

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi pada era sekarang tergolong pesat. Salah satu perkembangan teknologi informasi yang pesat dibuktikan dengan munculnya berbagai *platform* media sosial (Sinaga, Muqsith, dan Ayuningtyas 2024). Media sosial pada era sekarang terdiri dari berbagai jenis seperti; Whatsapp, Instagram, Facebook, YouTube, dsb. Fungsi utama adanya media sosial yaitu memberikan suatu kemudahan dan keefektifan pengguna dalam menjalin komunikasi dengan pengguna lainnya. Selain itu, adanya berbagai produk media sosial dan ditopang dengan jaringan internet akan memberikan kemudahan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasinya (Zuniananta 2021).

Pengguna media sosial di Indonesia memiliki jumlah yang besar. Dilansir dari laman [theglobalstatistics.com](https://www.theglobalstatistics.com) (2024) pengguna aktif media sosial di Indonesia berjumlah 191.4 juta serta menghabiskan waktu dengan rata-rata 3 jam 17 menit setiap harinya. Selain itu, pengguna media sosial di Indonesia mayoritas aktif pada Instagram dengan jumlah 173.59 juta pengguna. Dari beberapa data penggunaan media sosial instagram, tentunya terdapat beberapa motif yang mendorong masyarakat dalam menggunakan instagram seperti motif hiburan, motif informasi, motif

integrasi dan identitas pribadi, serta motif identitas pribadi (Willianti dan Oktavianti 2019).

Menilik sejumlah data tentang jumlah pengguna media sosial dan mayoritas penggunaan platform media sosial, transformasi perpustakaan yang berbasis media media digital sudah menjadi suatu keharusan (Mabruri dan Triyanto 2022). Salah satu wujud perpustakaan berbasis media digital yaitu mempunyai akun media sosial. Perpustakaan dengan basis media sosial ini dimaksudkan guna adaptasi layanan agar tetap relevan serta tepat sasaran. Pendapat ini juga diperkuat dalam UU No. 43 Tahun 2007 pasal 19 ayat 2 yang menyebutkan “setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi, informasi, dan komunikasi” (Republik Indonesia 2007). Selain itu, dengan penggunaan dan pemanfaatan media sosial diranah perpustakaan sebagai salah satu upaya dalam menjaga eksistensi dan tidak lekang oleh kemajuan zaman. Manfaat lain dari media sosial perpustakaan yaitu sebagai media penghubung antara pemustaka dengan perpustakaan agar semakin dekat (Lestari, D. U., Sabrina 2019).

Mengingat pentingnya pengembangan perpustakaan yang sesuai dengan kemajuan teknologi, informasi, dan komunikasi membuat berbagai perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia turut mengembangkan perpustakaan sesuai dengan perkembangan teknologi. Penggunaan media sosial dalam lingkup perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu wujud pengembangan perpustakaan yang sesuai dengan kemajuan

teknologi, informasi, dan komunikasi (Sinaga et al. 2024). Media sosial yang dimanfaatkan oleh perpustakaan perguruan tinggi sebagai media komunikasi dengan pemustaka dan upaya dalam meningkatkan kualitas layanan, aksesibilitas, serta efisiensi layanan (Mafar 2020). Perpustakaan perguruan tinggi menggunakan media sosial meliputi instagram, tiktok, facebook, dan lain sebagainya.

Penggunaan media sosial instagram dalam lingkup instansi perpustakaan perguruan tinggi sebagai jembatan komunikasi dan informasi antara perpustakaan dan pemustaka. Instagram perpustakaan perguruan tinggi dapat menjadi media masukan pemustaka atas pelayanan atau kinerja perpustakaan (Sari 2021). Selain itu, pemanfaatan instagram pada lingkup perpustakaan dapat menjadi salah satu media atau sarana perpustakaan untuk mengetahui kekurangan. Sehingga berjalannya waktu, perpustakaan akan dimudahkan untuk merumuskan atau membuat kebijakan kinerja maupun layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka sebagai upaya memberikan rasa puas pemustaka atas kinerja perpustakaan.

Perpustakaan Universitas Brawijaya merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang ada di Indonesia. Perpustakaan UB didirikan pada 5 Januari 1963. Melalui laman lib.ub.ac.id fokus program UPT Perpustakaan Universitas Brawijaya meliputi; a) meningkatkan peran perpustakaan kemampuan organisasi secara profesional, kredibel, dan akuntabel, b) meningkatkan kepuasan *stakeholder* melalui perluasan, kecepatan,

ketepatan akses, c) menyediakan berbagai sumber informasi bermutu melalui media tercetak dan elektronik, bersifat lokal maupun internasional, d) memanfaatkan ICT sebagai alat mempermudah pengumpulan, pengelolaan, penemuan kembali, dan penyebarluasan.

Perpustakaan Universitas Brawijaya dalam pengembangan juga turut menyesuaikan pengembangan teknologi, informasi, dan komunikasi. Hal ini dimaksudkan guna menghadirkan pelayanan yang efektif dan efisien dalam lingkup Perpustakaan Universitas Brawijaya. Penerapan sistem automasi perpustakaan terpadu pada tahun 2004 merupakan salah satu pengembangan dari UPT Perpustakaan Universitas Brawijaya. Kemudian dari layanan yang ada juga sudah berbasis internet, memiliki beragam koleksi digital, serta memiliki media sosial perpustakaan. Tentunya berbagai layanan yang efisien dan relevan yang ada juga telah ditopang dengan kemampuan sumber daya pustakawan yang mumpuni dan kompeten dalam masing-masing bidangnya. Sehingga Perpustakaan UB telah mendapat akreditasi A dari Perpustakaan Nasional pada tahun 2016, serta telah memenuhi standart internasional dalam menyediakan layanan dan fasilitas yang berkualitas bagi penggunanya.

Perpustakaan UB dalam pengembangan layanan turut menggunakan media sosial sebagai sarana komunikasi dan informasi antara perpustakaan dan pemustaka. Media sosial Perpustakaan UB meliputi; Instagram, Tiktok, hingga Facebook. Instagram menjadi media sosial yang paling aktif digunakan oleh Perpustakaan UB. @ublibrary merupakan nama akun

dari Instagram Perpustakaan UB. Akun yang telah dibuat semenjak tahun 2016 dan pada Oktober 2024 telah memiliki jumlah postingan sebanyak 952 postingan, serta 11,3 ribu pengikut. Hal ini cukup membuktikan Instagram sebagai salah satu penunjang layanan perpustakaan UB dalam ranah komunikasi dan informasi. Disisi lain media instagram merupakan media yang paling dominan digunakan oleh Perpustakaan Universitas Brawijaya dalam melakukan komunikasi dan berbagi informasi kepada pemustaka dibandingkan dengan media sosial seperti YouTube, TikTok, dan X. Pada media sosial instagram Perpustakaan Universitas Brawijaya terdapat konten yang meliputi konten informasi perpustakaan, promosi layanan, tips and trik, dan lain sebagainya. Adanya hal tersebut diharapkan dapat mewujudkan perpustakaan yang memberikan pelayanan memuaskan kepada pengguna.

Konten yang terdapat pada media sosial instagram Perpustakaan UB yang diketahui sebagai media informasi seputar perpustakaan tentu berusaha membuat konten yang menarik dan informatif untuk pengguna. Hal ini bertujuan sebagai upaya dalam mewujudkan kepuasan pengguna layanan perpustakaan. Irwan dalam Selvia (2022) berpendapat indikator kepuasan pemustaka terdiri dari; a) kesesuaian kebutuhan pengguna, maksud dari hal ini yaitu apabila informasi yang diberikan telah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, serta pengguna merasa telah terpenuhi keinginannya sehingga dapat menimbulkan perasaan puas, b) totalitas dalam hal pelayanan, memberikan pelayanan secara totalitas serta

terus berusaha memenuhi kebutuhan informasi secara lengkap kepada pengguna, c) kenyamanan dan kesenangan, pengguna merasa mudah dalam memanfaatkan sistem informasi, maka pengguna akan timbul rasa nyaman dan senang.

Menilik hal tersebut, UPT Perpustakaan Universitas Brawijaya turut mengemas informasi dalam berbagai media yang salah satunya dengan media sosial Instagram. Konten yang terdapat pada perpustakaan Universitas Brawijaya diunggah ketika H-7 hingga H-1 pelaksanaan layanan tentunya dengan *contentplan* dan diunggah pada bentuk *feed*, *reels*, hingga *instagram story*. Konten yang diunggah meliputi konten informasi perpustakaan, promosi, kerjasama, hingga masukan pemustaka. Adanya berbagai konten seputar perpustakaan tentunya sebagai tujuan memberikan informasi kepada pemustaka terkait layanan-layanan yang terdapat pada perpustakaan (Hidayat et al. 2023).

Konten instagram dapat membantu pemustaka mudah untuk memanfaatkan layanan sehingga akan menimbulkan efisiensi layanan hingga kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Disisi lain, pada instagram @ubllibrary terdapat konten yang informasinya kurang lengkap atau kurang diperbarui yang membuat pemustaka terkadang tetap memilih untuk bertanya langsung dengan tujuan memperoleh informasi secara rinci. Konten berupa *feed* terkait layanan serah simpan dan bebas pemustaka terdapat salah satu catatan yang belum termuat. Hal ini membuat terdapat beberapa pemustaka mengalami

kendala dalam menggunakan layanan tersebut. Disisi lain ketika banyak pemustaka yang mengalami kendala tersebut membuat kinerja petugas turut kuwalahan terlebih ketika akan dilaksanakan yudisium.

Selain pemustaka melakukan komunikasi secara langsung dengan pustakawan, pemustaka juga terkadang turut melakukan komunikasi melalui media *direct massenger* atau dengan whatsapp tentang kendala, informasi layanan, dsb. Adanya pesan yang dilontarkan pemustaka melalui media tersebut, pustakawan yang memiliki tugas untuk mengelola media sosial akan melanjutkan kebagian yang dibutuhkan pemustaka, serta berupaya untuk segera mungkin untuk memberikan respon atau solusi atas pesan yang disampaikan pemustaka.

Berdasarkan uraian diatas menjadikan alasan peneliti tertarik melakukan penelitian tentang konten apa saja yang diunggah oleh akun instagram UPT Perpustakaan Universitas Brawijaya. Selain itu, peneliti turut tertarik untuk meneliti apakah dari konten instagram dapat memberikan kepuasan pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan. Dari hal tersebut, peneliti membuat penelitian yang berjudul “ Analisis Jenis Konten Instagram UPT Perpustakaan Universitas Brawijaya dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan.

B. Batasan Masalah

Batasan-batasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian difokuskan pada analisis jenis atau kategori konten yang diunggah oleh akun Instagram resmi UPT Perpustakaan Universitas Brawijaya (@ublibrary) dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna layanan.
2. Jenis konten dibatasi pada unggahan *feed*, dan *reels* Instagram, tidak mencakup *like*, *share*, ataupun komentar dan *direct messenger* (pesan langsung).

C. Rumusan Masalah

1. Apa saja jenis konten yang diunggah oleh akun Instagram @ublibrary dan bagaimana kualitas konten berdasarkan indikator tertentu?
2. Apakah terdapat pengaruh jenis konten Instagram @ublibrary terhadap kepuasan pengguna layanan Perpustakaan Universitas Brawijaya?

D. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui jenis dan kualitas konten yang diunggah oleh @ublibrary
2. Mengetahui pengaruh konten instagram @ublibrary terhadap kepuasan pengguna layanan UPT Perpustakaan Universitas Brawijaya.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan teoritis

1. Mampu menganalisis dan menjelaskan tentang konten instagram UPT Perpustakaan Universitas Brawijaya dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna layanan.
2. Penelitian ini turut diharapkan dapat memberikan pemahaman secara mendalam tentang pengaruh konten Instagram perpustakaan terhadap kepuasan pengguna layanan.

Kegunaan praktis

1. Bagi penulis dan pembaca dapat memberikan wawasan tentang konten instagram berpotensi memberikan kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.
2. Bagi masyarakat sebagai sarana tambahan informasi pengetahuan terkait dengan isu yang dibahas.

F. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang lingkup subjek

Subjek penelitian ini yaitu pengguna layanan UPT Perpustakaan Universitas Brawijaya, pengguna pada aspek ini dimaksudkan mahasiswa Universitas Brawijaya sekaligus mengikuti akun Instagram @ublibrary.

2. Ruang lingkup objek

Objek penelitian ini terdiri atas:

- Jenis atau kategori konten yang diunggah oleh akun @ublibrary berdasarkan teori Chan, Lam, & Chiu (2020).
- Kepuasan pengguna layanan berdasarkan teori Irwan (2003), dengan tiga indikator utama: kesesuaian, totalitas, dan kesenangan.

3. Ruang lingkup tempat dan waktu

Penelitian ini dilakukan di UPT Universitas Brawijaya yang berlangsung selama 1 bulan, terhitung mulai tanggal 1 Desember hingga 31 Desember 2024.

G. Penegasan Variabel

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama, yaitu variabel independen (X) berupa jenis dan kualitas konten Instagram UPT Perpustakaan UB, dan variabel dependen (Y) berupa kepuasan pengguna layanan. Berikut adalah penjelasan masing-masing variabel:

- Variabel Independent (X) Konten Instagram Perpustakaan UB

Definisi konseptual: Variabel ini merujuk pada apa saja jenis atau kategori konten yang dipublikasikan oleh akun Instagram UPT Perpustakaan Universitas Brawijaya.

Definisi operasional: indikator kategori atau konten instagram ada 4, senada dengan (Chan, Lam, dan Chiu 2020) yang meliputi:

- a. Konten informasi perpustakaan: meliputi jam operasional, informasi layanan, dst.

- b. Konten promosi: memuat acara atau layanan yang dipromosikan oleh Perpustakaan UB, umumnya acara atau layanan yang akan datang.
 - c. Konten kerjasama atau berbagi pengetahuan: memuat informasi acara atau layanan yang diselenggarakan antara Perpustakaan UB dengan pihak lain, selain itu terkadang unggah konten pengetahuan seperti tips terhindar dari diabetes, dst.
 - d. Konten masukan: memuat masukan berupa saran atau kritikan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan.
- Variabel dependen (Y) Kepuasan Pengguna Layanan

Definisi konseptual: Kepuasan pengguna adalah suatu kondisi di mana pengguna layanan perpustakaan merasa puas terhadap layanan yang diberikan, yang dalam konteks ini dipengaruhi oleh konten yang disampaikan melalui media sosial Instagram.

Definisi operasional: indikator kepuasan pengguna layanan ada 3, senada dengan Irwan dalam Selvia (2022) yang meliputi:

- a. Kesesuaian: sejauh mana informasi di Instagram sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- b. Totalitas: kelengkapan informasi dan konten yang disajikan.
- c. Kesenangan: kenyamanan dan kepuasan emosional pengguna saat berinteraksi dengan akun Instagram perpustakaan.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika dalam langkah-langkah penyusunan tugas akhir tersusun sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian awal pada penelitian ini akan memuat sampul depan, halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian, motto, halaman persembahan, prakata, halaman daftar isi, halaman daftar table, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, dan halaman abstrak.

2. Bagian Inti

Bagian inti pada penelitian ini sebagai berikut;

BAB I Pendahuluan: berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, ruang lingkup penelitian.

BAB II Kajian Pustaka: pada bagian ini berisi uraian landasan teoritis, penelitian terdahulu, dan hipotesis

BAB III Metodologi Penelitian: berisi didalamnya menguraikan jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, variable penelitian, instrument penelitian, teknik pengumpulan data, validitas dan realibilitas instrument, dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian: berisi hasil penelitian yang meliputi deskripsi data, hasil uji prasyarat, dan hasil uji hipotesis.

BAB V Pembahasan: berisikan pembahasan hasil atau temuan penelitian.

BAB VI Penutup: berisi tentang kesimpulan dan saran penelitian.

3. Bagian Akhir

Pada bagian terakhir ini berisi daftar referensi, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup penulis.