

# PERAN MEDIA SOSIAL DALAM MENJEMBATANI KETERLIBATAN PUSTAKAWAN DALAM PEMBELAJARAN JARAK JAUH SELAMA PANDEMI COVID-19 DI BALI

N.P. Pramita Utami<sup>1</sup>, I.M. Putra Subagia Antara<sup>2</sup>,

I.M. Pendra Mahardika<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>UPT. Perpustakaan Undiksha  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Pendidikan Ganesha  
e-mail: pramitautami81@gmail.com

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) Peran media sosial dalam menjembatani keterlibatan pustakawan dalam pembelajaran jarak jauh selama pandemi covid-19 di Bali; (2) Media sosial yang digunakan oleh pustakawan dalam menjembatani pembelajaran jarak jauh selama pandemi covid-19 di Bali; dan (3) Kendala yang dihadapi pustakawan dalam menggunakan media sosial dalam pembelajaran jarak jauh selama pandemi covid-19 di Bali. Penelitian ini berlokasi di Bali, dengan populasi berbagai jenis perpustakaan di Bali dan sampel sejumlah 100 responden pustakawan yang ditarik dengan teknik random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner, pedoman wawancara dan pedoman observasi. Data kemudian dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa: (1) Media sosial memiliki peran yang sangat signifikan dalam menjembatani keterlibatan pustakawan dalam pembelajaran jarak jauh selama pandemi covid-19 di Bali yang ditunjukkan melalui 91,9 % responden menggunakan media sosial; (2) Media sosial yang digunakan oleh pustakawan seperti instagram (66,9 %), WA (61,3 %), facebook (57,1 %), youtube (38,8 %), twitter (18 %), telegram (11,7 %) dan sisanya seperti line dan tiktok; (3) Kendala yang dihadapi adalah dalam membuat desain digital content yang informatif, edukatif, kreatif dan atraktif. Merujuk pada pentingnya peran media sosial selama pandemi sebagai saluran penghubung antara pustakawan dengan pemustaka maka pustakawan wajib memiliki skill membuat desain dan editing digital content.

**Kata-kata kunci:** *digital content*, media sosial, pembelajaran jarak jauh, pustakawan

## Abstract

*The aims of this study were to determine: (1) the role of social media in bridging the involvement of librarians in distance learning during the COVID-19 pandemic in Bali; (2) social media used by librarians in bridging distance learning during the covid-19 pandemic in Bali; and (3) Obstacles faced by librarians in using social media in distance learning during the COVID-19 pandemic in Bali. This research is located in Bali, with a population of various types of libraries in Bali and a sample of 100 librarian respondents drawn by random sampling technique. Data were collected through questionnaires, interview guidelines and observation guidelines. The data were then analyzed descriptively. The results of the study reveal that: (1) Social media has a very significant role in bridging the involvement of librarians in distance learning during the COVID-19 pandemic in Bali as shown through 91,9 % of respondents using social media; (2) Social media used by librarians such as instagram (66.9 %), WA (61.3 %), facebook (57.1 %), youtube (38.8 %), twitter (18 %), telegram ( 11.7%) and the rest such as line and tiktok; (3) The obstacle faced is in designing informative, educative, creative and attractive digital content. Referring to the important role of social media during the pandemic as a liaison channel between librarians and users, librarians must have the skills to design and edit digital content.*

**Keywords:** *digital content*, distance learning, librarian and social media

## PENDAHULUAN

Covid-19 (*corona virus deasea*) telah mendisrupsi berbagai tatanan kehidupan masyarakat termasuk pendidikan dan perpustakaan. Berbagai konsep desain tata ruang dan tata kelola perpustakaan yang menawarkan suasana nyaman, tenang, dan *instagramable*

(spot foto yang menarik) tidak dapat dirasakan lagi oleh pemustaka terkait dengan adanya kebijakan BDR (belajar dari rumah). Pembelajaran yang tadinya didominasi oleh pembelajaran tatap muka harus beralih ke pembelajaran dalam jaringan (daring) atau pembelajaran jarak jauh (PJJ) untuk semua level pendidikan baik SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi. Kebijakan pembelajaran secara daring merujuk pada Surat Edaran yang diterbitkan Mendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang pencegahan Covid-19 pada Satuan Pendidikan dan Nomor 36926/MPK.A/HK/2020 tentang Pembelajaran daring. Solusi pembelajaran secara daring diberlakukan sebagai bentuk pertimbangan bahwa pendidikan merupakan kunci pembangunan sumber daya manusia Indonesia untuk mencapai kehidupan yang sejahtera, adil dan makmur.

Terkait dengan PJJ fungsi perpustakaan sebagai sumber informasi, pembelajaran, penelitian, dan rekreasi tidak dapat berfungsi secara optimal terutama perpustakaan yang belum menyediakan sumber informasi digital atau e-resources berupa ebook, ejournal, koleksi audio visual, karya ilmiah yang dapat diakses online dan sumber informasi digital lainnya. Selain masalah koleksi, pustakawan juga mengalami kendala dalam berhubungan secara tatap muka dalam memberikan bimbingan pemustaka, dan literasi informasi bagi pemustaka. Masalah selanjutnya berhubungan dengan layanan sirkulasi terutama peminjaman dan pengembalian buku. Tutupnya layanan perpustakaan telah melumpuhkan layanan baca, peminjaman dan pengembalian buku pada perpustakaan. Terutama dalam layanan pengembalian buku pinjaman mengalami masalah yang cukup rumit karena pemustaka yang terlambat mengembalikan akan dikenai denda sejumlah uang. Tentunya permasalahan-permasalahan tersebut harus segera dicarikan solusi oleh pihak manajemen agar kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan tetap terjamin dengan baik.

Dalam menunjang proses pembelajaran jarak jauh, peran pustakawan sangat signifikan dalam menyediakan sumber belajar atau informasi yang diperlukan oleh pelajar/pemustaka. Namun kenyataannya, eksistensi peran pustakawan dimata pelajar masih sangat kurang. Hal ini didukung oleh Bickley, R. & Corral, S (2012) yang mengungkapkan bahwa pelajar memiliki kesadaran yang rendah terhadap peran pustakawan dan oleh karena itu, pustakawan disarankan untuk melakukan kerja sama dengan stakeholder terkait dan mempromosikan diri lebih gencar di lingkungan belajar online. Untuk dapat menjangkau pelajar di lingkungan belajar online, maka peran media sosial sangat membantu dalam menjembatani keterlibatan pustakawan dalam PJJ selama pandemi covid-19. Situasi seperti inilah yang membuat perpustakaan untuk kembali berbenah dan menyesuaikan pengelolaan serta pelayanan perpustakaan agar tetap berfungsi sebagai sumber belajar.

Untuk dapat beradaptasi dengan situasi pada masa pandemi ini, maka pustakawan wajib berkreasi dalam menjembatani proses PJJ agar pembelajaran dapat berlangsung

dengan baik. Situasi pada masa pandemi ini menuntut adanya kreativitas nyata dari pustakawan agar tetap berkontribusi dalam pembelajaran jarak jauh. Pustakawan diharapkan mampu menyampaikan sumber-sumber informasi yang dimiliki perpustakaan dan mampu menjadi konselor informasi bagi pemustaka sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Hal ini didukung oleh Rustiyono, P. (2018) yang mengungkapkan bahwa pustakawan dalam memfasilitasi pembelajaran jarak jauh hendaknya mampu berperan sebagai agen informasi, marketing informasi, dan *public relation/kehumasan*. Singkatnya, pustakawan harus tetap dapat memberikan pelayanan yang optimal selama pembelajaran jarak jauh atau daring.

Terbatasnya keterhubungan antara pustakawan dan pemustaka sangat dirasakan selama pandemi. Sebagai perantara atau jembatan komunikasi antara pustakawan dan pemustaka, perpustakaan telah menyediakan saluran atau media komunikasi. Dalam penyampaian informasi ataupun berita tersebut, perpustakaan menyediakan alat saluran informasi sebagai media informasi seperti web perpustakaan, media sosial seperti instagram, facebook, WAG, telegram, twitter, chanel youtube, dan online meeting via zoom, google meet, serta lainnya. Media saluran informasi tersebut dapat menjadi jembatan antara pustakawan dan pemustaka agar tetap terhubung.

Penggunaan media sosial sebagai jembatan pustakawan dalam PJJ telah dimanfaatkan oleh pustakawan selama pandemi covid-19. Hal ini didukung oleh Nurfauzi, I. (2020) yang mengungkapkan bahwa untuk dapat mengoptimalkan layanan online, maka pustakawan wajib menggunakan platform media sosial seperti facebook, instagram, instagram dan lainnya untuk menjadi lebih dekat dan dapat menjangkau pemustaka kapanpun dimanapun berada. Berbagai konten tentang informasi terkini dan materi bimbingan pemustaka serta literasi informasi dilakukan secara online melalui media sosial. Hal ini bertujuan untuk mempromosikan produk perpustakaan berupa informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Selain itu, layanan tanya pustakawan via whatsapp juga disediakan bagi pemustaka untuk memperoleh informasi ataupun konsultasi dibidang kepustakawanan.

Penelitian ini mencoba untuk melakukan survei terhadap peran media sosial dalam menjembatani keterlibatan pustakawan pada PJJ selama pandemi covid-19 di Bali, yang tersebar di beberapa jenis perpustakaan. Jenis-jenis perpustakaan yang ada adalah perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah dan perpustakaan perguruan tinggi. Berbagai jenis perpustakaan tersebut dikelola oleh pustakawan yang profesional. Berdasarkan hasil pengamatan di media sosial, ditemukan bahwa pustakawan memanfaatkan media sosial dalam memberikan informasi kepada pemustakanya yang hampir sudah tidak pernah berkunjung ke perpustakaan. Media sosial yang populer digunakan adalah facebook, instagram, whatsapp dan youtube. Selain itu, untuk sesi

layanan lebih khusus seperti literasi informasi atau sosialisasi perpustakaan dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi zoom meeting, google meet, ataupun Ms. Team. Hal ini merupakan upaya pustakawan untuk selalu tampil dengan layanan prima kepada pemustakanya. Namun, tidak sedikit pula pustakawan yang mengalami kendala dalam memanfaatkan media sosial dalam mempromosikan produk layanan yang disediakan. Hal ini terkait dengan status pustakawan yang tergolong *digital imigrant* dimana mereka baru mengenal dan belajar menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

Peran media sosial dalam menjalin keterhubungan antara pemustaka dan pustakawan di masa pandemi covid-19 menjadi sangat signifikan agar PJJ dapat berjalan lebih maksimal. Penelitian ini berupaya untuk mengetahui peran media sosial dalam menjembatani keterlibatan pustakawan dalam PJJ selama pandemi covid-19 di Bali dan juga mengetahui kendala yang dihadapi pustakawan dalam menggunakan media sosial.

Mengacu pada uraian tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) Peran media sosial dalam menjembatani keterlibatan pustakawan dalam pembelajaran jarak jauh selama pandemi covid-19 di Bali; (2) Media sosial yang digunakan oleh pustakawan dalam menjembatani pembelajaran jarak jauh selama pandemi covid-19 di Bali; (3) Kendala yang dihadapi pustakawan dalam menggunakan media sosial dalam pembelajaran jarak jauh selama pandemi covid-19 di Bali.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan paradigma pendekatan *mixed method* yaitu penggabungan antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Creswell, J.W (2007), mengungkapkan bahwa *mix method* adalah metode riset yang memadukan metode pengumpulan data dan analisis data baik secara kuantitatif maupun kualitatif dalam fase riset. Hal ini bertujuan untuk memberi gambaran yang lengkap terhadap permasalahan penelitian.

Pendekatan kuantitatif dan kualitatif digunakan untuk menggali respon pustakawan terhadap peran media sosial, jenis media sosial yang digunakan dan kendala-kendala yang dihadapi dalam menggunakan media sosial sebagai jembatan dalam keterlibatan pustakawan dalam PJJ selama pandemi covid-19 di Bali.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan ikhwal masalah atau objek tertentu secara rinci sehingga disebut penelitian deskriptif (Suyanto:2007). Deskripsi peran media sosial, jenis media sosial yang digunakan dan kendala-kendala yang dihadapi pustakawan dalam keterlibatannya pada proses pembelajaran jarak jauh selama pandemi covid-19 di Bali merupakan produk penelitian ini. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa objek kajian penelitian adalah respon pustakawan dan media sosial sedangkan subjeknya adalah pustakawan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain survai. Survei merupakan suatu desain penelitian kuantitatif yang mana “peneliti mensurvei sejumlah

sampel atau seluruh populasi untuk melukiskan sikap, opini, perilaku dan karakteristik populasi tersebut” (Creswell, 2008: 388). Desain ini terutama dipilih karena data dikumpulkan melalui angket. Selain menggunakan metode angket, metode wawancara dan pengamatan/observasi juga dilakukan. Hal ini dilakukan untuk mengurangi bias data, karena apa yang dikatakan seseorang belum tentu seperti apa yang dilakukan (Bungin:2007).

Populasi penelitian ini adalah seluruh perpustakaan yang ada di Bali berjumlah kurang lebih 1.000 perpustakaan (sumber: BPS 2019). Perpustakaan tersebut terdiri dari perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah dan perpustakaan perguruan tinggi yang terdapat di Bali.

Teknik penarikan sampel dengan menggunakan random sampling, dimana sampel diambil dalam populasi secara acak. Menurut Arikunto (1996), jika populasi penelitian besar, sampel dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih. Berdasarkan saran Arikunto tersebut, maka peneliti akan mengambil sampel sebanyak 100 orang pustakawan yang bertugas mengelola berbagai jenis perpustakaan.

Metode dan instrumen pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

### **Angket/kuesioner**

Angket adalah pengumpul data yang memuat kumpulan pertanyaan yang ditujukan kepada responden. Responden dalam penelitian ini adalah pustakawan di Provinsi Bali yang berjumlah 100 orang. Data yang dikumpulkan melalui angket adalah tanggapan pustakawan terhadap peran media sosial dalam menjembatani keterlibatan pustakawan dalam pembelajaran jarak jauh selama pandemi covid-19.

### **Observasi**

Observasi atau pengamatan merupakan suatu cara pengumpulan data dengan jalan melakukan pengamatan terhadap suatu kegiatan yang berlangsung. Pengamatan dilakukan secara wajar dan tanpa adanya keinginan mempengaruhi, mengatur dan memanipulasi responden. Data yang dikumpulkan dari hasil observasi adalah respon pustakawan terhadap peran media sosial dalam menjembatani keterlibatan pustakawan dalam pembelajaran jarak jauh selama pandemi covid-19.

### **Wawancara**

Pengumpulan data untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya adalah metode wawancara (Riduwan : 2010). Wawancara digunakan untuk menggali informasi yang lebih dalam dari responden mengenai respon responden terhadap perlakuan yang diberikan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif baik terhadap data yang diperoleh secara kuantitatif maupun data kualitatif. Analisis deskriptif

digunakan untuk mendeskripsikan data yang diperoleh melalui angket, observasi dan wawancara. Teknik triangulasi digunakan untuk melakukan cek dan ricek data yang sudah diperoleh dari ketiga instrumen tersebut, supaya mendapat hasil yang akurat.

Ada dua jenis data yang didapat dari penelitian ini yaitu data kuantitatif dan kualitatif. Data yang dikumpulkan melalui pedoman wawancara dan panduan observasi merupakan data kualitatif. Data ini kemudian dianalisis dan dijelaskan secara deskriptif. Sedangkan data yang diperoleh melalui angket merupakan data kuantitatif. Data yang diperoleh dianalisis melalui statistik deskriptif sederhana.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Pandemi covid-19 telah mendisrupsi berbagai tatanan kehidupan masyarakat di dunia termasuk bidang pendidikan dan perpustakaan. Perpustakaan yang telah di desain secara fisik dengan mempertimbangkan ergonomi pemustaka nyaris tidak dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Pemustaka tidak dapat berkunjung ke perpustakaan dan walaupun perpustakaan dibuka, maka hanya untuk melayani pengembalian buku. Perpustakaan sebagai *public space* (tempat umum) bagi pemustaka yang ingin belajar, membaca, berdiskusi, ataupun berekreasi menghabiskan waktu luang nyaris telah dibatasi. Pandemi covid-19 telah mengakibatkan pembatasan ruang gerak secara fisik maupun sosial. Hal ini dilakukan untuk tetap menjaga dan melindungi masyarakat dari terpaparnya virus covid-19.

Perpustakaan yang berfungsi sebagai sumber informasi dan jantungnya pendidikan yang biasanya dimanfaatkan oleh siswa, mahasiswa, pendidik dan tenaga kependidikan tidak dapat berfungsi maksimal akibat dari kebijakan belajar dari rumah atau sering diistilahkan dengan pembelajaran jarak jauh (PJJ). Sebagai akibatnya, keterhubungan antara pustakawan sebagai pengelola perpustakaan dengan pemustaka menjadi terputus. Terkait dengan kondisi tersebut, perpustakaan melakukan transformasi dengan melakukan berbagai perubahan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Berbagai upaya yang telah dilakukan adalah dengan mengembangkan web perpustakaan, mengadakan koleksi elektronik seperti ebook dan ejournal, membangun perpustakaan digital, layanan ask-librarian via live chat dan tentunya juga memanfaatkan media sosial dalam promosi perpustakaan.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pemanfaatan media sosial dalam menjembatani keterlibatan pustakawan dalam pembelajaran jarak jauh selama pandemi covid-19 di Bali. Data dikumpulkan melalui angket, observasi dan wawancara kepada 100 orang pustakawan di Bali. Pustakawan terpilih secara random dari berbagai jenis

perpustakaan yang ada di Bali seperti perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan khusus dan perpustakaan daerah.

### Data Angket

Angket telah disebar ke 100 orang responden untuk memperoleh data peran media sosial, preferensi media sosial yang digunakan dan kendala pustakawan dalam menggunakan media sosial. Berikut adalah tabel hasil data angket yang telah di sebar ke 100 responden.

Tabel 1 Data Angket

Deskriptor	Persentase (%)	
	Ya	Tidak
Signifikansi peran media sosial	91,875	8,125
Preferensi terhadap media sosial	96	4
Kendala menggunakan medsos	79	21

Berdasarkan tabel 1, maka diperoleh persentase rata-rata sebanyak 91,9 % responden setuju dan sebanyak 8,1 % responden tidak setuju dengan peran media sosial dalam menjembatani pustakawan dalam PJJ selama pandemi. 100 responden menyatakan bahwa perpustakaan mereka menggunakan media sosial dalam mempromosikan layanan kepada pemustaka selama pandemi. 100 responden juga menyatakan bahwa media sosial dijadikan sebagai *chanel* komunikasi antara pustakawan dan pemustaka selama pandemi karena dapat diakses tanpa batasan ruang dan waktu. Selain itu, 100 responden juga mengungkapkan bahwa media sosial digunakan oleh pustakawan dalam menyampaikan pengumuman terkait perubahan layanan selama pandemi. Sebanyak 95 responden menyatakan bahwa media sosial dijadikan sebagai media pemasaran informasi yang dimiliki perpustakaan. Promosi yang dilakukan adalah dengan membagikan sumber informasi yang dimiliki (buku, ebook, jurnal). Selanjutnya, 80 responden menyatakan dapat terhubung dengan keberadaan pemustaka selama pandemi. Dan, 90 responden menyatakan memperoleh respon positif dari pemustaka melalui komentar dan pertanyaan di media sosial.

Persentase rata-rata mengenai preferensi media sosial yang digunakan oleh pustakawan dalam PJJ selama pandemi diperoleh sebesar 96 % responden menggunakan beberapa jenis media sosial seperti instagram, facebook, whatsapp, telegram, youtube dan sebagian kecil media sosial lainnya dan hanya 4 % responden yang tidak menggunakan youtube. 100 responden menyatakan bahwa instagram merupakan e-residen (tempat tinggal di dunia maya) yang paling banyak dimiliki oleh pemustaka berumur di bawah 25 tahun dan whatsapp merupakan saluran komunikasi cepat yang disukai oleh pemustaka. Selain itu, 100

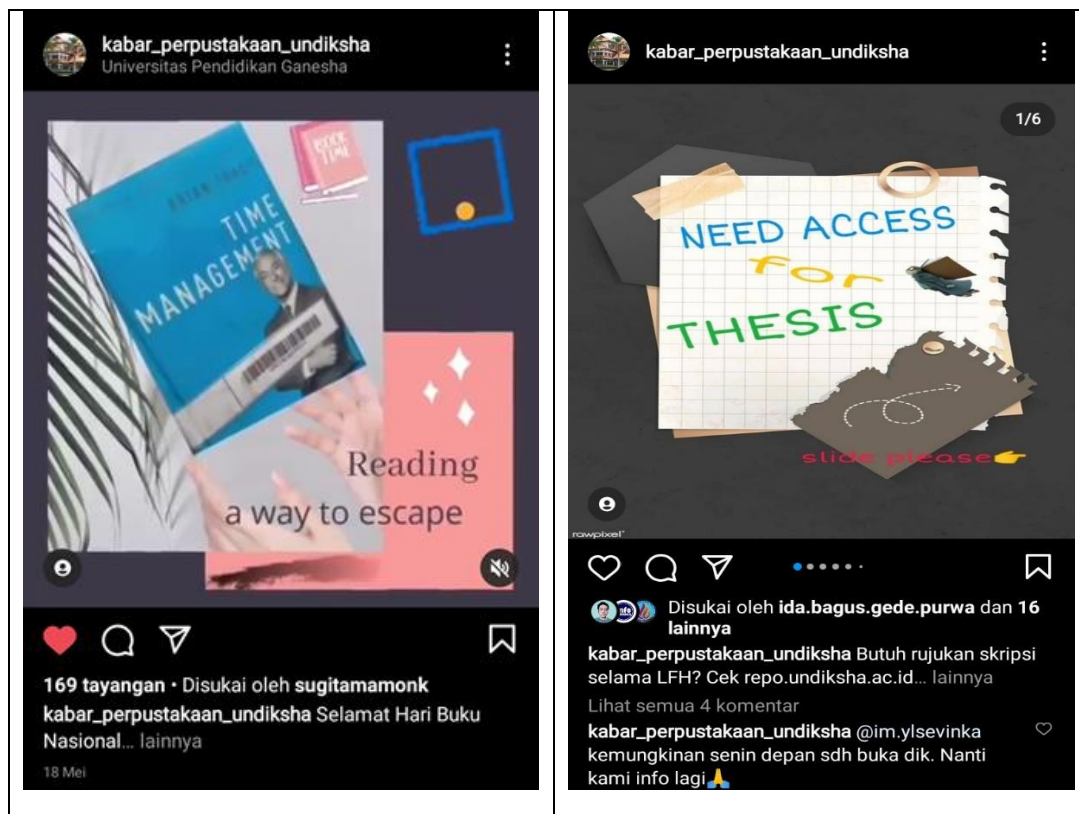
responden menyatakan bahwa media sosial facebook digunakan oleh pemustaka yang berumur di atas 25 tahun.

Selanjutnya, persentase rata-rata responden menemui kendala atau kesulitan dalam memanfaatkan media sosial adalah sebesar 79 % menyatakan sulit dan 21 % menyatakan tidak. Secara rinci, responden menemui beberapa kendala terutama dalam membuat desain konten yang informatif, edukatif dan atraktif (80 %), membuat infografis (95 %), menggali ide kreatif (70 %), dan mengedit video (60 %).

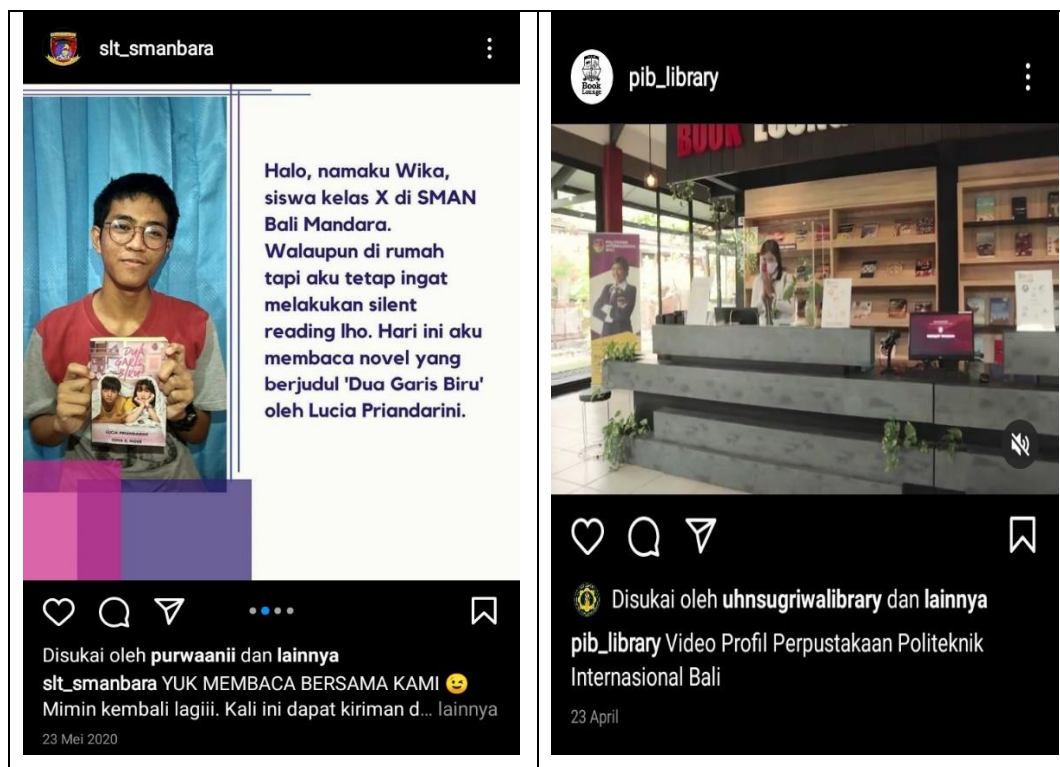
### Data Observasi

Observasi dilakukan untuk melihat langsung di lapangan peran media sosial dalam menjembatani keterlibatan pustakawan dalam PJJ selama pandemi covid-19 di Bali. Observasi dilakukan dengan mendatangi beberapa perpustakaan seperti perpustakaan sekolah, perpustakaan daerah, perpustakaan PT dan perpustakaan khusus yang ada di Bali. Beberapa sampel perpustakaan yang diobservasi adalah perpustakaan yang cenderung aktif menggunakan media sosial sebagai chanel penghubung komunikasi antara perpustakaan/pustakawan dan pemustaka.

Berikut adalah beberapa konten instagram perpustakaan yang telah diobservasi selama pandemi covid-19 (2020-2021).







Beberapa foto tersebut menggambarkan keaktifan pustakawan melalui media sosial selama pandemi covid-19 di Bali. Berdasarkan hasil observasi tersebut, pustakawan yang ditugaskan sebagai pengelola akun media sosial dalam hal ini instagram telah membuat konten media sosial selama pandemi dengan format foto, infografis, video, reel, dan teks. Sebagian besar hasil observasi menunjukkan bahwa format foto mendominasi konten media sosial perpustakaan kemudian format teks, video dan infografis.

### Data Wawancara

Wawancara dilakukan untuk menggali lebih dalam terhadap informasi peran media sosial dalam menjembatani keterlibatan pustakawan dalam PJJ selama pandemi covid-19 di Bali. Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa responden, maka ditemukan beberapa hal sebagai berikut.

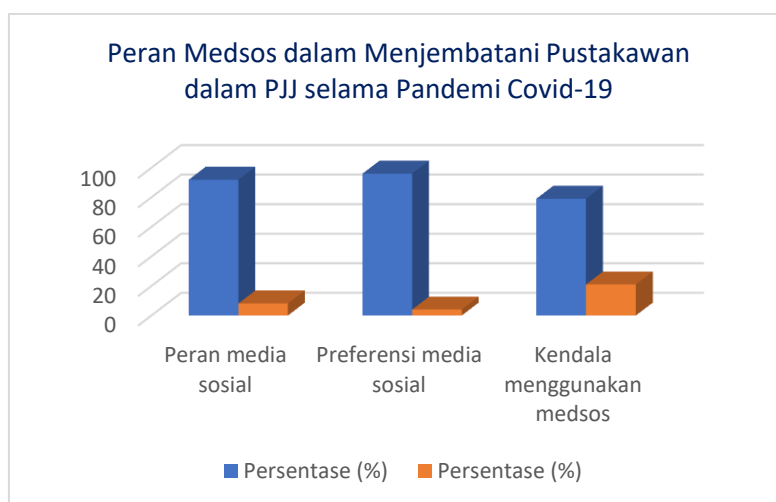
Sebagian besar responden menemui kendala dalam hal membuat desain konten yang edukatif, informatif dan atraktif. Terutama dalam menuangkan ide-ide dalam bentuk infografis. Umumnya, responden hanya memuat foto untuk dijadikan konten media sosial. Selain itu, dalam membuat pengumuman responden merasa lebih mudah untuk menuliskan teks saja dibandingkan harus menuangkannya dalam bentuk infografis. Responden merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi desain grafis seperti canva, pichart, adobe photoshop, microsoft power point, dan aplikasi video editor seperti adobe premiere, kine master, inshot, power director, dan lainnya. Oleh karena itu, infografis dan video yang diunggah masih sangat sederhana. Dalam menemukan ide kreatif, responden sering merasa

kekurangan ide dan kurang paham apa yang harus di promosikan melalui media sosial perpustakaan mereka.

## Pembahasan

Menurut McGraw Hill Dictionary, media sosial adalah media yang digunakan oleh setiap individu untuk berhubungan antara satu sama lain dengan cara membentuk, sharing dan bertukar informasi serta ide dalam suatu jaringan dan komunitas dunia maya. Berdasarkan definisi tersebut, maka media sosial berfungsi sebagai saluran/media/chanel bagi seseorang ataupun organisasi untuk berkomunikasi dengan komunikan atau kustomernya sehingga kedua belah pihak masih tetap terhubung. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, telah tercipta berbagai jenis media sosial yang semakin canggih, menarik dan interaktif sesuai dengan spesifikasi dari masing-masing media sosial tersebut. Sampai saat ini, beberapa media sosial yang populer digunakan oleh masyarakat adalah instagram, facebook, whatsapp, youtube, twitter, telegram, line, tik tok dan lainnya.

Berdasarkan data angket, ditemukan persentase peran media sosial dalam menjembatani keterlibatan pustakawan dalam PJJ selama pandemi covid-19. Persentase peran media sosial digambarkan dalam grafik berikut.



Bagan 05 Peran media sosial dalam menjembatani pustakawan dalam PJJ selaman pandemi covid-19

Berdasarkan bagan 05, ditemukan persentase peran media sosial dalam menjembatani keterlibatan pustakawan dalam PJJ selama pandemi covid-19 sebesar 91,9 % setuju dan 8,1 % tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa hampir seluruh responden menyetujui bahwa media sosial sangat berperan signifikan sebagai media atau saluran penghubung antara pustakawan dengan pemustaka. Preferensi media sosial yang

digunakan menunjukkan angka sebesar 96 % menyatakan bahwa pustakawan menggunakan beberapa akun media sosial seperti instagram, facebook, WA, youtube dan lainnya. Berdasarkan polling, jenis media sosial instagram menjadi pilihan e-residen terbanyak kemudian diikuti WA, facebook, youtube dan lainnya. Penggunaan instagram sebagai pilihan utama pustakawan merujuk pada preferensi pemustaka yang lebih banyak menggunakan media sosial tersebut secara aktif. Oleh karena itu, pesan-pesan yang ingin disampaikan melalui instagram akan tersampaikan dengan baik kepada pemustaka.

Berdasarkan data angket ditemukan sebesar 79 % pustakawan mengalami kendala dalam memanfaatkan media sosial terutama dalam membuat desain, menemukan ide kreatif, editing video dan membuat infografis. Hal ini cenderung ditemui oleh pustakawan yang tergolong digital imigrant yang belum fasih menggunakan teknologi.

Berdasarkan hasil observasi langsung ke lapangan dan observasi online maka ditemukan bahwa selama pandemi covid-19 pustakawan mengoptimalkan pemanfaatan media sosial sebagai wadah komunikasi dengan pemustaka. Para pustakawan yang lebih banyak merupakan kaum digital imigrant berupaya untuk belajar menggunakan aplikasi desain grafis dan aplikasi video editor untuk mendukung kompetensi dalam mendesain konten. Pustakawan telah bertransformasi menjadi konten kreator agar tetap dapat memberikan pelayanan prima kepada pemustaka. Untuk mengasah kompetensi sebagai konten kreator, pustakawan belajar secara mandiri dan juga melalui webinar. Tentunya hal tersebut menjadi tantangan dan peluang baru bagi pustakawan di era disrupsi covid-19.

Konten media sosial yang ditemukan berupa pengumuman lomba, promosi layanan selama pandemi, promosi koleksi buku baru dan ebook, tutorial penelusuran, resume buku, foto kegiatan perpustakaan, dan lainnya. Selain intagram, WA menjadi saluran komunikasi cepat yang disediakan oleh perpustakaan dalam melayani pemustaka. Hal ini disebabkan karena pustakawan lebih mudah dihubungi melalui chat pribadi langsung dan memperoleh respon yang cepat pula jika dibandingkan media sosial lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara, pustakawan cenderung menemui kendala dalam membuat desain dan menemukan ide kreatif untuk dijadikan konten media sosial. Hal ini disebabkan karena pustakawan cenderung belum fasih dan masih dalam tahap belajar menggunakan teknologi informasi. Namun, semangat dan kemauan para pustakawan untuk belajar mejadi titik tolak kemajuan mereka dalam pengembangan diri.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan tersebut di atas, maka dapat diformulasikan simpulan sebagai berikut.

Media sosial memiliki peran yang sangat signifikan dalam menjembatani keterlibatan pustakawan dalam PJJ selama pandemi covid-19 di Bali. Hal ini ditunjukkan dengan

persentase data angket sebesar 91,9 % menyatakan setuju dengan peran media sosial sebagai saluran komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka.

Preferensi jenis media sosial yang digunakan oleh pustakawan adalah pengguna instagram menempati urutan terbanyak yaitu sebesar 66,5 % dan diikuti secara berurutan pengguna whatsapp 61,3 %, facebook 57, 1 %, youtube 38,8 %, twitter 18,1 %, telegram 11, 7 %, tik tok 4,4 %, line 3,3 %, podcast 3,1 % dan lainnya sebesar 0 – 1 %.

Kendala utama yang ditemui oleh pustakawan adalah sebesar 79 % pustakawan mengalami kendala dalam memanfaatkan media sosial terutama dalam membuat desain, menemukan ide kreatif, editing video dan membuat infografis.

Penelitian ini menunjukkan bahwa peran media sosial sangat signifikan sebagai saluran komunikasi antara pustakawan dan pemustaka sehingga tetap terhubung selama pandemi covid-19. Namun, pustakawan juga menyadari kekurangannya dalam membuat konten yang edukatif, interaktif dan atraktif. Merujuk pada kendala tersebut, maka disarankan untuk mengadakan pelatihan membuat desain grafis dan mengedit video sebagai tindak lanjut dari penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, S. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Bickley, R. & Corral, S. (2011). Student Perceptions Of Staff In The Information Commons: A Survey At The University Of Sheffield. *Reference Services Review*, 39(2), 223-243.
- Ciccione, A. (2019). Re-envisioning the role of academic librarians for the digital learning environment: The case of UniSA Online. *Journal of University Teaching & Learning Practice*, 16(1).
- Creswell, J.W. (2007). *Designing ad Conducting Mixed Methodes Research*. USA: Sage Publications.
- Nurfauzi, I. 2020. Peran Pustakawan Perguruan Tinggi Dalam Masa Work From Home Pandemi Covid 19. Artikel Skripsi yang tersedia pada <http://digilib.uinsgd.ac.id/>
- Rustiyono, M.P. 2018. Peran Pustakawan Pendidikan Jarak Jauh di era Disrupsi: Studi kasus di Perpustakaan Universitas Terbuka. *Jurnal Pustakawan Indonsia*, Vol. 17 No. 2
- Riduwan. 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Soediby, N. 1987. *Pengelolaan Perpustakaan (Jilid 1)*. Bandung: Penerbit Alumni.
- Soleymani, M.R. 2018. The supporting roles of academic librarians in virtual education. *International Journal of Educational and Psychological Researches* 3:213-8.
- Tuckman, B. W. 1999. *Conducting Educational Research*. America: Harcourt Brace College Publishers.
- UNESCO. 2005. Diunduh dari [http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL\\_ID=27055&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=27055&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)
- Webster's New World Dictionary. 1994. New York: Prentice Hall.