasarkan wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa dengan menggunakan fitur story *Instagram*, Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menyebut nama akun @pbakuinsaizu atau *mention* akun *Instagram* PBAK di *instastory* yang berisi informasi layanan *user education* berupa pamflet kegiatan. Setelah itu, *Instagram* PBAK dapat *repost* (membagikan ulang) story tersebut dan informasinya akan sampai kepada mahasiswa baru tahun 2021 yang melihat story dari akun *Instagram* PBAK UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto 2021. Hal ini dilakukan dalam upaya melaksanakan strategi sosialisasi layanan perpustakaan.

2. Strategi *Unconditional Service Guarantes* atau *Extraordinary Guarantes* atau strategi jaminan layanan tanpa syarat

Dalam memberikan layanan di masa pandemi *Covid-19* melalui *Instagram*, Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto juga tetap harus mampu memberikan layanan dengan baik, salah satunya dengan cepat agar pemustaka dapat merasa puas dan kebutuhan akan informasinya terpenuhi. Dalam hal ini maka dibutuhkan sebuah komitmen untuk dapat memberikan jaminan layanan kepada para pemustaka (mahasiswa) berupa respon atau balasan yang cepat dari admin *Instagram* @uinsaizulibrary ketika ada mahasiswa yang bertanya baik melalui komentar ataupun *direct message* (pesan langsung) *Instagram* terkait layanan yang ada. Hal ini

⁷⁴ Wawancara bersama Yulika Setyowulandari, S. Hum pada tanggal 26 Agustus 2021 pukul 11.30 WIB di ruang layanan sirkulasi Perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

dijelaskan oleh Ibu Yulika Setyowulandari saat penulis melakukan wawancara:

“kalau untuk ngasih respon atau balasan kalau misal saat saya buka Instagram terus ada DM atau komentar tentang kritik atau saran, kalau saya bisa jawab, ya saya akan jawab saat itu juga. Jadi kalau misal ngga bisa jawab langsung, saya tanyakan dulu ke yang lebih tahu tentang itu, tapi kalau pertanyaan itu saya tahu jawabannya ya akan saya jawab saat itu juga. Kalau selama ini sih pertanyaan kayaknya nggak lebih dari 1x24 jam udah saya jawab sih mbak karena saya tipe yang suka scroll Instagram gitu ya, dan bisa dikatakan setiap hari pasti buka Instagram, baik Instagram pribadi atau milik perpus.”⁷⁵

Dari wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa jaminan akan respon balasan cepat memang tidak tertulis namun staf yang bertugas untuk mengelola *instagram* @uinsaizulibrary berusaha untuk selalu dapat membalas dengan cepat apa saja pertanyaan atau komentar yang datang dari mahasiswa di *instagram* karena intensitas untuk membuka media sosial *instagram* sering dilakukan oleh Ibu Yulika Setyowulandari. Selain itu adanya jaminan akan informasi panduan layanan atau tata cara menggunakan layanan yang ada. Hal ini diungkapkan oleh Bapak M. Rizal Wahyudin selaku pustakawan sekaligus pengelola *Instagram* @uinsaizulibrary saat penulis melakukan wawancara:

“kita bikin panduan layanan kaya video tutorial cara pakai e-library, terus ini yang peminjaman drive thru juga mau kita buat video tutorialnya, jadi bisa aa bisa untuk simulasi lah untuk mahasiswa, itu seperti, gimana sih kalau kita mau

⁷⁵ Wawancara bersama Yulika Setyowulandari, S. Hum pada tanggal 26 Agustus 2021 pukul 11.30 WIB di ruang layanan sirkulasi Perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

mendaftar e-library, mau memanfaatkan layanan peminjaman.”⁷⁶

Dari wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa pembuatan panduan layanan yang ada dapat menjadi simulasi atau gambaran bagi pemustaka yang ingin menggunakan layanan tersebut. Kemudian ada penjelasan terkait panduan layanan dari Bapak M. Rizal Wahyudin selaku pustakawan yang menjadi *content creator instagram @uinsaizulibrary* saat penulis melakukan wawancara:

*“Untuk sampai saat ini panduan layanan sebagian besar sudah dibuat dan diposting. Namun ya memang ada beberapa yang belum tereksekusi karna keterbatasan waktu itu. Kaya misalkan layanan kartu bebas perpustakaan, baru dibuatkan wadah di telegram untuk konsultasi bagaimana sih cara membuat kartu bebas pustaka itu. Namun untuk panduan langkah-langkah belum kita eksekusi. Untuk yang layanan peminjaman sudah jadi sebenarnya, sudah take video juga, tinggal finishingnya aja untuk upload.”*⁷⁷

Berdasarkan wawancara diatas diperoleh informasi panduan layanan memang belum seluruhnya ada, namun untuk layanan inti seperti layanan peminjaman dan pengembalian buku secara *drive thru* sudah ada panduan layanannya berupa postingan *Instagram* dan untuk yang dalam bentuk video juga sudah ada tetapi belum sempat diupload. Adanya panduan layanan yang dibuat dan dibagikan melalui *Instagram @uinsaizulibrary* tentunya akan membantu mahasiswa yang membutuhkan layanan dari perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto di masa pandemi *Covid-19*. Dengan adanya jaminan layanan pemustaka atau mahasiswa juga akan merasa puas dengan layanan yang ada. Selain itu, keterangan jam layanan

⁷⁶ Wawancara bersama M. Rizal Wahyudin, S.I.P pada tanggal 9 September 2021 pukul 12.30 WIB di Perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

⁷⁷ Wawancara bersama M. Rizal Wahyudin, S.I.P pada tanggal 9 September 2021 pukul 12.30 WIB di Perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

juga dicantumkan di bio *Instagram* @uinsaizulibrary, seperti yang ada pada tangkapan layar yang penulis peroleh berikut ini:



Sumber: Data dokumentasi tahun 2021

Pada bio *Instagram* perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang pada saat bulan Juni penulis melakukan pengamatan di masa pandemi, jam layanan perpustakaan dicantumkan di bio dengan tujuan agar para *followers* atau pemustaka dan mahasiswa mengetahui pada jam berapa petugas akan memberikan layanan secara *online* maupun semi *online* (*drive thru*).

3. Strategi dalam mengatasi keluhan

Keluhan mahasiswa sebagai pengguna layanan perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto merupakan salah satu sumber informasi bagi pihak penyelenggara layanan yakni perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto agar dapat secara konsisten menjaga layanan atau bahkan meningkatkan pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan harapan para pemustaka khususnya mahasiswa. Oleh karena itu strategi penanganan keluhan yang efektif dan efisien dibutuhkan untuk mengatasi dan menanggapi

keluhan mahasiswa yang nantinya dapat menjadi bahan masukan untuk perbaikan layanan khususnya yang melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19*.

Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto berupaya mengatasi keluhan-keluhan yang datang dari mahasiswa pengguna layanan perpustakaan di masa pandemi *Covid-19*. Hal ini terlihat pada terbukanya seluruh fitur *Instagram* @uinsaizulibrary, dimana mahasiswa atau *followers* bebas memberikan komentar, masukan kritik hingga saran baik secara publik atau privasi melalui pesan (*direct message*). Terkait hal ini disampaikan oleh Bapak Aris Nurohman selaku Kepala Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto saat penulis melakukan wawancara, sebagai berikut:

“Misal ada masukan dari mahasiswa atau pemustaka lewat Instagram ya kita tampung. Mbak Yulika kalau ada apa misal aduan di Instagram ya nge-chat saya atau biasanya disampaikan dishare ke grup whatsapp kita. Kan kita ada grup whatsapp khusus pegawai perpustakaan. Kalau ada keluhan apa-apa ditampung di situ (grup whatsapp) lalu kita sebagai pustakawan memberi jawaban, ini begini, begini.”⁷⁸

Berdasarkan wawancara tersebut, diperoleh informasi bahwa Pustakawan dan admin pengelola *Instagram* Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto berusaha untuk selalu berkomunikasi dengan baik secara internal dan dengan para pemustaka yang memberikan keluhannya di *instagram*. Kemudian strategi penanganan keluhan terhadap layanan melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19* ini dilakukan juga agar hubungan antara pemustaka atau mahasiswa dengan pustakawan dapat semakin dekat sehingga kepuasan dari pemustaka terhadap layanan dapat tercapai.

⁷⁸ Wawancara bersama Aris Nurohman, S.H.I, M. Hum, pada tanggal 26 Agustus 2021 pukul 14.00 WIB di ruang kepala Perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Bapak Aris Nurohman juga menambahkan penjelasan terkait hal ini saat penulis melakukan wawancara, sebagai berikut:

“kalau ada kritikan ya itu bisa jadi untuk mendekatkan kita dengan pemustaka. Selain itu jadi bahan pembenahan kita juga, perbaikan, dan pengembangan layanan.”⁷⁹

Melalui media sosial *Instagram*, siapa saja pengguna layanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto boleh mengungkapkan keluhannya, namun tidak semua mahasiswa mau secara langsung mengungkapkannya sendiri, terkadang perlu ada semacam umpan atau pancingan agar para mahasiswa mau memberikan masukan, komentar, ataupun tanggapan yang berisi keluhannya terkait layanan perpustakaan di masa pandemi *Covid-19*. Oleh karena itu, Ibu Yulika selaku admin *Instagram* @uinsaizulibrary sering memanfaatkan fitur QnA (*Question and Answers*) atau tanya jawab yang ada pada fitur story *Instagram*. Contoh QnA yang dibuat oleh Ibu Yulika di *Instagram* @uinsaizullibrary kepada para *followersnya* yakni para pemustaka atau mahasiswa adalah sebagai berikut:



Sumber: Data dokumentasi tahun 2021

⁷⁹Wawancara bersama Aris Nurohman, S.H.I, M. Hum, pada tanggal 26 Agustus 2021 pukul 14.00 WIB di ruang kepala Perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Lebih lanjut, Ibu Yulika selaku admin *Instagram* @uinsaizulibrary juga memberikan penjelasannya saat penulis melakukan wawancara:

“Kadang aku suka bikin QnA di story, terus ada beberapa pemustaka yang komen dan ngasih saran, kaya misal perlu perbaikan untuk layanan ke depan. Kalau untuk yang lewat DM (Dirrect Message) jarang banget mbak, nggak mesti sebulan sekali ada DM tentang kritik atau keluhan jadi kadang saya pancing lewat QnA itu.”⁸⁰

Berdasarkan wawancara tersebut, diperoleh informasi bahwa mahasiswa di *instagram* cenderung berkomentar atau memberi masukan jika ditanya terlebih dahulu. Kemudian melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19*, Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto senantiasa berupaya untuk menindaklanjuti atau merespon keluhan dari masyarakat pengguna perpustakaan. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Aris Nurohman selaku Kepala Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto saat penulis melakukan wawancara, berikut ini:

“Ada juga yang pernah mengeluh meminta tambahan koleksi buku waktu tahun 2020 akhir, ya kita sampaikan bahwa anggaran yang dikasih itu terbatas jumlahnya sekian. Fakultas kita ada 5, dengan prodi 28, setiap prodi menuntut ketersediaan koleksi untuk keprodiannya, sehingga anggaran itu kita bagi rata. Kalau seperti itu salah satunya masih menjadi keterbatasan kita, kaya misal tadi anggaran koleksi, lalu waktu, atau tenaga yang terbatas belum bisa tercapai, maka kita sampaikan.”⁸¹

⁸⁰ Wawancara bersama Yulika Setyowulandari, S. Hum pada tanggal 26 Agustus 2021 pukul 11.30 WIB di ruang layanan sirkulasi Perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

⁸¹ Wawancara bersama Aris Nurohman, S.H.I, M. Hum, pada tanggal 26 Agustus 2021 pukul 14.00 WIB di ruang kepala Perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Hal serupa juga dijelaskan oleh Bu Yulika saat penulis melakukan wawancara, sebagai berikut:

“Kemarin terakhir ya ada yang bilang kalau layanan drive thru itu terlalu njlimet, prosesnya terlalu banyak, harus ini harus ini, kemarin juga ada yang komen, misal dia pinjam bukunya 5, tapi ternyata yang ditemukan cuma 3 terus ternyata nggak bisa minta ganti buku saat itu juga, gitu, kadang ya ada yang komen seperti itu, cuma kita kan punya SOP sendiri, tapi untuk saran atau kritik apapun dari pemustaka itu akan saya share digrup, gitu, jadi kalo misal selama masih bisa diperbaiki ya diperbaiki, tapi kalau memang sudah SOP begitu, ya kita tinggal jelasin, kita tindak lanjuti, biasanya lewat DM Instagram.”⁸²

Berdasarkan wawancara di atas, diperoleh informasi bahwa penindaklanjutan keluhan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto di masa pandemi covid 19 melalui *Instagram* dilakukan oleh para pustakawan dengan bermusyawarah terlebih dahulu di grup *whatsApp* kemudian juga menyampaikan hasil musyawarah tersebut kepada mahasiswa yang bersangkutan melalui pesan langsung (*direct message*). Akan tetapi untuk bisa menindaklanjuti keluhan mahasiswa sampai pada terealisasinya keluhan menjadi sesuai seperti yang diharapkan pengguna layanan, masih tergantung pada SOP (Standar Operasional) serta jumlah dana yang ada.

4. Strategi Peningkatan Kinerja

Di masa pandemi *Covid-19* banyak kegiatan yang dibatasi, namun perpustakaan harus tetap mampu memberikan layanan terbaiknya kepada para pemustakanya, hal ini juga dilakukan oleh Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dengan

⁸² Wawancara bersama Yulika Setyowulandari, S. Hum pada tanggal 26 Agustus 2021 pukul 11.30 WIB di ruang layanan sirkulasi Perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

semakin meningkatkan kualitas layanan *online* terutama melalui *Instagram* dibarengi juga dengan peningkatan efektifitas kerja sumber daya manusianya. Seperti penambahan pustakawan yang paham akan penggunaan serta pengelolaan *Instagram* sebagai media sosial masa kini yang banyak digunakan oleh mahasiswa hingga pemberian kuota internet untuk pustakawan karena masa kerja yang masih banyak dilakukan dari rumah atau *Work From Home* (WFH) dan secara *online*, serta menambahkan koleksi digital. Hal ini disampaikan oleh Bapak Aris Nurohman selaku Kepala Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto saat penulis melakukan wawancara, sebagai berikut:

“di masa pandemi ini kita tambah buku yang digital di e-library dari yang semula hanya sekitar 300an sekarang sudah seribuan lebih, kita juga beli e-book asing, kita simpan kita masukkan ke link dan kita bagikan melalui Instagram. Pokoknya kita sekarang mempermudah sistem daringnya. Lalu karena kita layanannya sekarang online, ada stimulan uang pulsa juga dari pusat, tapi, semula hanya untuk saya atasan saja, sehingga saya inisiatif mengadakan bantuan pulsa secara kekeluargaan untuk staf perpustakaan yang onlinenya paling banyak.”⁸³

Dari wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa layanan secara langsung atau tatap muka terkadang masih buka tutup menyesuaikan kondisi saat pandemi dan juga kebijakan dari pimpinan universitas serta daerah. Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto juga melakukan upaya peningkatan kinerja dari segi inovasi layanan, yaitu layanan peminjaman buku secara *drive thru* melalui *Instagram*. Hal ini disampaikan oleh Bapak Aris Nurohman selaku Kepala Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, saat penulis melakukan wawancara, sebagai berikut:

⁸³ Wawancara bersama Aris Nurohman, S.H.I, M. Hum, pada tanggal 26 Agustus 2021 pukul 14.00 WIB di ruang kepala Perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

“Pada awal 2021 kita kan belum boleh buka layanan tatap muka lagi karna menunggu kondisi covid di kabupaten Banyumas reda dan memungkinkan, karna kita juga dekat dengan lingkungan pesantren yang pada saat itu banyak pesantren yang kena kasus positif, sehingga diadakanlah layanan kaya layanan peminjaman drive thru itu.”⁸⁴

Peningkatan sumber daya manusia untuk menjadi pengelola *Instagram* atau perantara antara mahasiswa dengan Perpustakaan, dilakukan dengan cara memilih staf perpustakaan yang paham tentang bagaimana langkah memberikan layanan dan berkomunikasi melalui media sosial *Instagram* serta mampu mengikuti perkembangan media sosial masa kini sehingga dapat memahami secara umum bagaimana karakter mahasiswa sebagai pemustaka *online* melalui *Instagram*. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Aris Nurohman saat penulis melakukan wawancara, sebagai berikut:

“untuk memberikan pelayanan melalui Instagram saya fokuskan ke Bu Yulika karena dia yang dari awal tahu tentang pembuatan Instagram perpustakaan. Ada juga Mas Rizal. Itu saya pilih yang muda-muda yang biasa main Instagram, mudah mengikuti perkembangan zaman, dan yang dikenal golongan remaja. Dan dua orang itu muda-muda semuanya dan pencinta medsos Instagram. Jadinya pas untuk membantu mengelola Instagram dan memberikan layanannya.”

Berdasarkan wawancara tersebut, diperoleh informasi bahwa penentuan staf perpustakaan yang berpengalaman dan terampil menggunakan media sosial diharapkan dapat menjadi sumber daya manusia perpustakaan yang profesional dan mampu beradaptasi dengan media sosial *Instagram* tentunya menjadi salah satu strategi yang penting dalam memberikan pelayanan di masa pandemi *Covid-*

⁸⁴ Wawancara bersama Aris Nurohman, S.H.I, M. Hum, pada tanggal 26 Agustus 2021 pukul 14.00 WIB di ruang kepala Perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

19. Mengingat media sosial *Instagram* adalah media sosial masa kini yang didominasi oleh generasi muda khususnya mahasiswa sehingga akan lebih mudah apabila sumber daya manusia yang menjadi perantara dalam memberikan layanan adalah orang-orang yang paham dengan *Instagram*. Terkait hal tersebut juga dijelaskan oleh Bapak M. Rizal Wahyudin saat penulis melakukan wawancara, sebagai berikut:

“Sejak pertama masuk kesini satu tahun yang lalu di bulan Agustus 2020. Nggak lama setelah itu saya langsung disuruh membantu Mbak Yulika dalam memberikan layanan di Instagram perpustakaan. Saya jadi content creatornya yang mendesain postingan untuk Instagram. seperti mendesain feed dan juga mengedit video. Misal ada layanan yang mau diposting itu kita buatlah semacam apa saja yang mau disampaikan ke followers. Terus nanti saya buat layoutnya, desainnya, tata letaknya kaya gitu.”⁸⁵

Sumber daya manusia yang mampu bekerja dengan profesional sangat dibutuhkan dalam menentukan kepuasan pengguna layanan perpustakaan yakni para mahasiswa. Meskipun pada kenyataannya di lapangan, sumber daya manusia dalam Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto masih terbatas dan tugas menjadi admin sebagai perantara antara mahasiswa dan Perpustakaan sebenarnya merupakan tugas tambahan yang diemban oleh Ibu Yulika dan Bapak Rizal, namun keduanya tetap berupaya untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19*. Terkait hal ini, juga dijelaskan oleh Bapak M. Rizal Wahyudin saat penulis melakukan wawancara, sebagai berikut:

“Kalau tim khusus yang khusus mengelola Instagram, di sini belum ada. Jadi masih pegawai-pegawai yang memiliki inisiatif

⁸⁵ Wawancara bersama M. Rizal Wahyudin, S.I.P pada tanggal 9 September 2021 pukul 12.30 WIB di Perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

dan terutama saya dan Mbak Yulika yang diberi tugas oleh Pak Aris Kepala Perpus untuk memegang media sosial Instagram itu.”⁸⁶

Berdasarkan wawancara tersebut, diperoleh informasi bahwa belum adanya divisi khusus yang memang berfokus secara maksimal dalam mengelola *instagram* serta memberikan layanan secara penuh melalui *instagram* di masa pandemi covid-19. Hal serupa juga dijelaskan oleh Ibu Yulika saat penulis melakukan wawancara:

“Mengelola Instagram itu memang pekerjaan tambahan bukan pekerjaan utama. Tapi sebisa mungkin kita berusaha semaksimal mungkin untuk pekerjaan yang tambahan ini, bukan hanya terpaksa kita lakukan. Dalam memberikan layanan kepada mahasiswa kita memaksimalkan fitur-fitur yang ada di Instagram, kaya saya misalnya lebih suka bikin QnA karena responnya lebih tinggi daripada fitur yang lain kaya misalnya postingan feed, walaupun followers bisa komentar langsung di situ, tapi jarang, paling cuma pada nge-like postingannya saja. Kalau QnA juga gampang karena praktis tinggal tulis saja apa yang kita ingin tahu dari para pemustaka.”⁸⁷

Berdasarkan wawancara tersebut, diperoleh informasi bahwa Sumber daya manusia Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto memang masih terbatas, dimana masih ada pegawai yang mengemban lebih dari satu tugas, namun peningkatan kinerja selalu diupayakan terutama untuk memberikan layanan kepada para mahasiswa di masa pandemi *Covid-19*, melalui *Instagram*.

Dengan menerapkan strategi tersebut di atas, Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dapat memberikan pelayanan

⁸⁶ Wawancara bersama M. Rizal Wahyudin, S.I.P pada tanggal 9 September 2021 pukul 12.30 WIB di Perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

⁸⁷ Wawancara bersama Yulika Setyowulandari, S. Hum pada tanggal 26 Agustus 2021 pukul 11.30 WIB di ruang layanan sirkulasi Perpustakaan UIN Prof KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

yang memuaskan kepada mahasiswa melalui *instagram* di masa pandemi *covid-19*. Seperti dengan memanfaatkan beragam fitur-fitur yang ada pada *instagram* (*story, QnA, feeds, video, dan highlights* atau sorotan). Sehingga Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dapat lebih cepat dan tanggap serta mampu memenuhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan perpustakaan karena informasi layanan yang diberikan melalui media sosial *instagram @uinsaizulibrary* di masa pandemi *covid-19*.

D. Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada Mahasiswa melalui *Instagram* di Masa Pandemi *Covid-19*

Adapun Faktor Pendukung dan Penghambat Perpustakaan UIN Prof. K.H. strategi pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada mahasiswa melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19* antara lain:

1. Faktor Pendukung strategi pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada mahasiswa melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19*:
 - a. Media sosial *Instagram* merupakan media masa kini yang mudah diakses oleh siapapun dan kapanpun.
 - b. Media sosial *Instagram* menjadi salah satu media sosial yang digemari oleh golongan anak muda termasuk para mahasiswa Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto karena aksesnya yang mudah.
 - c. Admin *Instagram @uinsaizulibrary* sebagai perantara komunikasi Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dengan mahasiswa juga merupakan generasi muda sehingga mampu berinteraksi dengan baik, mampu menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi dan penambahan fitur-fitur dari *Instagram* sendiri semakin hari juga semakin di update oleh pihak *Instagram*.

- d. Admin *Instagram* @uinsaizulibrary dapat dikatakan responsif mampu menjawab dengan baik dan fastrespon atas beragam pertanyaan dan keluhan atau kritik dan saran dari mahasiswa.
 - e. Tingkat kesadaran serta perasaan membutuhkan informasi mengenai perpustakaan yang berdampak pada mahasiswa untuk semakin tertarik mengikuti dan mencari informasi di *Instagram* @uinsaizulibrary
2. Faktor Penghambat strategi pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada mahasiswa melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19*:
- a. Tidak semua mahasiswa memiliki akses berupa sinyal jaringan internet yang bagus untuk dapat dengan mudah mengakses *Instagram*.
 - b. Tidak semua mahasiswa menjadikan perpustakaan satu-satunya sumber rujukan informasi, terkadang ada mahasiswa yang lebih memilih mencari referensi sendiri melalui *google scholar* atau website lain di luar website atau media sosial milik Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
 - c. Masih adanya rasa kurang sadar dari mahasiswa sendiri akan pentingnya mengikuti atau *menfollow Instagram* milik Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
 - d. Belum adanya jadwal rutin untuk memberikan layanan informasi kepada mahasiswa melalui *instagram*.
 - e. Kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia) dari Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang berfokus hanya untuk memberikan pelayanan melalui *Instagram* @uinsaizulibrary.

Setelah Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto melakukan berbagai strategi pelayanan perpustakaan

kepada mahasiswa melalui *Instagram* di masa pandemi *Covid-19*, maka akan ada efek atau dampak yang diharapkan dari strategi tersebut yaitu kepuasan akan layanan yang diberikan. Beberapa tanggapan mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto tentang pelayanan yang diberikan oleh @uinsaizulibrary diantaranya sebagai berikut:

1. Eva Andrianingsih (@evaandrianing)

Mahasiswi dari fakultas Syariah jurusan Hukum Tata Negara semester 9 mengaku sudah pernah 2 kali menggunakan layanan perpustakaan di saat masa pandemi *Covid-19* dan merasa terbantu dengan adanya layanan *drive thru* yang disediakan oleh perpustakaan.

“Karena menurut saya perpustakaan sudah cukup memberikan fasilitas yg baik, misalnya saat pandemi kaya gini sistem drive thru lumayan membantu sih apalagi ada penghentian denda juga kan jadi ngga terlalu rumit (emoticon tertawa), perpanjangan denda gitu bukan penghentian maksudnya.”⁸⁸



Sumber: Data dokumentasi tahun 2021

⁸⁸ Wawancara dengan Eva Andrianingsih, melalui *Direct Message Instagram* pada 21 September 2021

2. Tiara Faiqotur Rohmah (@tiara_fqtrr09)

Mahasiswi dari Fakultas Dakwah jurusan Komunikasi Penyiaran Islam semester 3 ini mengaku tertarik untuk mengikuti akun *Instagram* @uinsaizulibrary karena merasa memerlukan informasi seputar perpustakaan. Meskipun awalnya mengikuti akun *Instagram* Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto karena ada anjuran ketika webinar yang diadakan oleh perpustakaan.

“Aku sendiri follow akun tersebut untuk kemudahan di diri aku nantinya apabila kuliah udh offline trs aku memerlukan buku² yang ada di perpustakaan, terlebih lagi di era pandemi ini yang mana peraturan semuanya serba baru.”⁸⁹



Sumber: Data dokumentasi tahun 2021

3. Eka Fitrianiingsih (@ekafitrianiingsih__)

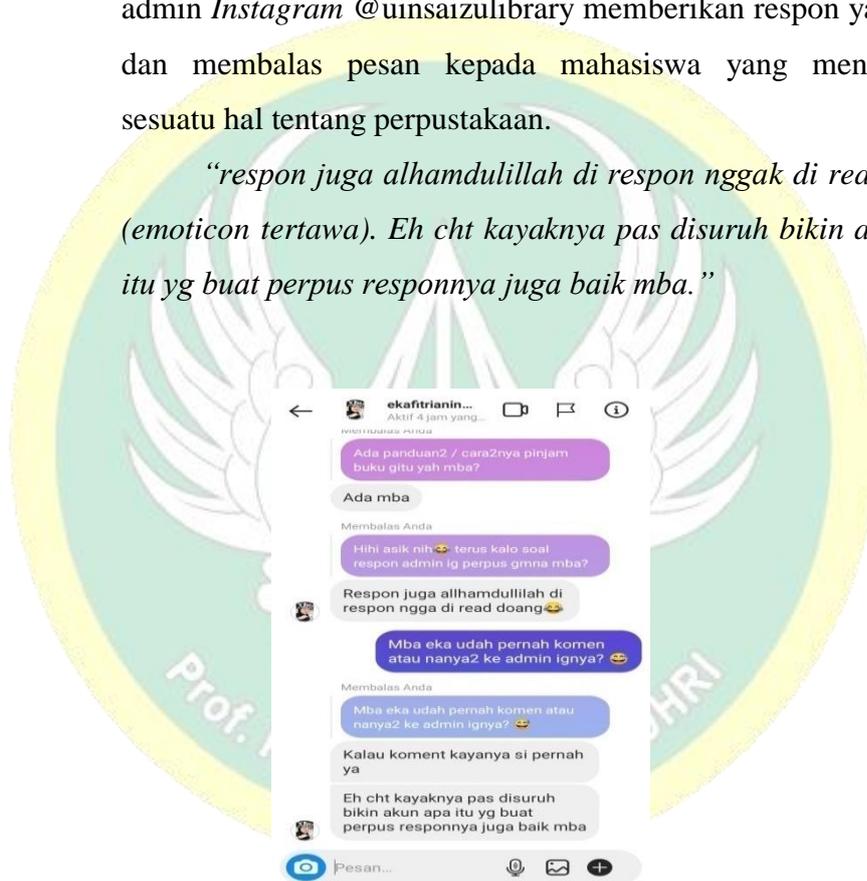
Mahasiswi dari Fakultas Syariah jurusan Hukum Keluarga Islam semester 1 ini mengaku mendapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Instagram* @uinsaizulibrary sangat bermanfaat sekali bagi mahasiswa baru seperti dirinya ketika akan meminjam buku.

⁸⁹ Wawancara dengan Tiara Faiqotur, melalui *Dirrect Message Instagram* pada 8 Oktober 2021

“Menurut saya info yang di berikan dari Instagram perpustakaan sangat bermanfaat sekali, Dan sebagai Maba saya tau apa saja yg ada di perpustakaan dan bagai mana cara meminjam buku yang ada di perpustakaan UIN Saizu.”⁹⁰

Selain merasa mendapat manfaat dengan adanya layanan yang diberikan oleh Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto melalui *Instagram*, ia juga mengaku bahwa admin *Instagram* @uinsaizulibrary memberikan respon yang baik dan membalas pesan kepada mahasiswa yang menanyakan sesuatu hal tentang perpustakaan.

“respon juga alhamdulillah di respon nggak di read doang (emoticon tertawa). Eh cht kayaknya pas disuruh bikin akun apa itu yg buat perpustakaan responnya juga baik mba.”



Sumber: Data dokumentasi tahun 2021

4. Marchella Wahyu (@marchelaawn)

Mahasiswi dari Fakultas Dakwah jurusan Komunikasi Penyiaran Islam semester 1 ini mengaku bahwa ia memperhatikan jika admin @uinsaizulibrary mendapat pertanyaan dari

⁹⁰ Wawancara dengan Eka Fitrianiingsih, melalui *Dirrect Message Instagram* pada 12 Oktober 2021

mahasiswa mampu merespon dengan cepat serta mau mengulang kembali menjawab pertanyaan yang mungkin sudah pernah ditanyakan sebelumnya dengan informasi yang sudah pernah diunggah di *Instagram*. Selain itu ia juga menilai bahwa tampilan *feeds Instagram @uinsaizulibrary* rapi dan tidak mencolok.

“feed Instagramnya rapi kok mba, ngga yang mencolok apa gimana, baguss.”⁹¹



Sumber: Data dokumentasi tahun 2021

5. Titin Parliana

Mahasiswi dari Fakultas Tarbiyah jurusan Pendidikan Islam Anak Usia Dini semester 9 ini mengaku bahwa sempat bingung saat pandemi karena perpustakaan tidak buka, sehingga ia berusaha mencari informasi layanan yang diberikan oleh perpustakaan melalui *Instagram @uinsaizulibrary*.

“kalau memnjam buku di perpus pandemi ini belum. Tapi kalau baca-baca e-booknya udah. Itu juga karena dulu bingung pas pandemi perpus ga buka.”⁹²

⁹¹ Wawancara dengan Marchella Wahyu, melalui *Dirrect Message Instagram* pada 10 Oktober 2021

⁹² Wawancara dengan Titin Parliana, melalui *WhatsApp* pada 22 September 2021



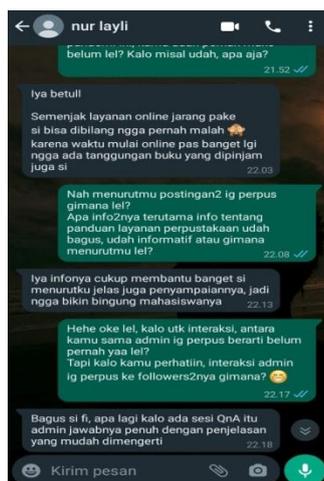
Sumber: Data dokumentasi tahun 2021

Dari wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa mahasiswa memang membutuhkan keberadaan perpustakaan dan juga layanan perpustakaan meskipun sedang dalam masa pandemi *COVID-19*.

6. Nur Layli

Mahasiswi dari Fakultas Ekonomi Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah semester 9 ini mengaku bahwa pelayanan perpustakaan melalui *Instagram* sangat membantu mahasiswa: *“informasi di Instagram cukup membantu banget si menurutku, jelas juga penyampaiannya, jadi nggak bikin bingung mahasiswa. apalagi kalau ada sesi QnA itu admin jawabnya penuh dengan penjelasan yang mudah dimengerti.”*⁹³

⁹³ Wawancara dengan Nur Layli, melalui *WhatsApp* pada 23 September 2021



Sumber: Data dokumentasi tahun 2021

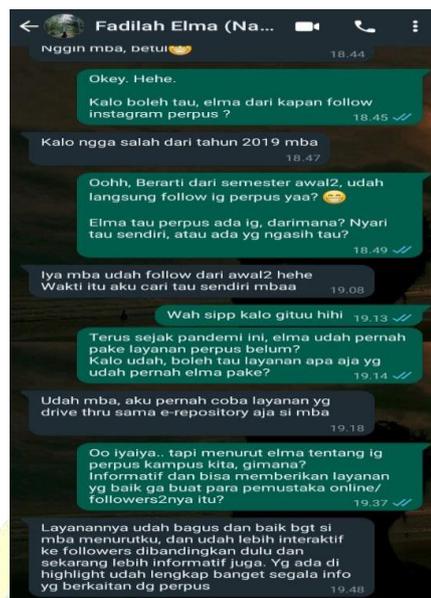
Berdasarkan wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa admin *instagram* @uinsaizulibrary milik Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dinilai cukup baik dalam memberikan informasi terkait layanan dan juga mampu memberikan pelayanan berupa penjelasan kepada mahasiswa yang menjadi *followers*.

7. Fadhilah Elma

Mahasiswi dari Fakultas Dakwah jurusan Bimbingan Konseling Islam semester 5 ini mengaku bahwa ia sudah mengikuti akun *instagram* @uinsaizulibrary sejak tahun 2019 dan atas inisiatif dari dirinya sendiri. Dan pada saat pandemi ia sudah menggunakan layanan yang ada di Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yakni layanan peminjaman *drive thru* dan layanan repositori.

*“Iya mba udah follow dari awal hehe. Waktu itu aku cari tau sendiri mba. Aku pernah nyoba layanan yang drive thru sama repository aja si mba.”*⁹⁴

⁹⁴ Wawancara dengan Fadhilah Elma, melalui *WhatsApp* pada 27 September 2021



Sumber: Data dokumentasi tahun 2021

Wawancara tersebut di atas dilakukan dengan beberapa mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang merupakan *followers* aktif dari *Instagram* @uinsaizulibrary. Namun tentunya tidak seluruh mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto juga menjadi *followers Instagram* perpustakaan tersebut. Di sini penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang bukan merupakan *followers @uinsaizulibrary* di antaranya:

1. Zuhrotul Latifah (@zuhrotullatifah_)

Mahasiswa Fakultas Tarbiyah jurusan Tadris Bahasa Inggris Semester 5 ini mengaku belum mengetahui adanya *Instagram* Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dengan alasan bahwa ia sendiri yang kurang mencari tahu dan ketika membutuhkan bahan referensi untuk tugas perkuliahan ia cenderung lebih memanfaatkan media digital seperti mencari jurnal-jurnal di *google scholar*.

"Di google scholar mba. Soale emg dari dosen direkomend sruh nyari distu mba. Juga emg apaya mba, kek kita nyari

materi apagtuu, kita tggk ke google scholar trus tulis aja kata kuncinya, dan yaaa.. langsung keluar mba.Udh nyaman juga si mba nyari lewat situ.”⁹⁵



Sumber: Data dokumentasi tahun 2021

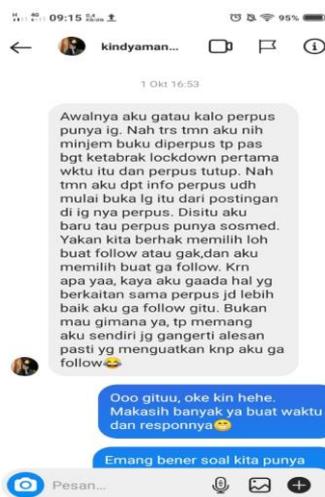
2. Kindy Amanda Pramesti (@Kindyamandaprm)

Mahasiswa Fakultas Syariah semester 9 ini mengaku bahwa ia tahu jika perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto memiliki akun *Instagram*, namun ia memilih tidak ingin mengikuti akun tersebut karena ia merasa memiliki hak untuk memilih mau mengikuti atau tidak, dan ia juga merasa seperti tidak ada hal yang berkaitan dengan perpustakaan sehingga memilih untuk tidak *menfollow*. Untuk referensi tugas perkuliahan ia mengaku biasanya meminjam buku kepada teman jika memang di buku itu ada materi yang ia butuhkan atau mencari jurnal secara *online*.

“Aku si biasanya minjem bukunya temen, kalo misal disitu ada materinya. Krn aku kurang suka baca jd gasuka beli beli buku gitu (emoticon menangis). trs selama pandemi

⁹⁵ Wawancara dengan Zuhrotul Latifah, melalui *Dirrect Message Instagram* pada 1 Oktober 2021

kan jrg keluar jrg interaksi sm tmn tmn juga, ya biasanya nyari dijurnal2 gitu. Tp bukan yg kaya blogspot wordpress gt gt.⁹⁶



Sumber: Data dokumentasi tahun 2021

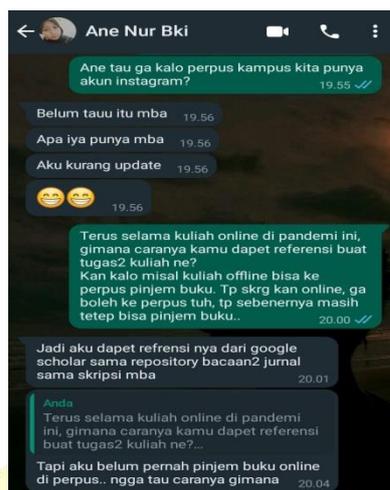
3. Ane Nur Chandrani

Mahasiswa Fakultas Dakwah jurusan Bimbingan Konseling Islam semester 7 ini mengaku bahwa ia tidak tahu jika perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto memiliki akun *Instagram* karena ia sendiri yang kurang *update* serta jarang aktif di *instagram* dan lebih sering aktif di *TikTok*.

*“Aku dapet referensi nya dari google scholar sama repository, tapi aku belum pernah pinjem buku online di perpustakaan, ngga tau caranya gimana.”*⁹⁷

⁹⁶ Wawancara dengan Kindy Amanda P, melalui *Dirrect Message Instagram* pada 1 Oktober 2021

⁹⁷ Wawancara dengan Ane Nur Chandrani, melalui *WhatsApp* pada 5 Oktober 2021



Sumber: Data dokumentasi tahun 2021

Dengan tanggapan dari mahasiswa sebagai penerima layanan perpustakaan dan juga komunikasi atau penerimaan pesan dari *instagram* @uinsaizulibrary seperti yang sudah penulis tulis di atas, maka Perpustakaan UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri dapat memberikan pelayanan kepada mahasiswa di masa pandemi *Covid-19* meskipun tetap ditemukan mahasiswa yang belum mengetahui keberadaan *Instagram* @uinsaizulibrary dan menerima pesan maupun informasi layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Hal tersebut terjadi karena adanya faktor-faktor yang memengaruhi.

E. Analisis Strategi Pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto kepada Mahasiswa melalui *Instagram* di Masa Pandemi *Covid-19*

Berdasarkan dengan teori yang sudah dibahas di bab II, bahwa strategi pelayanan Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto melalui *instagram* di masa pandemi *covid-19* memperhatikan beberapa hal dalam prinsip layanan yaitu:

1. *Tangible* (nyata, terlihat)
2. *Realible* (terampil)
3. *Responsiveness* (bertanggungjawab)
4. *Assurance* (jaminan atau menjamin)

5. *Emphaty* (perhatian)

Dalam memberikan pelayanannya melalui *instagram* di masa pandemi *covid-19* kepada mahasiswa, Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri memperlihatkan beragam bentuk layanan yang ada (*tangible*) dengan cara memposting atau membagikan informasi layanan melalui feeds *instagram* @uinsaizulibrary yang kemudian postingan tersebut dapat dirasakan manfaatnya secara nyata oleh *followers instagram* perpustakaan @uinsaizulibrary terutama para mahasiswa sebagai pengguna layanan tersebut. Selanjutnya, dalam memberikan pelayanan melalui *instagram*, Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri memilih petugas yang terampil (*Realible*) dalam menggunakan media sosial *instagram* tersebut yaitu dengan cara memilih pustakawan muda yang akrab dengan media sosial *instagram* sehingga dapat lebih mudah memberikan pelayanan dan berkomunikasi dengan mahasiswa melalui *instagram* @uinsaizulibrary di masa pandemi *covid-19*.

Kemudian, selain terampil dalam memberikan pelayanan melalui *instagram*, tanggung jawab juga dilaksanakan oleh Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri, meskipun tidak semua pustakawan mampu dan terampil menggunakan media sosial *instagram* dan pustakawab yang menjadi pengelola atau admin @uinsaizulibrary sebenarnya juga memiliki prioritas tugas lain dalam pelayanan perpustakaan, tanggung jawab akan pemberian informasi layanan di masa pandemi terus dipupuk (*Responsiveness*) dengan cara selalu berupaya merespon setiap kritik ataupun pertanyaan yang datang dari mahasiswa di *instagram* @uinsaizulibrary dengan berunding terlebih dahulu agar masalah yang ada dapat ditemukan solusinya. Selanjutnya, untuk jaminan akan pelayanan melalui *instgram* dilakukan dengan cara berusaha dengan cepat merespon atau membalas serta melakukan tindak lanjut dari pertanyaan hingga mungkin keluhan mahasiswa melalui fitur *dirrect message* atau pesan langsung. Dan yang terakhir, memberikan pelayanan kepada mahasiswa melalui *instagram* dengan penuh perhatian, dengan cara sering membuka

sesi QnA (*Questions and Answer*) atau tanya jawab terkait perpustakaan khususnya layanan di masa pandemi *covid-19* melalui fitur *instagram* story.

Menurut Fandy Tjiptono, bahwa dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen, strategi pelayanannya meliputi:

1. Strategi *relationship marketing*

a. Fokus pada bentuk layanan

Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto di masa pandemi *covid-19* melalui *instagram*nya yang bernama @uinsaizulibrary, berupaya untuk tetap dapat memberikan pelayanan serta informasi layanan kepada mahasiswa agar kebutuhan mahasiswa akan informasi tersebut dapat terpenuhi. Hal ini dilakukan dengan cara, semakin menfokuskan layanan perpustakaan yang sudah ada kemudian informasinya selalu dibagikan melalui *instagram*.

b. Melakukan sosialisasi sesering mungkin

Strategi ini dilakukan dengan cara memanfaatkan fitur-fitur yang ada di *instagram* dan dilakukan sesering mungkin. Tujuannya adalah untuk mengingatkan mahasiswa terkait bagaimana menggunakan layanan di masa pandemi sehingga kebutuhan informasi mereka dapat terpenuhi dengan baik.

2. Strategi *unconditional services guarantes* atau strategi jaminan layanan tanpa syarat

Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto melalui *instagram* memiliki komitmen untuk tetap memberikan pelayanan di masa pandemi *covid-19*. Hal ini dilakukan dengan cara memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu serta dengan tetap memperhatikan bagaimana berkomunikasi yang baik dengan mahasiswa.

3. Strategi dalam mengatasi keluhan

Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto berupaya mengatasi keluhan yang datang dari mahasiswa di *instagram* dengan melakukan tindak lanjut secara cepat dan disesuaikan dengan jenis keluhannya, kemudian memberikan penjelasan dengan baik kepada mahasiswa yang mengeluh melalui fitur *direct message* atau pesan langsung. Terkadang agar tidak menjawab keluhan atau pertanyaan yang sama, fitur *story instagram* juga akan digunakan untuk memberikan penjelasan secara terbuka sehingga seluruh mahasiswa terutama yang menjadi *followers instagram @uinsaizulibrary* dapat memahami penjelasan tersebut.

4. Strategi peningkatan kinerja

Peningkatan kinerja yang dilakukan oleh Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto adalah dengan mengadakan bantuan pulsa atau kuota bagi staf perpustakaan yang lebih banyak mengakses internet seperti staf perpustakaan yang mendapat tugas tambahan dalam memberikan pelayanan melalui *instagram*. Selain itu, memilih staf perpustakaan yang handal dan mampu menggunakan media sosial *instagram* dengan baik sehingga mampu berkomunikasi dengan mahasiswa atau *followers instagarm @uinsaizulibrary* khususnya yang menggunakan layanan perpustakaan di masa pandemi *covid-19*.

Terkait tanggapan dari para mahasiswa khususnya yang menjadi *followers instagram @uinsiazulibrary* milik Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri, mahasiswa merasa cukup puas dengan pelayanan dan juga layanan yang diberikan oleh Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri melalui *instagram*, selain itu mereka juga menilai jika admin *instagram @uinsaizulibrary* responsif dan juga komunikatif dalam memberikan informasi ataupun pelayanan.

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 *followers Instagram*, 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 ada beberapa yang perlu penulis sarankan yakni:

- a. Bagi pihak Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto perlu 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 strategi pelayanan perpustakaan melalui *Instagram*, penulis berharap kajian ini tidak hanya sebatas untuk menuntaskan studi, akan tetapi bisa dijadikan sebagai kajian dan 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.
- Data observasi atau pengamatan awal penelitian dari melihat postingan di Instagram, @uinsaizulibrary <https://www.Instagram.com/p/B-ZINJ9A6Pk/>.
- 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> diakses.
- <https://kemenag.go.id/read/perpres-terbit-enam-iain-bertransformasi-jadi-universitas-islam-negeri-jjk4x> diakses.
- <https://www.beritasatu.com/digital/733355/data-ini-media-sosial-paling-populer-di-indonesia-20202021>
- 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/> diakses pada 1 Desember 2021.
- 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 Perspektif 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.

- Rosiyani, 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 Syariah Cabang Pondok Indah*. Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.