

## OPTIMALISASI MEDIA SOSIAL DALAM Mendukung PRAKTIK KEHUMASAN DI UPT PERPUSTAKAAN ISI YOGYAKARTA

**Oleh: Heri Abi Burachman Hakim**

Perpustakaan Institut Seni Indonesia Yogyakarta

Email: hakimdaffa43@gmail.com

### INTISARI

*Eksistensi media sosial seperti facebook, instagram, tweeter dan youtube membawa perubahan besar terkait pola komunikasi, promosi dan akses terhadap informasi. Informasi dapat didistribusikan dan diakses dengan cepat, komunikasi antar masyarakat semakin mudah dilakukan dan promosi memungkinkan menjangkau target promosi yang lebih luas. Berdasarkan karakteristik tersebut media sosial dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan pemustaka dan membangun citra positif perpustakaan. Media sosial dapat digunakan sebagai sarana untuk menjalankan fungsi hubungan masyarakat dari perpustakaan sebagai sarana membangun komunikasi dengan pemusaka dan membangun citra positif lembaga. Makalah ini mendeskripsikan bagaimana aplikasi pemanfaatan media sosial dalam menjalankan fungsi hubungan masyarakat di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Deskripsi artikel ini diharapkan mampu memberikan inspirasi bagi perpustakaan atau lembaga sejenis untuk mengoptimalkan media sosial dalam menjalankan fungsi hubungan masyarakat.*

**Kata kunci:** media sosial; hubungan masyarakat; promosi perpustakaan.

#### A. PENDAHULUAN

Media sosial saat ini menjadi salah satu produk teknologi informasi yang sulit dipisahkan dari masyarakat. Media sosial menawarkan fungsi sebagai sarana bantu komunikasi, promosi, memperoleh informasi dan hiburan. Di awal pengembangannya media sosial lebih kental dengan fungsi

hiburan, namun sejalan dengan perkembangannya media baru ini menjadi sarana komunikasi dan promosi yang efektif. Tingkat intensitas masyarakat dalam mengakses media sosial menyebabkan banyak institusi bisnis dan publik yang memanfaatkan media ini untuk sarana promosi dan komunikasi

Kemampuan masyarakat mengakses internet juga mendorong meningkatnya interaksi masyarakat dengan media sosial. Personal computer dan smart phone yang terkoneksi dengan internet memudahkan masyarakat mengakses media sosial. Kedua perangkat tersebut media sosial seolah-olah berada di tangan masyarakat.

Kehadiran *facebook*, *instagram*, *tweeter* dan *youtube* membawa perubahan besar terkait pola komunikasi, promosi dan akses terhadap informasi. Informasi semakin mudah dan didistribusikan kepada masyarakat tanpa adanya media untuk menyaring informasi tersebut layak atau tidak diakses oleh masyarakat. Berita *hoax* dan validitas informasi menjadi persoalan penting terkait pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi, komunikasi dan penelusuran informasi.

Perpustakaan dapat memanfaatkan eksistensi media sosial untuk menjalin komunikasi dengan masyarakat dan membangun citra positif perpustakaan di mata masyarakat. Fungsi dari media sosial sebagai sarana promosi, komunikasi dan penelusuran informasi dapat

dimanfaatkan untuk membangun citra positif perpustakaan dan menjalin komunikasi dengan masyarakat. Upaya perpustakaan untuk menjalin komunikasi dan membangun citra positif perpustakaan di masyarakat merupakan usaha perpustakaan menjalankan fungsi humas atau hubungan masyarakat.

Perpustakaan perlu berkomunikasi dan membangun citra positif lembaga di mata masyarakat. Dengan upaya ini akan banyak pemustaka yang mengakses koleksi dan layanan perpustakaan. Pimpinan lembaga induk perpustakaan juga akan mengalokasikan dana lebih bagi perpustakaan jika melihat perpustakaan banyak diakses masyarakat dan memiliki citra yang positif. Makalah ini mendeskripsikan bagaimana UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta memanfaatkan berbagai media sosial untuk menjalankan fungsi hubungan masyarakat. Deskripsi ini diharapkan mampu memberikan inspirasi bagi perpustakaan atau lembaga sejenis untuk mengoptimalkan media sosial dalam menjalankan fungsi hubungan masyarakat.

## **B. PEMBAHASAN Praktik Kehumasan di Perpustakaan**

Perpustakaan merupakan salah satu organisasi publik yang memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Layanan informasi tersebut diberikan melalui koleksi yang tersimpan di perpustakaan. Dalam konteks perguruan tinggi melalui informasi yang dihimpun dalam koleksi perpustakaan, perpustakaan berpartisipasi dalam mendukung keberhasilan implementasi proses pendidikan, dan pengabdian masyarakat.

Perpustakaan dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, perpustakaan perlu membangun komunikasi pihak internal, pemustaka dan stakeholder perpustakaan. Komunikasi dengan pihak internal adalah komunikasi dengan pustakawan dan staf lain yang ada di perpustakaan. Komunikasi internal diperlukan agar pustakawan dan staf perpustakaan lainnya mampu berkarya secara maksimal untuk memberikan layanan terbaik kepada pemustaka. Komunikasi dengan pemustaka diperlukan untuk mengetahui kebutuhan pemustaka,

harapan pemustaka dan membangun citra positif perpustakaan di mata pemustaka. Komunikasi dengan stakeholder perpustakaan merupakan komunikasi dengan pimpinan, vendor, penerbit dan pihak-pihak lainnya. Komunikasi dengan stakeholder perpustakaan diperlukan agar program yang ditawarkan perpustakaan, disetujui oleh stakeholder perpustakaan. Persetujuan tersebut akan memudahkan jalannya berbagai program kerja perpustakaan.

Usaha perpustakaan untuk membangun komunikasi internal, dengan pemustaka dan stakeholder perpustakaan, mengisyaratkan bahwa perpustakaan menjalankan fungsi dari hubungan masyarakat. Hubungan masyarakat atau humas merupakan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi seperti perpustakaan untuk mengelola komunikasi dengan publik atau pemustaka (Sujanto, 2019). Aktivitas ini diharapkan mampu menciptakan hubungan yang harmonis antara perpustakaan dan masyarakat.

Dalam *The Statement of Mexico*, definisi humas adalah seni atau ilmu pengetahuan sosial yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi

konsekuensi-konsekuensinya, menasehati para pemimpin organisasi dan melaksanakan program yang terencana mengenai kegiatan-kegiatan yang melayani, baik untuk kepentingan organisasi maupun publik atau umum (Ruslan, 2017). Definisi kedua lebih kompleks dibandingkan dengan definisi sebelumnya. Definisi kedua menunjukkan bahwa humas merupakan serangkaian ilmu pengetahuan yang digunakan untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi akibat dan memberikan masukan kepada pimpinan organisasi untuk melaksanakan berbagai program untuk kepentingan publik. Berdasarkan kedua definisi tersebut menunjukkan bahwa humas merupakan aktivitas komunikasi dan penyelenggaraan berbagai program serta usaha untuk memberikan masukan kepada pimpinan untuk membina hubungan baik dengan masyarakat. Dengan berbagai usaha tersebut maka akan tercipta citra positif perpustakaan di mata masyarakat. Citra negatif dari perpustakaan akan berganti positif dari lembaga tersebut.

Dalam konteks perpustakaan, praktik kehumasan sangat diperlukan untuk membangun citra positif

perpustakaan. Perpustakaan sebagai gudang buku, tempat orang buangan perlu diubah dengan menjalankan fungsi kehumasan. Melalui berbagai kegiatan, publikasi dan komunikasi dengan masyarakat maka citra negatif perpustakaan akan berubah. Citra perpustakaan sebagai lembaga mengelola informasi yang professional akan terbentuk.

### **Urgensi Pemanfaatan Media Sosial**

Media sosial hadir sebagai produk turunan dari teknologi informasi dan komunikasi, khususnya teknologi internet. Menurut Kim dan Johnson (2011) mulai tumbuh populer diantara pengguna teknologi internet (Ando-hquainoo, 2015). Media sosial saat ini menjadi alat bantu utama dalam mendukung aktivitas komunikasi masyarakat. Masyarakat semakin bergantung dengan eksistensi media sosial karena menawarkan kemudahan dalam proses komunikasi.

*The Merriam-Webster Dictionary* mendefinisikan media sosial sebagai bentuk komunikasi elektronik (sebagai website untuk jaringan sosial dan blog) melalui pengguna dari komunitas daring yang berbagi informasi, ide,

## Artikel

pesan pribadi dan materi lainnya seperti video (Edosomwan, 2011). Definisi selanjutnya tentang media sosial dikemukakan oleh Kietzmann, Hermkens & McCarthy (2011), menurut ketiga tokoh tersebut media sosial adalah pemanfaatan mobile technology atau aplikasi berbasis web yang didesain sebagai aplikasi dengan interaksi tinggi sehingga memungkinkan individual yang ada di dalam komunitas mampu berbagi, menciptakan dan mengkonversi sebagai materi informasi (Andoh-quainoo, 2015).

Berdasarkan kedua definisi tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa media sosial merupakan aplikasi berbasis web atau mobile technology yang memungkinkan membentuk komunitas secara virtual sehingga memungkinkan anggota komunitas berbagi informasi, ide, gambar, video dan mengirim pesan pribadi. *Facebook*, *twitter*, *instagram* dan *youtube* merupakan aplikasi berbasis web yang memungkinkan penggunaannya berbagai informasi dalam format teks, gambar, suara dan video.

Jika melihat karakter dari media sosial, perpustakaan dapat memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi dan membangun citra positif institusi. Hasil survei di 34 provinsi yang dilakukan oleh Katadata Insight Center menunjukkan bahwa 89,8% menggunakan *facebook*, 87,8% menggunakan *youtube*, pengguna *instagram* sebesar 47,6% dan 12,6% menggunakan *twitter* (Katadata Insight Center, 2020). Jumlah pengguna media sosial di tanah air merupakan angka yang potensial untuk mendistribusikan informasi. Selanjutnya perpustakaan perlu mengoptimalkan *facebook*, *youtube*, *instagram* dan *twitter* untuk mendistribusikan informasi serta membangun citra perpustakaan di mata pemustaka. Perpustakaan dapat mendistribusikan informasi tentang profil perpustakaan, ragam layanan, koleksi dan berbagai kegiatan yang dilaksanakan perpustakaan. Upaya ini maka akan memotivasi pemustaka untuk datang dan mengakses berbagai layanan yang disediakan perpustakaan. Eksistensi koleksi, sarana dan prasarana yang dimiliki perpustakaan akan dioptimalkan oleh pemustaka.

## Pemanfaatan Media Sosial di Perpustakaan

UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta menyadari bahwa media sosial merupakan sarana publikasi informasi, komunikasi dan promosi yang efektif. Pemustaka yang aktif memanfaatkan media sosial merupakan peluang untuk melakukan publikasi informasi, komunikasi dan promosi yang efektif dan murah. Pemanfaatan cukup mengandalkan koneksi internet maka dapat memanfaatkan media sosial. Tujuan yang dicapai memanfaatkan berbagai media sosial untuk membangun komunikasi dengan pemustaka, promosi dan mendistribusikan informasi kepada pemustaka. Berikut ini deskripsi pemanfaatan berbagai media sosial oleh UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta:

### 1. *Facebook*

Media sosial pertama yang dimiliki UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta adalah *facebook*. Boyd dan Ellison pada tahun 2008, mendefinisikan *facebook* sebagai jaringan online terbesar berbasis web yang memungkinkan penggunaannya membangun profil publik atau semi publik yang dibatasi sistem *facebook*,

memberikan informasi tentang pengguna lain dengan siapa mereka berinteraksi, melihat dan melintasi daftar koneksi mereka dan yang dibuat oleh orang lain di dalam sistem (Zeitelbank & Tat, 2014). *Facebook* memberikan fasilitas agar perpustakaan dapat membangun profil perpustakaan yang dapat diakses publik atau semi publik. Dengan fasilitas yang disediakan *facebook* ini, perpustakaan memungkinkan berbagi informasi kepada pemustaka yang terhubung dalam jalinan pertemanan profil perpustakaan. Melalui *facebook* juga, perpustakaan dapat mengetahui informasi yang dibagikan pemustaka sehingga dapat memperkaya informasi yang dimiliki perpustakaan dan pustakawan. Nama *account facebook* UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta adalah *perpusISIJogja*. Melalui *Account* ini pemustaka dalam berkomunikasi dengan pustakawan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta melalui menu kirim pesan. Pemustaka juga melihat berbagai informasi dan foto yang diposting oleh UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta.

### 2. *Instagram*

Media sosial berikutnya yang dimiliki UPT Perpustakaan ISI

Yogyakarta adalah *instagram*. *Instagram* merupakan media sosial yang didominasi oleh informasi berbasis visual (Subekti, Hafiar, & Bakti, 2020). Media sosial ini sesuai diperuntukkan untuk generasi milenial dan di bawahnya. Generasi milenial merupakan generasi yang menyukai informasi dalam format visual. UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta juga menyajikan informasi dalam format visual di *instagram*. Media ini menggunakan *account* *perpus\_isi\_jogja* untuk berbagai informasi dalam format visual kepada pemustaka. Dengan menggunakan Canva sebagai salah satu penyedia layanan desain secara daring, pustakawan mendesain berbagai informasi dalam format visual dan selanjutnya mengunggahnya di dalam *instagram*.

Informasi yang dibagikan dalam format visual tersebut berupa informasi terkait kegiatan, pengumuman dan penerimaan hibah koleksi dari pemustaka. Dokumentasi penyerahan hibah koleksi ke UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta dapat memotivasi sivitas akademika dan masyarakat umum untuk menghibahkan buku atau koleksi lainnya ke perpustakaan. Dokumentasi

di *instagram* ini menunjukkan semakin banyak sivitas akademika atau masyarakat umum yang menghibahkan koleksi bukunya ke perpustakaan. Pemustaka atau sivitas akademika akan termotivasi untuk lebih terlibat dalam berbagai kegiatan dan pengembangan perpustakaan. Selain itu tujuan memanfaatkan *instagram* sebagai sarana untuk menyelenggarakan pameran online. Pustakawan mendeskripsikan koleksi-koleksi pilihan dan terbaru yang dimiliki perpustakaan dan selanjutnya mengunggahnya di dalam *instagram*.

### 3. *Twitter*

Media sosial lainnya yang digunakan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta adalah *twitter*. *Twitter* merupakan media sosial yang menyediakan fasilitas microblogging. Menurut Zarella (2010) Microblog adalah bentuk blog yang membatasi ukuran setiap postnya. Sebagai salah satu media sosial penyedia layanan microblog, maka *twitter* memberikan fasilitas penulisan pesan yang hanya dapat menampung 140 karakter (Eka & Harrera, 2016). Berdasarkan dari jumlah karakter tersebut diketahui dengan *twitter* memungkinkan untuk berbagi informasi secara singkat.

Informasi yang disajikan melalui *twitter* lebih didominasi oleh publikasi koleksi terbaru yang dimiliki perpustakaan.

Nama *account* yang digunakan adalah IsiUPT (UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta). Penggunaan media *twitter* ini mulai dimanfaatkan sebagai sarana untuk berbagi informasi pada Februari 2020.

#### 4. *Youtube*

Media sosial terakhir yang digunakan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta adalah *youtube*. Baskoro (2009) berpendapat bahwa *youtube* adalah situs media digital (video) yang dapat di *download*, diunggah, serta dibagikan (*share*) di seluruh penjuru negeri (Samosir, Pitasari, Purwaka, & Tjahjono, 2019). Dengan *youtube* seseorang dapat berbagi dan mengunggah video ke seluruh penjuru dunia tidak hanya penjuru negeri. Video yang diunggah ke dalam *youtube* memungkinkan informasi dipahami lebih nyata oleh masyarakat. *Youtube* merupakan portal informasi yang mendistribusikan informasi kepada masyarakat dalam format video. UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta memanfaatkan *youtube* sebagai sarana untuk mempublikasikan video

dokumentasi kegiatan dan profil perpustakaan. UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta juga menyelenggarakan pameran koleksi yang dimiliki melalui kanal *youtube*.

UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta memanfaatkan *facebook*, *instagram*, *twitter* dan *youtube* untuk berbagi informasi kepada pemustaka dan masyarakat. Informasi yang dibagikan tersebut berupa layanan, kegiatan dan koleksi perpustakaan. UPT Perpustakaan juga memanfaatkan media sosial seperti *instagram* dan *youtube* untuk menyelenggarakan pameran virtual koleksi terbaru dan langka. Upaya berbagi informasi melalui media sosial tersebut akan memberikan kejelasan informasi tentang layanan, koleksi dan kegiatan yang diselenggarakan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Kejelasan informasi ini diharapkan akan membangun citra positif perpustakaan di mata pemustaka dan masyarakat.

#### C. KESIMPULAN

UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta memanfaatkan berbagai media sosial sebagai sarana berbagai informasi dan membangun komunikasi dengan

pemustaka. Pemanfaatan media sosial ini diharapkan pemustaka akan mengetahui berbagai koleksi, layanan dan kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan. Intensitas dalam berbagi informasi dengan memanfaatkan media sosial akan membangun citra positif perpustakaan. UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta mulai dipandang sebagai organisasi penyedia informasi yang profesional di bidang seni dan budaya. Perpustakaan bukan hanya sebagai penyedia buku pemustaka, tetapi organisasi yang mampu menyelenggarakan kegiatan seperti pameran dan lainnya. Saat ini belum memiliki bagian khusus yang bertanggung jawab terhadap fungsi kehumasan. Pemanfaatan media sosial, telah berusaha menjalankan fungsi kehumasan karena media sosial mampu menjadi sarana komunikasi antara perpustakaan dan pemustakan serta mampu menjadi media yang mampu membangun citra positif perpustakaan di mata pemustaka. Citra positif diharapkan mampu mendorong *stakeholder* berpartisipasi dalam pengembangan perpustakaan. Pemustaka sebagai salah satu *stakeholder* perpustakaan dapat berpartisipasi dengan memberikan

publikasi atau koleksi yang dimiliki untuk menjadi bagian dari koleksi perpustakaan. Pimpinan perguruan tinggi juga akan termotivasi untuk menyetujui berbagai program yang diusulkan jika melihat perpustakaan dioptimalkan eksistensinya oleh pemustaka.

### DAFTAR PUSTAKA

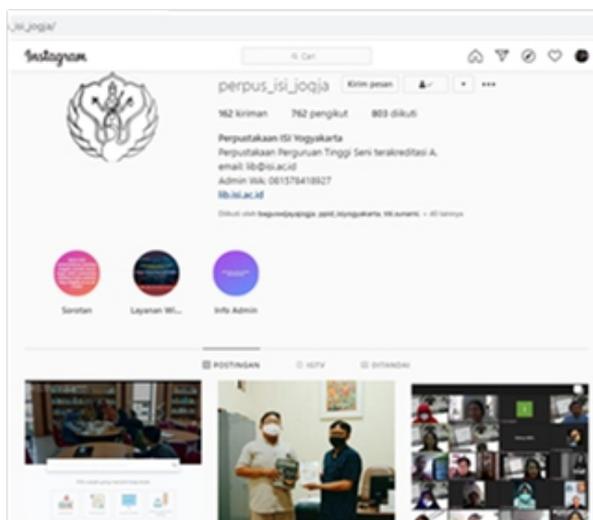
- Andoh-quainoo, L. (2015). The use of social media in public relations: A case of facebook in the Ghanaian financial services industry. *New Media and Mass Communication*, 41, 37–48.
- Edosomwan, S. O. (2011). The history of social media and its impact on business. *The Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 16(3), 1–6.
- Eka, A., & Harrera, P. (2016). Pemanfaatan media sosial twitter oleh Ridwan Kamil dan Ganjar Pranowo telah sesuai dengan fungsi utama media massa. *The Messenger*, VIII, 52–60.
- Katadata Insight Center. (2020). Status literasi digital Indonesia 2020 : Hasil Survei di 34 Provinsi. Kementerian Komunikasi dan Informatika.

- Ruslan, R. (2017). *Manajemen public relations dan media komunikasi: Konsepsi dan aplikasi* (Cet. 14). Rajawali Press.
- Samosir, F. T., Pitasari, D. N., Purwaka, & Tjahjono, P. E. (2019). Efektivitas *youtube* sebagai media pembelajaran mahasiswa: Studi di Fakultas FISIP Universitas Bengkulu. *Record and Library Journal*, 4(2), 81–91.
- Subekti, P., Hafiar, H., & Bakti, I. (2020). Penggunaan *instagram* oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah untuk mengoptimalkan destination branding Pangandaran Instagram. *Profesi Humas*, 4(2), 174–192.
- Sujanto, R. Y. (2019). *Pengantar public relations di era 4.0: Teori, konsep dan praktik kasus terkini*. PT Pustaka Baru.
- Zeitel-bank, N., & Tat, U. (2014). Social media and its effects on individuals and social systems. In *Management, Knowledge and Learning Internasional Conference* (Vol. June, pp. 1183–1190). Portoroz, Slovenia.

## DAFTAR GAMBAR



Gambar 1. Tampilan *Facebook* UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta

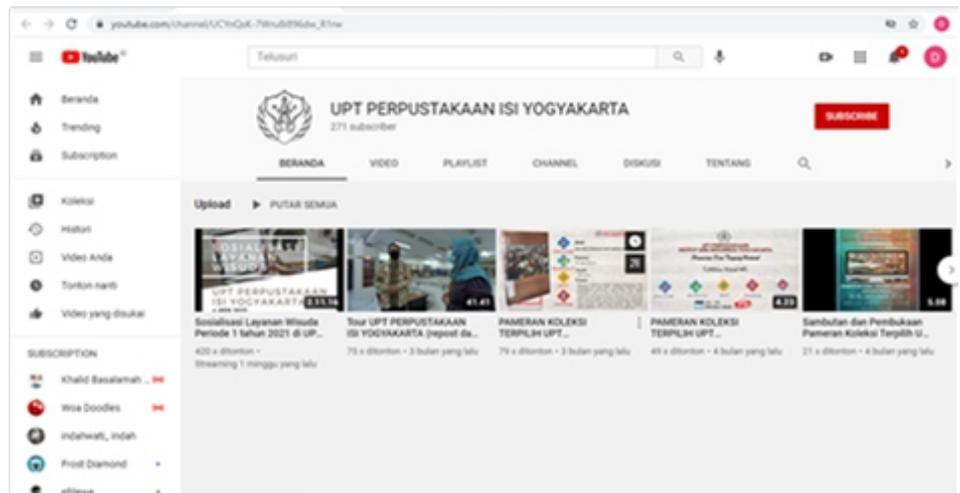


Gambar 2. Tampilan *Instagram* UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta

DAFTAR GAMBAR



Gambar 3. Tampilan halaman depan *twitter* UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta



Gambar 4. Halaman pengguna *youtube* UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta