

## PENGUNAAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI INFORMASI DI PERPUSTAKAAN

**Luthfi Endi Zuniananta**

Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275.  
Email: luthfiendi3@gmail.com

### ABSTRAK

Teknologi informasi dan komunikasi saat ini berkembang sangat pesat dan memberikan kemajuan yang cukup besar bagi beberapa institusi, salah satunya adalah perpustakaan. Perpustakaan adalah lembaga yang memberikan informasi kepada publik, tetapi peran mereka saat ini sedikit bergeser karena pertimbangan internet yang memudahkan orang untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Media sosial saat ini adalah salah satu media komunikasi paling populer di masyarakat. Selain berkomunikasi, media sosial juga digunakan sebagai sarana mencari berbagai informasi. Media sosial menyajikan format komunikasi yang lebih interaktif dan memungkinkan pengguna untuk berbagi informasi. Komunikasi adalah proses penyampaian informasi atau ide dari pengirim ke penerima melalui berbagai media. Perkembangan teknologi mempengaruhi kegiatan komunikasi informasi perpustakaan ke dalam bentuk virtual melalui platform media sosial.

Kata Kunci : Komunikasi Informasi, Media Sosial, Perpustakaan.

### ABSTRACT

*Information and communication technology is currently growing very rapidly and provides considerable progress for several institutions, one of which is the library. Libraries are institutions that provide information to the public, but their role is currently shifting slightly because of internet considerations that make it easier for people to get the information they need. Social media is currently one of the most popular communication media in the community. In addition to communicating, social media is also used as a means of finding various information. Social media presents a more interactive communication format and allows users to share information. Communication is the process of delivering information or ideas from the sender to the recipient through various media. Technological developments affect library information communication activities into virtual forms through social media platforms.*

**Keyword :** *Information Communication, Social Media, Libraries.*

### Pendahuluan

Teknologi komunikasi dan Informasi sekarang ini mengalami perkembangan yang sangat pesat dan memberikan dampak yang cukup besar bagi beberapa instansi, salah satunya adalah perpustakaan. Perpustakaan merupakan suatu lembaga yang menyediakan informasi bagi masyarakat, akan tetapi peran tersebut saat ini sedikit bergeser dikarenakan munculnya internet yang memudahkan masyarakat untuk

memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Informasi menjadi kebutuhan pokok bagi setiap individu untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya sehingga individu harus terus berusaha untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Internet sekarang ini menjadi komoditas utama yang sangat diminati oleh masyarakat untuk berkomunikasi dan berbagi informasi antar individu. Hal inilah yang menyebabkan perubahan komunikasi

dari bentuk konvensional menjadi bentuk online/digital.

*Smartphones* merupakan salah satu perangkat teknologi yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat untuk saling berbagi informasi dan berkomunikasi dengan menawarkan berbagai fitur seperti sms, email, *browsing*, *instant messaging*, dan media sosial. Media sosial adalah media yang memungkinkan penggunanya untuk berkomunikasi, berinteraksi, bekerja sama, berbagi informasi dengan pengguna lain secara virtual (Nasrullah, 2015). Saat ini media sosial menjadi sebuah cara baru bagi masyarakat untuk berkomunikasi dan berbagi informasi, sebab melalui media sosial informasi dapat diakses oleh siapapun tanpa ada batas ruang dan waktu. Munculnya media sosial memberikan dampak yang cukup signifikan bagi masyarakat dalam berkomunikasi.

Melalui media sosial, perpustakaan dapat berkomunikasi dengan pemustaka secara mudah dan cepat, serta informasi dapat dengan mudah disampaikan. Selain itu media sosial juga dapat digunakan perpustakaan untuk berbagi informasi, promosi dan berdiskusi dengan pustakawan untuk membahas isu-isu seputar perpustakaan. Namun, media sosial belum banyak dimanfaatkan oleh perpustakaan secara maksimal, padahal mayoritas pemustaka sangat aktif di media sosial sehingga perpustakaan juga harus menggunakan media sosial untuk bisa berinteraksi secara aktif dengan pemustaka. Interaksi antara pemustaka dan perpustakaan melalui media sosial dapat memperkuat hubungan dan membangun image baik tentang perpustakaan.

Lembaga *DataReportal* yang bekerjasama dengan *We Are Social* mempublikasikan hasil risetnya yang berjudul "Digital 2020: Indonesia". Dari riset tersebut

diketahui bahwa terdapat 175,4 juta pengguna internet pada Januari 2020 dan mengalami kenaikan sebesar 25 juta pengguna dari tahun 2019 dengan rata-rata penggunaan 7 jam 59 menit setiap harinya. Sedangkan untuk penggunaan media sosial pada Januari 2020 terdapat 160 juta pengguna dan mengalami kenaikan sebesar 12 juta pengguna dari tahun sebelumnya dengan rata-rata penggunaan 3 jam 26 menit perhari (Kemp, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa banyaknya pengguna media sosial menjadi sebuah peluang bagi perpustakaan untuk menghadirkan media sosial sebagai media komunikasi antara perpustakaan dengan pemustaka. Oleh karena itu paper ini bertujuan untuk menguraikan bagaimana media sosial dapat digunakan oleh perpustakaan sebagai media komunikasi antara perpustakaan dengan pemustaka.

### **Tinjauan Pustaka**

Media sosial saat ini menjadi salah satu media komunikasi yang paling populer di masyarakat. Selain untuk berkomunikasi, media sosial juga dijadikan sebagai sarana untuk mencari berbagai informasi. Media sosial memiliki peran dan dampak yang harus diperhatikan sehingga harus didesain semaksimal mungkin agar tetap berjalan sesuai fungsi dan tujuan dari media sosial. Media sosial adalah sebuah aplikasi berbasis internet yang diciptakan atas dasar teknologi web 2.0 yang memungkinkan penciptaan dan pertukaran isi yang dipublikasikan oleh pengguna (Andreas & Michael, 2010). Berdasarkan penjelasan tersebut, media sosial merupakan sebuah teknologi web berbasis internet yang memudahkan semua penggunanya untuk berkomunikasi, berbagi informasi dan membentuk sebuah kelompok secara virtual, sehingga dapat menyebarkan isi konten yang mereka hasilkan. Melalui media sosial, pengguna dapat berinteraksi secara interaktif dengan pengguna lain yang ada di seluruh dunia untuk berbagi informasi dan berkomunikasi.

Fungsi utama dari media sosial yaitu agar pengguna dapat berkomunikasi dengan pengguna lain secara mudah dan efektif. Komunikasi merupakan kegiatan penyampaian pesan dari pengirim ke penerima melalui berbagai media. Menurut Arni Muhammad komunikasi merupakan proses pertukaran pesan yang dilakukan secara verbal maupun nonverbal antara pengirim (sender) dengan penerima pesan (receiver) untuk mengubah tingkah laku (Muhammad, 2011). Pengirim dan penerima ini dapat berupa seorang individu, kelompok atau organisasi. Proses yang dimaksud adalah komunikasi berlangsung melalui beberapa tahap tertentu yang dilakukan secara terus-menerus dan merupakan proses timbal balik karena antara pengirim dan penerima saling memengaruhi satu sama lain. Komunikasi yang dilakukan harus mengandung kesamaan makna antara dua pihak karena kegiatan komunikasi tidak hanya bersifat informasi atau orang mengerti dan paham apa yang dibicarakan, tetapi komunikasi harus bersifat persuasif yaitu orang mengerti dan bersedia untuk menerima informasi yang sedang dibicarakan. Dengan memanfaatkan media sosial, perpustakaan dapat berkomunikasi secara fleksibel dengan pemustaka untuk menyampaikan kegiatan perpustakaan atau layanan dan membangun citra diri yang lebih baik serta hubungan yang erat antara perpustakaan dan pemustaka.

Penulis berhasil menemukan penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam menuliskan pembahasan.

1. Artikel yang ditulis oleh Nuning Kurniasih dengan judul "Optimalisasi Penggunaan Media Sosial untuk Perpustakaan". Artikel ini berusaha untuk menguraikan trend media sosial di perpustakaan dan bagaimana perpustakaan mengoptimalkan penggunaan media sosial untuk dapat memberikan layanan yang terbaik.
2. Artikel yang ditulis oleh Putu Suparna, Tine Silvana R., dan Yunus Winoto dengan judul "Keterbukaan

Komunikasi dalam Menciptakan Iklim Komunikasi yang Kondusif di Perpustakaan". Artikel ini membahas tentang bagaimana keterbukaan komunikasi dapat menciptakan iklim komunikasi yang kondusif didalam suatu organisasi.

## Pembahasan

### Trend Media Sosial Perpustakaan

Media sosial menghadirkan format komunikasi yang lebih interaktif dan memungkinkan pengguna untuk saling berbagi informasi. Menurut King (2015), media sosial yang saat ini banyak digunakan oleh perpustakaan yaitu Facebook, Youtube, Twitter, dan Instagram. Facebook digunakan perpustakaan untuk membangun suatu komunitas pengguna dan menyediakan tautan ke sumber daya perpustakaan, sementara Twitter digunakan untuk berkomunikasi dengan individu dan untuk pembaruan tepat waktu pada sumber daya baru perpustakaan (Palmer, 2014). Facebook digunakan perpustakaan untuk menarik dan membangun komunitas sehingga memudahkan perpustakaan untuk berkomunikasi dengan pengguna dan menginformasikan kegiatan yang akan diselenggarakan atau sedang berlangsung di perpustakaan, Twitter berfungsi untuk berinteraksi dengan pengguna secara personal sedangkan Youtube dan Instagram bisa digunakan perpustakaan untuk mengirimkan video dan infografis sehingga dapat dilihat oleh pengguna.

Media sosial merupakan platform yang memberikan syarat adanya saluran komunikasi publik dengan ditandai adanya aktivitas virtual antar penggunanya. Penggunaan media sosial menciptakan sebuah struktur sosial baru dimana pengguna dapat saling berinteraksi dan berkolaborasi antara satu sama lain secara virtual. Terdapat empat jenis media sosial yang saat ini berkembang di masyarakat, yaitu *social news*, *social sharing*, *social networking* dan *social bookmarking* (Ron dalam Kurniasih, 2016). *Social news* memberikan fitur dimana pengguna dapat

membaca dan memberikan pada berita tersebut. *Social sharing* memungkinkan pengguna untuk membuat dan membagikan dokumen, video, audio, dan gambar kepada pengguna lain. *Social networking* merupakan jenis media sosial yang paling banyak diminati oleh masyarakat, media sosial jenis ini memungkinkan pengguna untuk tetap terhubung antara satu sama lain sehingga dapat berbagi informasi dengan pengguna lainnya. *Social bookmarking* merupakan jenis media sosial yang memungkinkan pengguna untuk mengorganisasi, mengelola dan menyimpan informasi secara virtual.

*Social networking* di perpustakaan merupakan metode yang efektif untuk menarik mahasiswa dan menyediakan informasi untuk semua bidang ilmu (Dickson & Holley, 2010). Media sosial sering digunakan perpustakaan untuk mempromosikan layanan atau kegiatan perpustakaan sehingga dapat menarik minat pemustaka untuk datang berkunjung ke perpustakaan. Komunikasi pemasaran merupakan usaha menyampaikan pesan atau informasi kepada publik mengenai keberadaan produk di pasar (Setiadi, 2016). Melalui media sosial perpustakaan dapat berinteraksi dengan pengguna untuk memberikan informasi, melaksanakan kegiatan pendidikan pemakai, pemberian literasi informasi dan menjawab pertanyaan pengguna seputar perpustakaan serta mendistribusikan konten yang dibuat oleh perpustakaan sesuai dengan platform media sosial yang digunakan.

### **Media Sosial dan Komunikasi Informasi**

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain untuk memberi pendapat baik secara lisan atau tidak langsung melalui media (Effendy dalam Setiadi, 2016). Proses komunikasi merupakan penyampaian pikiran seseorang berupa gagasan atau informasi kepada seseorang melalui berbagai media. Komunikasi di dalam organisasi merupakan kompetensi awal bagi para anggota organisasi informasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya untuk mencapai tujuan organisasi (Suparna, Rachmawati, & Winoto,

2013). Hal inilah yang mendasari perpustakaan untuk melaksanakan komunikasi sehingga dapat mendukung segala tugas dan fungsi perpustakaan baik didalam organisasi maupun diluar organisasi, banyak media yang bisa dilakukan perpustakaan dalam berkomunikasi yaitu secara tatap muka ataupun secara virtual. Media sosial merupakan salah satu media komunikasi yang paling banyak digunakan di era digital, perpustakaan dapat berkomunikasi dengan penggunanya melalui media sosial secara *real time* dan tanpa ada batas ruang dan waktu sehingga menimbulkan fleksibilitas bagi penggunaannya. Media sosial dapat dijadikan sebagai alat untuk menyebarkan informasi dan memberikan cara baru bagi perpustakaan untuk mempromosikan kegiatan, layanan dan sumber daya informasi kepada pengguna.

Perpustakaan dapat menggunakan aplikasi *Instant Messaging* untuk dapat berkomunikasi kepada pengguna secara personal. *Instant Messaging* adalah komunikasi real-time yang memungkinkan kita untuk mengirim pesan berupa teks, gambar, file, audio dan video. Menurut Zuliarso (2013) *Instant Messaging* merupakan alat komunikasi jarak jauh yang memiliki kecepatan transmisi cepat. Transmisi cepat ini memungkinkan kita untuk mengirim pesan secara real-time dan apabila koneksi jaringan kita lancar pesan akan terkirim kurang dari satu menit. Aplikasi Line merupakan salah satu macam dari *Instant Messaging*, LINE dapat digunakan oleh perpustakaan sebagai sarana komunikasi dengan pengguna Line lainnya secara *private*. LINE juga memungkinkan penggunaannya untuk berbagi file sehingga perpustakaan dapat mengkomunikasikan sumber daya informasi yang dimilikinya kepada pengguna dan ada Fitur Grup yang dapat dimanfaatkan perpustakaan untuk melaksanakan *online discussion* kepada pengguna terkait dengan layanan perpustakaan atau melakukan *sharing knowledge*.

Facebook merupakan media sosial yang paling banyak digunakan oleh

masyarakat dan perpustakaan. Media sosial dapat digunakan oleh perpustakaan untuk menginformasikan koleksi baru yang dimiliki (Burkhardt, 2010). Ketika perpustakaan memiliki koleksi baru maka perpustakaan dapat menginformasikannya melalui halaman resmi milik perpustakaan di facebook. Penggunaan facebook dirasa cukup efektif dalam memberikan informasi mengenai koleksi baru perpustakaan, sebab facebook memiliki fitur berbagi sehingga pengguna dapat membagikan informasi milik perpustakaan kepada pengguna lainnya. Perpustakaan dapat mempromosikan layanan dan kegiatan perpustakaan melalui facebook secara lebih efektif, perpustakaan dapat mengunggah informasi mengenai layanan yang dimiliki perpustakaan, hal ini agar pengguna tahu bahwa perpustakaan dapat membantu pemustaka sesuai dengan layanan yang disediakan. Dengan mempromosikan kegiatan melalui facebook, maka dapat menarik mahasiswa untuk datang dan ikut berpartisipasi di setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan.

Dalam menggunakan media sosial, perpustakaan perlu memperhatikan berbagai hal untuk dapat mengoptimalkan penggunaan media sosial. Perpustakaan memerlukan dukungan manajemen untuk mendukung perubahan pola komunikasi yang sesuai dengan karakteristik media sosial, seperti komunikasi yang harus terbuka dan jam pelayanan yang lebih fleksibel. Perpustakaan harus memperhatikan kualifikasi pustakawan ketika memutuskan untuk menggunakan media sosial sebagai media komunikasi, pustakawan harus memiliki kemampuan menciptakan informasi yang sesuai dengan media sosial dan dapat berkomunikasi secara interaktif dengan pengguna. Perpustakaan juga harus memperhatikan etika dalam menyebarkan informasi sebab dengan menggunakan media sosial informasi dapat dengan mudah tersebar kepada pengguna.

Media sosial memungkinkan perpustakaan untuk berinteraksi secara langsung dengan pengguna secara lebih

efektif dan komunikatif. Perpustakaan juga dapat memberikan informasi dan promosi kepada pengguna dengan jangkauan yang lebih luas. Pengguna akan membagikan informasi yang diunggah oleh perpustakaan sehingga dapat menjangkau lebih banyak pengguna. Pengguna dapat berkomunikasi dengan perpustakaan melalui fitur komentar atau pesan langsung yang disediakan di setiap media sosial yang digunakan oleh perpustakaan. Dalam mengkomunikasikan informasi, perpustakaan harus terhubung secara konsisten dan berinteraksi dengan pengguna sehingga dapat membangun kolaborasi virtual melalui platform media sosial yang digunakan. Perpustakaan dapat memilih platform media sosial yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan perpustakaan dalam menggunakan media sosial.

### **Kesimpulan**

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi atau gagasan dari pengirim kepada penerima melalui berbagai media. Perkembangan teknologi mempengaruhi kegiatan komunikasi informasi perpustakaan menjadi bentuk virtual melalui platform media sosial. Dengan menggunakan media sosial, perpustakaan dapat berkomunikasi dengan pengguna secara interaktif. Informasi yang diunggah perpustakaan melalui media sosial dapat dibagikan secara langsung oleh pengguna sehingga perpustakaan dapat menjangkau pengguna secara lebih luas. Perpustakaan juga memanfaatkan media sosial untuk mempromosikan layanan dan kegiatan perpustakaan, hal ini dapat menarik minat pengguna untuk datang dan ikut serta berpartisipasi memanfaatkan layanan dan kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan. Perpustakaan dapat memilih media sosial sesuai dengan kebutuhan perpustakaan atas dasar tujuan dan ketertarikan pengguna terhadap media sosial yang akan dipilih. Hal yang harus diperhatikan oleh perpustakaan yaitu penggunaan media sosial dalam kegiatan komunikasi informasi dirasa lebih fleksibel

sehingga komunikasi antar pengguna harus lebih terbuka dan kecepatan peprustakaan dalam memberikan respon harus lebih cepat.

#### Daftar Pustaka

- Andreas, K. M., & Michael, H. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53(1).
- Burkhardt, A. (2010). Social Media: a Guide for College and University Libraries. *College and Research Libraries News*, 71(1).
- Dickson, A., & Holley, R. P. (2010). Social networking in academic libraries: the possibilities and the concerns. *New Library World*, 111(11/12), 468–479. <https://doi.org/10.1108/03074801011094840>
- Kemp, S. (2020). DIGITAL 2020: INDONESIA. Retrieved June 19, 2020, from DIGITAL 2020 website: <https://datareportal.com/reports/digital-2020-indonesia>
- King, D. L. (2015). Landscape of Social Media for Libraries. *Library Technology Reports*, 51(1).
- Kurniasih, N. (2016). Optimalisasi Penggunaan Media Sosial untuk Perpustakaan. *Prosiding Makalah Seminar Nasional "Komunikasi, Informasi Dan Perpustakaan Di Era Global,"* 1–9. <https://doi.org/10.31227/osf.io/aj2z9>
- Muhammad, A. (2011). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasrullah, R. (2015). *Media Sosial; Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*. Ban: Simbiosis Rekatama Media.
- Palmer, S. (2014). Characterizing university library use of social media: a case study of Twitter and Facebook from Australia. *Journal of Academic Librarianship*, 40(6), 611–619.
- Setiadi, A. (2016). Pemanfaatan media sosial untuk efektifitas komunikasi. *Jurnal Humaniora*, 16(2), 1–7.
- Suparna, P., Rachmawati, T. S., & Winoto, Y. (2013). Keterbukaan Komunikasi Dalam Menciptakan Iklim Komunikasi Yang Kondusif Di Perpustakaan. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 1(2), 157. <https://doi.org/10.24198/jkip.v1i2.11006>
- Zuliarso, E., & Februariyanti, H. (2013). Pemanfaatan Instant Messaging untuk Aplikasi Layanan Akademik. *Dinamik-Jurnal Teknologi Informasi*, 18(2), 1–45.