

**KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP MEDIA PROMOSI MELALUI
INSTAGRAM DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BINA BANGSA
GETSEMPENA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

AINA SELVIA
NIM. 180503131

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan



**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM, BANDA ACEH
TAHUN AJARAN 2022**

**KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP MEDIA PROMOSI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BINA BANGSA
GETSEMPENA BANDA ACEH**

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry

Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi

Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh:

Aina Selvia

NIM. 180503131

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**

Disetujui Oleh:

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Pembimbing I

Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS

NIP. 196002052000031001

Pembimbing II

T. Mulkan Safri, M.IP

NIP. 199101082019031007

SKRIPSI

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Dinyatakan
Lulus Serta Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian Program Strata Satu
(S1) Ilmu Perpustakaan

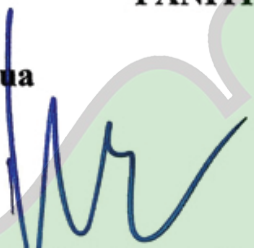
Pada/Hari Tanggal

Selasa, 13 Desember 2022 M
19 Jumadil Awal 1444 H

Darussalam-Banda Aceh

PANITIA UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua


Drs. Saifuddin A. Rasyid, M. LIS
NIP. 196002052000031001

Sekretaris


T. Mulkan Safri, M.IP
NIP. 19910108201903007

Penguji I


Ruslan, S.Ag., M. Si., M.LIS
NIP. 19701012006041004

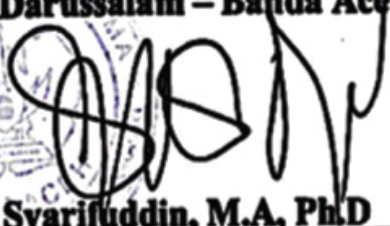
Penguji II


Cut Putroe Yuliana, M.IP
NIP. 198507072019032017

Mengetahui

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Darussalam – Banda Aceh




Syarifuddin, M.A, Ph.D
NIP. 197001011997031005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aina Selvia

NIM : 180503131

Jenjang : Strata Satu (S1)

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Kepuasan Pemustaka Terhadap Media Promosi Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah asli karya saya sendiri, dan jika kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penulisan ini, saya bersedia diberi sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

BandaAceh, 10Desember 2022

Yang menyatakan,



Aina Selvia

NIM. 180503131

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah SWT. Yang maha pengasih lagi maha penyayang, puji dan syukur kita ucapkan atas kehadiran Allah SWT. Yang senantiasa menganugrahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya yang tidak terkira besarnya kepada kita semua. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Yang telah menunjukkan keteladanan kepada seluruh umat muslim serta membimbing kita kepada jalan kebenaran yakni Islam yang rahmatan lil'alam.

Alhamdulillah berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kepuasan Pemustaka Terhadap Media Promosi Melalui Instagram di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh”**. Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-raniry Banda Aceh.

Penyusunan skripsi ini dapat terlaksanakan dengan baik berkat adanya do'a dan bantuan berupa dorongan semangat, sumbangan pikiran, serta materi dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Yang teristimewa terimakasih untuk kedua orang tua saya bapak Supila dan ibu Jasmini serta adik-adik saya Atika Sofia dan Luthfi Falah yang menjadi alasan terbesar saya dalam menyelesaikan skripsi.

Serta keluarga besar saya yang telah memberikan support dan doademi kelancara skripsi saya.

2. Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada bapak Drs. Saifuddin A. Rasyid, M. LIS. selaku pembimbing I dan bapak T. Mulkan Safri, M.IP. selaku pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu dan membimbing penulis sehingga berhasil menyelesaikan skripsi ini.
3. Terimakasih kepada bapak Rektor UIN Ar-raniry, Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-raniry, Ketua Prodi beserta Staf Prodi ilmu perpustakaan dan seluruh para dosen program studi Ilmu Perpustakaan yang Telah mendidik dan memberikan Ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik.
4. Terimakasih kepada bapak Ashabul Kahfi S.IP. selaku kepala perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena dan seluruh jajarannya yang telah membantu sehingga peneliti bisa melakukan penelitian di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena.
5. Terimakasih kepada sahabat saya yang telah membantu dan memberikan semangat dari awal masa perkuliahan yaitu Vina Yanti, Yuni Bahgie, Merry soraiya, Nurliza Hesti, Ulfa Khairiyah, Nadia Nurjanah Saleh. Dan kepada teman-teman yang ikut menemani selama masa penulisan skripsi Fira andriani, Bulkisma Putri, Vina Anjely dan Wildanum Nafsiah, serta seluruh teman-teman IP letting 2018 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

6. Terakhir penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada diri sendiri, karena sudah mampu bertahan sampai akhir dan telah berjuang sampai tahap akhir dan tidak menyerah kedepannya kita masih terus berjuang bersama.



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Penjelasan Istilah	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
A. Kajian Pustaka.....	8
B. Kepuasan Pemustaka.....	12
1. Pengertian kepuasan pemustaka.....	12
2. Faktor- faktor kepuasan pemustaka.....	13
3. Indikator kepuasan pemustaka.....	14
C. Media Promosi	16
1. Pengertian media promosi.....	16
2. Media promosi perpustakaan.....	18
3. Promosi perpustakaan melalui Instagram	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan penelitian	26
B. Waktu dan tempat penelitian.....	27
C. Fokus penelitian	27
D. Subyek dan objek	27
E. Kredibilitas Data	29
F. Teknik pengumpulan Data	30
G. Teknik analisis data.....	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

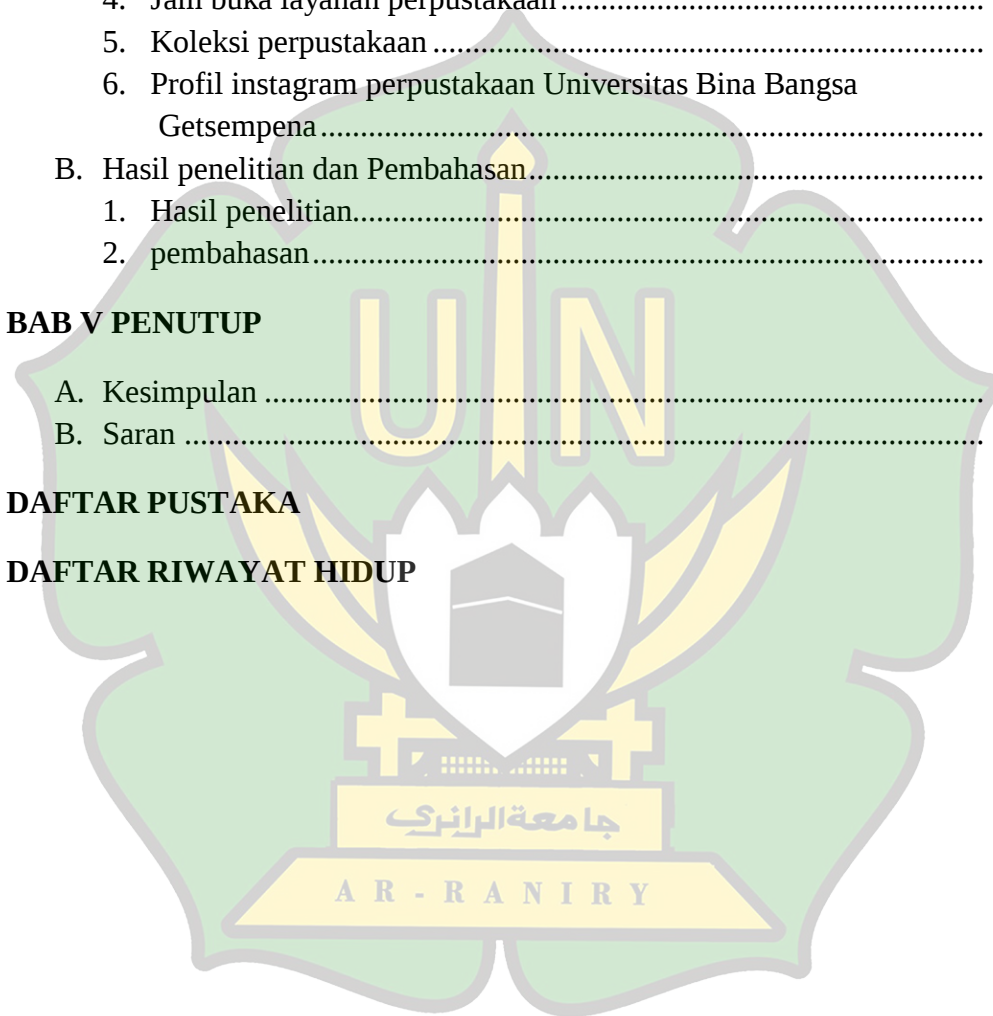
A. Gambaran umum UPT Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena	
1. Sejarah singkat lokasi penelitian.....	35
2. Visi dan misi Universitas Bina Bangsa Getsempena	36
3. Struktur Organisasi.....	37
4. Jam buka layanan perpustakaan	37
5. Koleksi perpustakaan	37
6. Profil instagram perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena	38
B. Hasil penelitian dan Pembahasan.....	43
1. Hasil penelitian.....	43
2. pembahasan.....	58

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Table 2.1 Media promosi melalui media cetak

Table 2.2 Media promosi melalui media sosial

Table 4.1 Struktur organisasi perpustakaan universitas binabangsa getsempena

Table 4.2 Jam buka perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena

Tabel 4.3 Jenis-jenis koleksi yang ada di perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena

Tabel 4.4 Persentase responden mengenai pertanyaan 1

Tabel 4.5 Persentase responden mengenai pertanyaan 2

Tabel 4.6 Persentase responden mengenai pertanyaan 3

Tabel 4.7 Persentase responden mengenai pertanyaan 4

Tabel 4.8 Persentase responden mengenai pertanyaan 5

Tabel 4.9 Persentase responden mengenai pertanyaan 6

Tabel 4.10 Persentase responden mengenai pertanyaan 7

Tabel 4.11 Persentase responden mengenai pertanyaan 8

Tabel 4.12 Persentase responden mengenai pertanyaan 9

Table 4.13 Persentase responden mengenai pertanyaan 10

Table 4.14 Persentase responden mengenai pertanyaan 11

Table 4.15 Persentase responden mengenai pertanyaan 12

Table 4.16 Persentase responden mengenai pertanyaan 13

Table 4.17 Persentase responden mengenai pertanyaan 14

Table 4.18 Persentase responden mengenai pertanyaan 15

Table 4.19 Persentase responden mengenai pertanyaan 16



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Gambar Profil akun Instagram @Perpustakaan_ubbg

Gambar 4.2 Gambar feed pada akun @Perpustakaan_ubbg

Gambar 4.3 Gambar Postingan Instastory akun @perpustakaan_ubbg yang mempromosikan buku terbaru pada perpustakaan UBBG

Gambar 4.4 Akun instagram @perpustakaan-ubbg mengajarkan pemustaka

Gambar 4.5 Diagram persentase indikator konteks

Gambar 4.6 Diagram persentase indikator komunikasi

Gambar 4.7 Diagram persentase indikator kerjasama

Gambar 4.8 Diagram persentase indikator hubungan media promosi dan pemustaka



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat keputusan pembimbing skripsi

Lampiran 2: Surat izin peneliti dari Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry

Lampiran 3: Surat keterangan telah melakukan penelitian dari Perpustakaan Bina

Bangsa Getsempena Banda Aceh

Lampiran 4: Angket Penelitian

Lampiran 5: Pedoman wawancara

Lampiran 6 : Dokumentasi penelitian



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Kepuasan pemustaka terhadap media promosi melalui instagram di perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh”. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah kepuasan pemustaka terhadap media promosi melalui instagram di perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pemustaka terhadap media promosi perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif kuantitatif, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dengan populasi sebanyak 97 responden Fokus dalam penelitian ini adalah kepuasan pemustaka terhadap media promosi perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa sudah cukup puas terhadap media promosi perpustakaan karena menyampaikan informasi tentang perpustakaan dengan sangat baik, sehingga pemustaka paham cara memanfaatkan perpustakaan dengan baik dan benar, selain itu media promosi perpustakaan sudah memenuhi indikator sebagai media promosi, yaitu indikator konteks, komunikasi, Kerjasama, koneksi. Dari hasil dapat ditarik kesimpulan bahwa media promosi memberikan kepuasan: dilihat dari aspek konteks (75,48%), pemustaka merasa puas dengan isi konten yang ada dalam media promosi perpustakaan; dari aspek komunikasi pemustaka merasa (93,54%), pemustaka merasa sangat puas saat berkomunikasi dengan akun media sosial perpustakaan: dari aspek Kerjasama (61,64%), pemustaka merasa puas saat berkerjasama dengan media promosi perpustakaan dalam menyebarkan hal baik yang meningkatkan citra perpustakaan; dari aspek koneksi (58,53%), pemustaka merasa cukup puas cara media promosi perpustakaan dalam membantu pemustaka agar lebih dekat dengan perpustakaan.

Kata kunci : Kepuasan, Media Promosi perpustakaan



BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah

Promosi merupakan kegiatan menarik perhatian dan melakukan pertukaran informasi antara organisasi dan konsumen dengan tujuan memberikan informasi tentang produk atau jasa yang disediakan, promosi secara sederhana adalah kegiatan menginformasikan kepada satu atau beberapa kelompok orang tentang suatu organisasi dan produk dari organisasi tersebut. Promosi sering merupakan komunikasi dua arah antara organisasi dengan konsumennya. Selain itu promosi adalah mekanisme komunikasi persuasif pemasaran dengan memanfaatkan teknik keterhubungan dengan masyarakat.¹ Promosi salah satu bagian dari layanan perpustakaan untuk mengkomunikasikan tentang sumber-sumber belajar yang disediakan oleh perpustakaan baik koleksi digital maupun koleksi non-digital.

Dalam pembuatan promosi tentunya diperlukan rancangan dan media promosi untuk menyampaikan informasi yang akan disampaikan, media merupakan alat komunikasi untuk menyampaikan pesan kepada konsumen dalam bentuk cetak maupun audio visual. seiring dengan berkembangnya internet memberikan kemudahan dalam pertukaran informasi tanpa batas waktu dan dapat dilakukan dimana saja, masyarakat lebih cenderung berkomunikasi melalui internet sehingga terbentuknya

¹ Sujatna, *Promosi Perpustakaan*, (Jakarta: Mahara Publishing, 2016), hlm 15.

situs media sosial. Beberapa situs yang sering digunakan saat ini yaitu *Facebook, instagram, twitter, youtube dan Tiktok*. Instagram menjadi salah satu media sosial yang dimanfaatkan sebagai media promosi karena instagram sebuah aplikasi yang memungkinkan penggunanya untuk berbagi foto dan video, dimana para pengguna dapat melihat dan saling berkomentar dari foto atau video yang di upload tersebut. Media Sosial tidak hanya memudahkan dalam menyebarkan informasi dan mengakses informasi namun banyak digunakan untuk memudahkan instansi dalam menarik minat kunjung pengguna untuk memanfaatkan dan mengunjungi instansi tersebut.

Promosi menggunakan media sosial ini diharapkan mendapat respon positif dari pemustaka terhadap koleksi atau layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan, respon pemustaka terhadap promosi dapat dilihat dari munculnya kesadaran pemustaka terhadap pentingnya keberadaan perpustakaan atau mengetahui tentang koleksi dan layanan yang ada di perpustakaan. Perpustakaan melakukan promosi menggunakan media promosi agar memudahkan perpustakaan dalam memberikan informasi yang maksimal agar pemustaka merasa puas.

Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah salah satu yang memerlukan promosi perpustakaan karena Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan pusat informasi bagi Mahasiswa maka penting untuk menumbuhkan minat baca dan kunjung ke Perpustakaan dan menjadikan Perpustakaan sebagai sumber informasi, promosi menggunakan media

sosial menjadi pilihan yang sering dilakukan oleh Perpustakaan Perguruan Tinggi karena hampir semua pemustaka menggunakan media sosial. salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang melakukan promosi menggunakan media sosial adalah Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena, perpustakaan ini juga memanfaatkan media sosial sebagai alat untuk berkomunikasi atau menyampaikan informasi kepada pemustaka. Adapun media sosial yang digunakan sebagai sarana promosi adalah Facebook, Instagram dan Website. Perpustakaan melakukan promosi menggunakan media sosial agar memudahkan perpustakaan dalam memberikan informasi yang maksimal agar pemustaka merasa puas.

Kepuasan pemustaka dapat dilihat dari berbagai segi salah satunya yaitu sarana dan prasarana yang telah disediakan. Kepuasan ialah suatu perbandingan antara kinerja dan harapan yang dirasakan oleh seseorang terhadap suatu jasa atau produk, dengan munculnya perasaan puas yang dirasakan pemustaka didalam perpustakaan hal tersebut merupakan upaya mempertahankan pemustaka untuk datang kembali kedalam perpustakaan, serta kepuasan merupakan suatu alat digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya.²Kepuasan pemustaka yaitu rasa menyenangkan yang dirasakan pemustaka setelah memanfaatkan layanan yang diberikan perpustakaan. Kepuasan yang didapatkan otomatis akan memberikan penilaian dalam memanfaatkan sarana yang disediakan oleh perpustakaan.

²Haning Tri Novianti, dan Lely Indah Mindarti, dan Hermintatik, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka(Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)”. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol.3. No.5, hal.789.

Perasaan pengguna yang didapatkan setelah memanfaatkan sesuatu barang atau jasa adalah kepuasan³.

Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena menggunakan akun *Instagram* sejak tanggal 4 Agustus 2020 dengan *Username* @Pustaka_bbg, hingga saat ini jumlah follower yang dimiliki sebanyak 1.810 followers dengan 340 postingan. Berdasarkan observasi awal penulis akun *Instagram* perpustakaan melakukan promosi dengan membagikan beragam informasi yang disediakan oleh perpustakaan mulai dari koleksi perpustakaan, layanan yang disediakan, kegiatan yang ada di perpustakaan dan juga kegiatan-kegiatan yang ada di universitas. Perpustakaan juga memanfaatkan fitur *instastory* dalam berkomunikasi dengan pengikutnya dan membagikan kegiatan harian perpustakaan. *Instagram* perpustakaan menjadi media untuk melakukan promosi perpustakaan dengan memperkenalkan perpustakaan kepada pemustakanya, dengan harapan perpustakaan menjalankan fungsinya sebagai pusat informasi bagi pemustakanya.

Jika minat kunjung dan kesadaran pemustaka tentang pentingnya perpustakaan mulai tumbuh dan pemustaka mulai memanfaatkan perpustakaan untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan setelah perpustakaan melakukan promosi dengan memperkenalkan perpustakaan, maka media promosi melalui *instagram* mempengaruhi pada kepuasan pemustaka dan akan berdampak baik bagi perpustakaan.

³ Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawan dan pustakawan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1992), hal. 17

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan penulis di lapangan maka penulis tertarik mendalami penelitian yang mengangkat judul tentang **“Kepuasan Pemustaka Terhadap Media Promosi melalui instagram di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh ”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah pada pembahasan ini yaitu: Bagaimana kepuasan pemustaka terhadap media promosi melalui instagram di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap Media Promosi melalui instagram di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai suatu karya ilmiah maka diharapkan hasil dari penelitian ini bermanfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan di bidang perpustakaan dan informasi, dan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian pada masa yang akan datang, serta menambah ilmu pengetahuan agar mampu mengelola media sosial sebagai media promosi pada perpustakaan.

2. Manfaat Praktis

Untuk penulis sebagai sarana menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman pribadi dalam penelitian serta dapat menambah wawasan, bagi penulis selanjutnya dapat dijadikan referensi terhadap penelitian yang sejenis.

E. Penjelasan Istilah

Ada beberapa istilah dalam penelitian ini yang perlu diberi batasan dan dijelaskan agar menghindari kesalah pahaman Adapun istilah yang terdapat pada judul penelitian ini diantaranya adalah:

a. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka yaitu perbandingan nilai antara apa yang diharapkan oleh pemustaka dengan nilai yang dipersepsikan pemustaka saat menggunakan produk dan jasa pelayanan perpustakaan. Apabila pemustaka merasa kinerja dari layanan sama atau melebihi yang diharapkan maka pemustaka merasa puas, sebaliknya apabila kinerja dari layanan tidak sesuai dengan harapan maka pemustaka merasa tidak puas terhadap layanan yang disediakan.⁴

Kepuasan pemustaka yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perasaan menyenangkan atau rasa puas yang pemustaka rasakan

⁴ Sarwono, Isbandil, Dwi Rahayu, “ Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan *Electronic Theses and dissertations* (ETD) perpustakaan UGM dengan Menggunakan metode libqual™”. *Libria*, Vol.6, NO.2, Desember 2018, hal 305. <https://Journal.Iainkudus.ac.id>

setelah membandingkan hasil dari media promosi Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena dengan apa yang diharapkan.

b. Media Promosi Instagram

Menurut Pujiriyanto dalam Janottama di Skripsi media adalah sarana yang digunakan sebagai penyampai pesan atau informasi kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai alat komunikasi grafis yaitu teks, gambar, foto. sehingga media sebagai alat untuk berkomunikasi dan menyampaikan pesan. Secara umum ada beberapa macam media yang bisa digunakan untuk melakukan promosi seperti Media Cetak, Media Elektronik Dan Media Penyelenggaraan.⁵ Instagram merupakan salah satu media jejaring sosial yang dapat dimanfaatkan sebagai media promosi langsung. Melalui instagram produk/jasa ditawarkan dengan cara mengupload foto atau video singkat, sehingga para pengguna dapat melihat jenis-jenis barang/jasa yang ditawarkan.

Adapun yang dimaksud promosi melalui instagram dalam skripsi ini adalah instaram perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh dengan nama akun @Perpustakaan_ubbg.

⁵ Purwoko Widi Nugroho, "Perancangan Visual sebagai Media Promosi Play Gruop dan TK Elim Sragen".(Skripsi Publikasi), Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010.hlm 8.

BAB II

Landasan Teori

A. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan salah satu kegiatan melihat dan membandingkan dengan penelitian terdahulu untuk mengetahui perbedaan penelitian yang akan dikaji, Berdasarkan penelusuran literatur pustaka yang penulis lakukan terdapat beberapa penelitian yang memiliki kemiripan dengan yang penulis lakukan. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik *Kepuasan pemustaka terhadap Media Promosi di Perpustakaan*. Meskipun demikian, terdapat juga perbedaan dari segi judul, tempat penelitian dan waktu penelitian.

Pertama, penelitian berjudul “Pemanfaatan media sosial instagram sebagai sarana promosi pada perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara”. Dilakukan oleh Juli Anggraini, Fakultas Ilmu Sosial Univeritas Negeri Sumatera Utara, prodi ilmu perpustakaan. Tujuan penelitian adalah untuk mengkaji manfaat penggunaan instagram sebagai sarana promosi diperpustakaan Univesitas Islam Negeri Sumatera Utara, untuk mengetahui kendala yang dihadapi perpustakaan dalam pemanfaatan media sosial instagram sebagai sarana promosi pada perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deksriptif dengan metodologi survei, hasil penelitian adalah perpustakaan UIN-SU telah memanfaatkan media

sosial instagram sebagai sarana promosi, konsep perpustakaan dibuat dengan konsep instagramable, selain instagram media promosi yang digunakan UIN –SU ada facebook, youtube, twitter, web dan lainnya. Berdasarkan hasil yang diperoleh kendala yang dihadapi oleh perpustakaan UIN-SU dalam memanfaatkan instagram sebagai sarana promosi perpustakaan adalah masalah SDM yang ahli dibidang desain grafis, yang menjadi daya tarik untuk followers, karena desain visual merupakan salah satu daya pikat dan minat yang mampu menarik perhatian followers instagram.

Kedua, penelitian berjudul “Pengaruh promosi melalui instagram terhadap kunjungan pemustaka pada UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh” dilakukan oleh Rasidah, Fakultas adab dan humaniora prodi ilmu perpustakaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh promosi melalui instagram dengan kunjungan pemustaka pada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan regresi linier. Hasil penelitian adalah promosi melalui instagram memiliki pengaruh yang kuat terhadap kunjungan pemustaka pada UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Ketiga, penelitian berjudul “ Persepsi dan harapan pemustaka terhadap pemanfaatan instagram sebagai media promosi perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi”, Ani Saidah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Fakultas Adab dan Humaniora, Prodi Ilmu Perpustakaan, tujuan penelitian untuk

mengetahui bagaimana persepsi dan harapan pemustaka terhadap pemanfaatan instagram sebagai media promosi perpustakaan di Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dinamakan metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit, obyektif, testrikur, rasional dan sistematis. Hasil dari penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa pemanfaatan instagram sebagai media promosi perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dinilai baik berdasarkan skor rata-rata yang didapatkan dari jawaban responden terhadap setiap pernyataan dari 4 indikator yaitu 3,1.

Dari beberapa penelitian terdapat beberapa persamaan yaitu sama-sama membahas mengenai media promosi perpustakaan adapun perbedaan dengan penelitian sebelumnya akan peneliti paparkan sebagai berikut.

- a. Perbedaan dengan penelitian pertama yang berjudul, “Pemanfaatan media sosial instagram sebagai sarana promosi pada perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara”. Lebih fokus terhadap pemanfaatan fitur instagram sebagai sarana dalam melakukan promosi pada perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Tujuan penelitian adalah untuk mengkaji manfaat penggunaan instagram sebagai sarana promosi di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, untuk mengetahui kendala yang dihadapi perpustakaan dalam pemanfaatan media

sosial instagram sebagai sarana promosi pada perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

- b. Perbedaan dengan penelitian kedua yang berjudul “Pengaruh promosi melalui instagram terhadap kunjungan pemustaka pada UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh” Lebih fokus terhadap promosi menggunakan instagram memberikan pengaruh terhadap minat kunjung pemustaka pada perpustakaan UIN Ar-Raniry. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh promosi melalui instagram dengan kunjungan pemustaka pada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.
- c. Perbedaan dengan penelitian ketiga yang berjudul “ Persepsi dan harapan pemustaka terhadap pemanfaatan instagram sebagai media promosi perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi”. Lebih fokus terhadap persepsi dan harapan pemustaka dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan pemustaka terhadap pemanfaatan instagram sebagai media promosi perpustakaan di Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Dari ketiga penelitian di atas membuktikan bahwa penelitian yang penulis lakukan belum pernah diteliti sebelumnya, peneliti lebih menfokuskan kepuasan pemustaka terhadap media promosi perpustakaan.

B. Kepuasan Pemustaka

1. Pengertian kepuasan pemustaka

Zeithalm dan Bitner yang mendefinisikan kepuasan “ sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan pemuasan kebutuhan dan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga “ *Perception of quality*”.⁶

Menurut Lasa kepuasan pemustaka adalah Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan mudah, murah, tepat, dan cepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali, waktu layanan.⁷

Kemudian Tse dan Wiltonyang dikutip oleh Fatmawati dalam skripsi Amanda Zahroh menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah respons pengguna terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaian.⁸

⁶ Sarwono, Isbandini, Dwi rahayu, “ Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Electronic Theses and Dissertations (ETD) perpustakaan UGM dengan menggunakan metode libqual™”. *Libria*, Vol. 6, No. 2, Desember 2018. Hal. 306. <https://journal.iainkudus.ac.id>

⁷ Fatmawati A. Akib, “ Kepuasan Pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling terapung (studi kasus di kota Ternate)”. *Journal* vol 11. No. 4. Tahun 2013. Hal 4. <https://media.helti.ac.id>

⁸ Amanda Zahroh, “Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Skripsi Tercetak Di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Dalam Dimensi Libqual+™”.(Skripsi Dipublikasi), Fakultas Adab Dan Humaniora, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta, 2019.hlm 37

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka adalah perasaan yang dirasakan atau respon pemustaka setelah keinginan pemustaka terpenuhi yang dipengaruhi oleh kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi melalui sarana dan pelayanan yang disediakan.

2. Faktor-faktor kepuasan pemustaka

Kepuasan pemustaka dapat diartikan sebagai keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan, kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh koleksi, fasilitas dan layanan yang diberikan perpustakaan. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka, Sulistyو menyatakan bahwa, kepuasan pengguna tergantung pada faktor sebagai berikut:

1. Kecepatan jasa (waktu yang diperlukan) untuk memperoleh informasi baru atau menjawab pertanyaan
2. Perbandingan antara pertanyaan yang dijawab secara memuaskan
3. Proposi informasi relevan yang disediakan
4. Tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan (proposisi informasi yang tidak diketahui oleh pengguna sebelum memperoleh jawaban)
5. Keluasan yang artinya seberapa jauh jasa unit meliputi semua aspek pertanyaan atau seberapa banyak unit informasi memberikan jasa yang diberikan.

6. Usaha pengguna untuk memanfaatkan jasa yang tersedia⁹

Adapun faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka menurut pedoman umum penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi dalam Fatmawati dapat diperhatikan ketentuan berikut:

1. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna.
2. Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan pemerataan.
3. Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
4. Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat.¹⁰

Metode pengukuran tingkat kepuasan menurut fatmawati dalam penelitiannya terdapat empat dimensi, *Service of affect* (kemampuan dan sikap pustakawan), *Libray as place* (fasilitas dan kenyamanan), *Personal control* (petunjuk dan sarana), *Information Access* (akses informasi).¹¹

3. Indikator kepuasan pemustaka

Indikator kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai petunjuk untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap sebuah perpustakaan,

⁹ Yulianti, *Hubungan kinerja pustakawan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan umum daerah Kabupaten Barru*.(Skripsi Publikasi), Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Allauddin Makassar , Makassar. Hlm 40. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id>

¹⁰ Refita Nur Asadi, *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara*.(Skripsi Publikasi), Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar, Makasar ,2018.hlm 13.

¹¹ Muchammad zuli aryanto, Bambang suratman, “ Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya”. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, Vol.9, Nomor 2, 2021. Hal.406. <http://jounal.unesa.ac.id>

adapun indikator kepuasan pemustaka menurut Irwan adalah sebagai berikut:

- a. Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, jika informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan pengguna merasa keinginannya terpenuhi maka akan mendatangkan perasaan puas dari pengguna.
- b. Totalitas dalam memberikan layanan, memberikan pelayanan yang totalitas dengan berusaha memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara lengkap.
- c. Kesenangan dan kenyamanan, saat pengguna merasa mudah dalam menggunakan sistem informasi maka pengguna akan merasa senang dan nyaman perasaan pengguna inilah yang dijadikan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan pengguna.¹²

Adapun indikator-indikator dalam kepuasan menurut Lancaster yang dikutip oleh Elva Rahmah dalam skripsi Farhan Bukhori menemukan kepuasan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja pelayanan yang mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan dan berusaha memberikan yang terbaik terhadap permintaan pengguna.
- b. Responsive terhadap permintaan pengguna.
- c. Kompeten dalam melayani disertai kemampuan teknis dan etika

¹² Andi Pandita, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*, (Skripsi publikasi), Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Negeri Makassar, 2017. hlm 28. <http://repository.uin-alauddin.ac.id>

- d. Akses terhadap informasi yang dicari relatif muda, cepat dan akurat.
- e. Ruangan dan peralatan penunjang tertata dengan baik dan nyaman.¹³

Menurut Qalyudi dalam Refita Nur Asadi dalam memberikan strategi kepuasan pemustaka terdapat tiga kunci utama sebagai berikut :

1. Kemampuan memahami keinginan pemustaka serta memahami tipe-tipe pemustaka perpustakaan.
2. Pengembangan database yang lebih akurat, termasuk data kebutuhan dan keinginan setiap pemustaka dan perubahan kondisi.
3. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategi.¹⁴

C. Media Promosi

1. Pengertian media promosi

Promosi perpustakaan adalah suatu tindak untuk memperkenalkan, menarik perhatian, dan membujuk calon pemustaka untuk menumbuhkan minat dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan serta mendapatkan dukungan masyarakat. Kegiatan promosi perpustakaan terbilang kegiatan

¹³Farhan Bukhori, “ *Kepuasan Pemustaka Terhadap Implementasi Pelayanan Prima (Excecellent Service) di kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat*”, (Skripsi Publikasi), Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta , 2016, hlm. 26

¹⁴Refita Nur Asadi, *Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan pada perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara*”.(skripsi publikasi), Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Makassar, 2018. Hlm 11.
<http://repository.uin-alauddin.ac.id>

yang dinilai dalam instrumen akreditasi perpustakaan. Kegiatan promosi perpustakaan bermacam-macam jenis dan sifatnya.

Media promosi merupakan alat atau sarana yang digunakan untuk promosi. Ada berbagai macam media promosi yang berkembang saat ini, dari media konvensional sampai media tidak konvensional. Media promosi dibagi menjadi beberapa kategori diantaranya adalah media cetak konvensional, iklan media cetak, media luar ruang, media online dan media elektronik.

Joyce A. Edinger mengatakan bahwa promosi di perpustakaan adalah kegiatan komunikasi dengan pemustaka yang telah ada maupun pemustaka yang belum ada tetapi potensial agar mereka tau tentang pelayanan yang ada. Promosi perpustakaan adalah berbagai aktifitas yang dilakukan oleh perpustakaan dalam rangka meningkatkan pemanfaatan produk dan layanan perpustakaan oleh pemustaka potensial dan aktual.¹⁵

Qalyubi dalam Nadia menyatakan bahwa promosi perpustakaan adalah langkah praktis yang dapat dilakukan perpustakaan untuk meningkatkan pemanfaatan perpustakaan. Promosi perpustakaan pada dasarnya merupakan forum pertukaran informasi antara organisasi dan konsumen dengan tujuan utama memberikan informasi tentang produk atau jasa yang disediakan oleh perpustakaan. Promosi perpustakaan juga merupakan aktivitas

¹⁵ Sujatna, *Promosi Perpustakaan*, (Jakarta: Mahara Publishing, 2016), hlm.114-19

memperkenalkan perpustakaan dari segi fasilitas, koleksi, jenis layanan, dan manfaat yang dapat diperoleh setiap pemakai perpustakaan.¹⁶

2. Media promosi perpustakaan

Media promosi sarana atau jenis media yang dijadikan alat dalam melakukan promosi dan pengenalan produk, jasa kepada masyarakat. Media promosi diperlukan sebagai penunjang kegiatan promosi perpustakaan, pemilihan media yang tepat sangat membantu promosi untuk melihat peluang promosi setelah penetapan biaya, sehingga kegiatan promosi dapat berjalan secara efektif dan efisien.¹⁷ Media promosi yang digunakan dapat berinteraksi secara langsung dan tidak langsung dengan pemustaka.

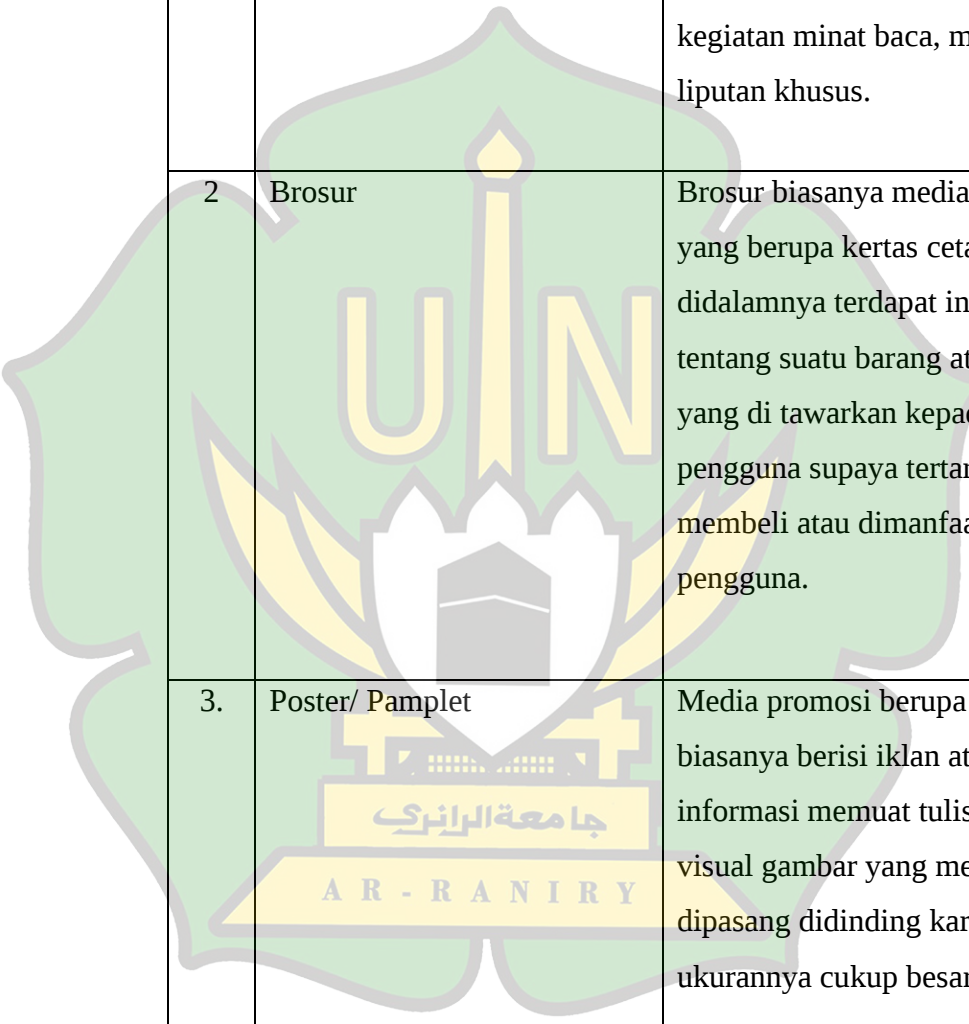
a. Media cetak

Media cetak salah satu media promosi yang didesain semenarik mungkin berupa ajakan dan bujukan kepada pemustaka untuk berinteraksi dengan media yang dibuat oleh perpustakaan, promosi perpustakaan menggunakan media cetak adalah sebagai berikut:¹⁸

¹⁶ Nadia Amelia Qurrota A'yunin, Promosi Perpustakaan Pusat Studi Sosial Asia Tenggara Universitas Gadjah Mada Yogyakarta Melalui Media Sosial, (*LIBRIA* Vol. 10 No.1, 2018), hal,. 51.

¹⁷ Sujatna, *Promosi Perpustakaan*, (Jakarta: Mahara Publishing, 2016), hlm

¹⁸ Rini Soraya Nainggolan, “ *Evaluasi stratesi media promosi pada perpustakaan Universitas Meda Area*”. (Skripsi Publikasi), Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2020. hlm. 18-19.



No.	Media cetak	Mencakup
1	Surat Kabar/ Majalah	Bentuk promosi yang biasa dilakukan menggunakan surat kabar adalah seperti resensi buku, pendaftaran lomba, kegiatan minat baca, melalukan liputan khusus.
2	Brosur	Brosur biasanya media promosi yang berupa kertas cetakan yang didalamnya terdapat informasi tentang suatu barang atau jasa yang di tawarkan kepada pengguna supaya tertarik untuk membeli atau dimanfaatkan oleh pengguna.
3.	Poster/ Pamphlet	Media promosi berupa poster biasanya berisi iklan atau informasi memuat tulisan dan visual gambar yang menarik dipasang didinding karena ukurannya cukup besar.

4.	Spanduk/ Baliho	Seperti poster, spanduk dan baliho digunakan dengan tujuan untuk menguatkan pesan tentang kegiatan yang akan dilaksanakan. ¹⁹
----	-----------------	--

Tabel 2.1 Media promosi melalui media cetak.

3. Promosi perpustakaan melalui Instagram

Menurut Atmoko dalam bukunya Instagram adalah sebuah aplikasi berbagi foto memungkinkan para penggunanya mengambil foto menggunakan filter digital, dan membagikannya ke berbagai jejaring sosial, termasuk instagram sendiri.²⁰

Menurut Indika & Jovita dalam Putut Suharso dan Aninda Pramesti promosi melalui Instagram memberikan keuntungan bagi pemilik usaha maupun konsumen. Dalam perpustakaan pihak perpustakaan adalah pemilik usaha yang menawarkan produk jasa, instagram perpustakaan dapat memberikan informasi mengenai produk perpustakaan, pemanfaatan perpustakaan. Pemustaka dapat melihat secara langsung produk yang ditawarkan oleh perpustakaan sehingga pemustaka tidak asing dengan produk tersebut dan tahu apa yang berguna dan dimanfaatkan sesuai kebutuhan masing-masing pemustaka.²¹

¹⁹Tulus Wulan Juni, Strategi Promosi Gemar Membaca dan Gemar ke Perpustakaan melalui kekuatan media, (MEDIA PUSTAKAWAN Vol. 20 No.3 Tahun 2013.) , hal. 34

²⁰Nabilla Dwi Ramdaniaty, “Strategi komunikasi pemasaran online melalui media sosial Instagram Brand HI Jack Sandals selama pandemi covid 19”.(Skripsi Publikasi), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Universitas Pasundan, Bandung, 2020.hlm. 43.

²¹Putut Suharso, Aninda Nurwindu Pramesti, Promosi Perpustakaan Melalui Instagram: studi di Perpustakaan Universitas AIRLANGGA,(PUBLICATION LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE Vol. 3No. 2 Tahun 2019),hal 69.

a. Karakteristik Instagram

Menurut Atmoko Instagram memiliki lima menu utama yaitu sebagai berikut:

1. Home page

Home page ialah halaman utama yang menampilkan (*time line*) foto-foto terbaru dari sesama pengguna yang telah diikuti.

2. Comment

Instagram menyediakan fitur komentar, dimana kolom komentar berisi tentang pesan, kesan orang lain terhadap apa yang kita posting.

3. Explore

Explore merupakan tampilan foto populer yang banyak disukai oleh pengguna instagram yang berasal dari pengguna yang sudah diikuti maupun yang belum.

4. Profil

Profil pengguna memberikan informasi mengenai pengguna, fitur ini menampilkan jumlah foto yang telah diupload, jumlah followers dan jumlah following.

5. News feed

News feed merupakan fitur yang menampilkan notifikasi terhadap berbagai aktivitas yang dilakukan oleh pengguna instagram.²²

²²Neng Dewi Kurnia dkk, “ Hubungan Pemanfaatan Media Sosial Instagram dengan Kemampuan Literasi Media di UPT Perpustakaan ITENAS”, *Jurnal Edulib*, Vol.8. No.1 tahun 2018. Hal 6.

b. Pemanfaatan Instagram dalam Media Promosi Perpustakaan

Media sosial merupakan komunikasi pemasaran yang menggunakan bantuan jaringan internet dalam menarik konsumen dalam berbagai bentuk (gambar, tulisan, dan lain sebagainya), dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, citra perusahaan, dan untuk meningkatkan penjualan.²³ Sebuah survei yang dilakukan oleh Bicen Arans menunjukkan bahwa Instagram adalah media sosial yang paling banyak diadopsi oleh perpustakaan setelah facebook, twitter, dan youtube, fitur-fiturnya termasuk kemampuan untuk memposting gambar, video, streaming langsung dan cerita harian. Manfaat penggunaan instagram oleh perpustakaan antara lain:

- a. Dapat meraih target audien yang lebih luas dengan biaya yang murah.
- b. Meningkatkan informasi dengan masyarakat.
- c. Dapat meningkatkan pengguna perpustakaan melalui kegiatan promosi melalui instagram.
- d. Dapat meningkatkan kolaborasi dengan berbagai pihak sehingga layanan perpustakaan dapat lebih kuat.
- e. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membangun perpustakaan yang lebih baik.
- f. Menghemat waktu dan biaya penyebaran informasi.

²³Kotler and Keller, *Marketing manajemen*, (Pearson: Prentice hall, 2016), hlm. 643.

- g. Memberikan akses layanan perpustakaan yang lebih luas dan cepat.²⁴

c. Indikator Pemanfaatan Instagram

Menurut Chris Hauer terdapat empat C dalam penggunaan sosial media marketing yaitu:

- a. *Context*: “ *How are frame our stories*”, bagaimana dalam membentuk sebuah pesan (informasi) dalam penggunaan bahasa maupun isi dari pesan tersebut.
- b. *Communication*: “ *The practive of sharing our sharing story as well as listening, responding, and growing.*” Adalah bagaimana cara berbagi cerita atau pesan (informasi) seperti mendengar, merespon dan tumbuh dengan berbagai cara yang membuat pengguna merasa nyaman dan pesan tersampaikan.
- c. *Collaboration*: “ *Working together to make things better and more efficient and efective*”. Adakah bagaimana bekerja sama untuk membuat segala sesuatu menjadi lebih baik. Bisa juga dengan kerjasama antara sebuah akun atau perusahaan dengan penggunaanya di media sosial untuk membuat sesuatu lebih baik, lebih efektif dan lebih efisien.
- d. *Connection*: “ *The relationship we forge and maintain*”. Adalah bagaimana memelihara hubungan yang terbina. Bisa dengan

²⁴Anggitawidyapramesti, “Pemanfaatan Instagram sebagai media promosiperpustakaankementrianpendidikan dan kebudayaan republic Indonesia”.(skripsipublikasi), Fakultasilmusosial dan ilmupolitik, Universitas SebelasMaret, Surakarta, 2019.hlm 23. <http://digilib.uns.ac.id>.

melakukan sesuatu yang bersifat berkelanjutan sehingga pengguna merasa lebih dekat dengan perusahaan pengguna media sosial.²⁵



²⁵Ani saidah, “ *Persepsi dan harapan pemustaka terhadap pemanfaatan instagram sebagai media promosi pepustakaan universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi*”.(skripsi publikasi), Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Jambi, 2021.hlm 10-11.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah.²⁶ Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci. Adapun pendekatan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan atau suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial.²⁷

Untuk memperoleh data yang diperlukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data kualitatif ialah data yang dinyatakan dalam bentuk kalimat, simbol, dan data lainnya yang bentuknya bukan angka. Misalnya, kepuasan konsumen(sangat puas, puas, netral, tidak puas, sangat tidak puas). Data kualitatif dapat dikuantitatifkan dengan pemberian skor.

²⁶ Djam'an satori, Riduwan, *Metodologi Penelitian kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2011), hlm 25.

²⁷ Erlina Hasan, "*Filsafat ilmu dan metodologi penelitian ilmu pemerintahan*", (Bogor: Graha Indonesia, 2011), hlm.40

Minsalnya, dengan menggunakan skala likert atau jenis skala lainnya. Transpormasi data kualitatif ke kuantitatif ditunjukkan agar data kualitatif dapat dianalisis dengan pendekatan statistik dan ekonomi.²⁸

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPT perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena, yang beralamat Jl.Tanggul Krueng Lamnyong No. 34 Rukoh, Kec. Syiah Kuala, Kota Banda Aceh 232. Dilaksanakan selama bulan Agustus sampai dengan bulan September 2022.

C. Fokus Penelitian

Batasan masalah dalam kualitatif disebut dengan fokus, Fokus berisi pokok masalah yang masih bersifat umum.²⁹ Sehingga penelitian kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti yang meliputi aspek tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis.³⁰ Penentuan fokus dalam penelitian kualitatif lebih kepada informasi yang terbaru yang diperoleh dari keadaan lapangan. Adapun yang menjadi fokus atau target dalam penelitian ini adalah kepuasan pemustaka terhadap media promosi di Perpustakaan.

D. Subyekdan Objek

Dalam penelitian ini yang menjadi subjeknya adalah seluruh mahasiswa aktif pengguna perpustakaan Universitas Bina Bangsa

²⁸Usman Rianse, Abdi, *Metode penelitian sosial dan ekonomi teori dan aplikasi*, (Bandung : Alfabeta, 2008), hlm 211.

²⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Komninas(Mixed Methods)*, (Bandung : Alfabeta, 2018), hlm.287.

³⁰Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2013), hlm. 32.

Getsempena yang berjumlah 3955 orang pada tahun 2022, didapatkan hasil wawancara dengan pustakawan di perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena. Objek penelitian ini adalah kepuasan pemustaka terhadap media promosi perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena. Teknik pengambilan subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling random/ probability sampling merupakan jenis dalam teknik pengambilan sampel yang melakukan pengambilan sampelnya dengan random atau acak. Metode ini memberikan seluruh anggota populasi kemungkinan (probability) atau kesempatan yang sama untuk menjadi sampel terpilih. Teknik jenis ini sesuai digunakan untuk populasi yang besaran anggotanya dapat kita tentukan terlebih dahulu.

Jumlah informan yang diambil penulis dengan rumus slovin adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

keterangan : n= Ukuran sampel yang dicari

A R - R A N I R Y

N= Ukuran Populasi

e= Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, 10%.

Rumus sample menggunakan rumus Slovin, maka banyak populasi dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{3,955}{1 + (3,955 \times (0.1))^2}$$

$$n = \frac{3,955}{1 + (3,955 \times 0.01)} = \frac{3,955}{40,55} = 97.$$

E. Kredibilitas Data

Kredibilitas data merupakan tingkat ukuran suatu kebenaran atau data yang telah dikumpulkan atau kepercayaan data dan kecocokan data antara konsep penelitian dengan hasil penelitian, agar hasil penelitian dikatakan sesuai konteks, maka penelitian kualitatif perlu melewati uji kredibilitas yang terdiri dari 6 cara yaitu: perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi lain, dan *member check*.³¹ Pada penelitian ini, penulis menguji kredibilitas dengan menggunakan :

1. *Member Check*

Member Check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. tujuan *Member Check* adalah mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya sudah valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsiran tidak

³¹Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 394.

disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus mengubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. jadi, tujuan member check adalah agar informasi yang diperoleh akan digunakan dalam penulisan penelitian sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan³².

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner/Angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau dikirim melalui pos, atau internet.³³ Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada beberapa sampel yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Angket disusun dengan menggunakan skala likert, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert maka

³²Firdaus, Fakhry Zamzam, *Aplikasi Metodologi Penelitian*, Cet 1, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm.167.

³³Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm.203

variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.³⁴

Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu angket yang berisikan pertanyaan yang dilengkapi dengan jawaban yang harus dipilih oleh responden tanpa ada kebebasan bagi responden untuk memberikan alternatif jawaban lain.³⁵ Peneliti menyebarkan angket yang berisi 16 pertanyaan kepada pemustaka untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap media promosi perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena, disusun daftar pernyataan (angket) yang dibagikan kepada pengguna perpustakaan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Purwono adalah teknik penyajian informasi, mencari informasi tentang barang atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, risalah rapat, lengger, agenda, dan sumber lainnya. Peneili mengumpulkan bukti yang mendukung penelitian menggunakan teknik dokumentasi.³⁶

³⁴Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm.132

³⁵Usman Rianse, Abdi, *Metode penelitian sosial dan ekonomi teori dan aplikasi*, (Bandung : Alfabeta, 2008), hlm 217.

³⁶ Juli Anggraini, "Pemanfaatan media sosial instagram sebagai sarana promosi pada perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara". (skripsi publikasi), Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islma Negeri Sumatera Utara, Medan, 2021. Hlm. 32.

G. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data merupakan proses pencarian dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan materi-materi lainnya, sehingga data mudah dipahami dan semua dapat diinformasikan kepada orang lain³⁷. Pada dasarnya analisis data kualitatif dilaksanakan secara bersamaan melalui proses pengumpulan data. dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data model analisis Miles dan Huberman, yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi data, yaitu tahapan terhadap rincian data yang sudah terkumpul, peneliti memilah, merangkum serta meringkas hasil catatan lapangan dengan mengevaluasi data dari informan yang valid dengan data-data penelitian.
2. Penyajian data, dapat dilakukan dalam bentuk uraian yang singkat, bagan, flowchart, hubungan katagori dan sejenisnya.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, upaya mencari serta menemukan makna pada data yang dikumpulkan yaitu dalam penelitian ini peneliti melakukan pengujian atau kesimpulan yang telah diambil dan membandingkan dengan teori-teori yang relevan serta petunjuk untuk mengolah data.³⁸

³⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, cet 27, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm.334

³⁸Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta : Rineka Cipta, 2008),hlm. 209-210.

Analisis data yang peneliti lakukan dalam peneliti mulai dari menyebarkan angket kepada mahasiswa aktif pengguna perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena, hasil angket tersebut kemudian dirangkum datanya dan disajikan dalam bentuk tabel agar lebih dimengerti. Dalam penelitian ini, pengolahan data yang peneliti lakukan untuk data tabulating adalah menyajikan jawaban responden yang dikelompokkan dalam masing-masing kategori dan disajikan dalam bentuk *Bar Chart* (diagram batang).

Angket penelitian dibuat empat alternatif jawaban dengan menggunakan Skala Likert mulai dari sangat positif sampai sangat negatif, yaitu sangat puas (SP), puas (P) tidak Puas (TP), dan sangat tidak puas (STP). Selanjutnya, data yang tersusun dalam tabel tersebut dihitung persentase sateiap jawaban yang diperoleh dari angket menggunakan statistik sederhana yaitu metode Distributor Frekuensi Relatif (distribusi persentase) dengan menggunakan rumus:

$$P = f/N \times 100\%$$

Keterangan : P = persentase

F = frekuensi

N = jumlah frekuensi

100% = bilangan tetap³⁹

³⁹Sudijo, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm.43

Kemudian data diolah dalam tabel-tabel dan tefsirkan dengan menggunakan kriteria dari Sutirno Hadi yaitu:

86% - 100% = Sangat puas

66% - 85% = Puas

50% - 69% = Cukup puas

31% - 49% = Kurang puas

0% - 30% = Sangat kurang puas⁴⁰



⁴⁰Durga Ayunda, *Tingkat kepuasan pemustaka terhadap shelving di UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh*, (Skripsi Publikasi), Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Banda Aceh, 2019. Hlm. 32

BAB IV

Hasil dan Pembahasan

A. Gambaran umum Perpustakaan Bina Bangsa Getsempena

1. Profil Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena

UPT perpustakaan STKIP BBG sendiri berdiri seiring dengan berdirinya sekolah tinggi, yaitu pada tanggal 5 September 2003. Pada tahun 2013 sejalan dengan telah selesainya pembangunan gedung kampus milik sendiri yang berlokasi di Jl. Tanggul Krueng Lamnyong No. 34 Rukoh Kec. Syiah Kuala, Kota Banda Aceh 23112, maka unit perpustakaan juga berpindah dari lokasi kampus lama ke lokasi kampus baru ini. Perpustakaan ini memiliki tiga pustakawan dengan satu kepala perpustakaan, satu pustakawan pada divisi penjaminan mutu, satu pustakawan divisi layanan.

Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena memiliki terletak di gedung lantai empat, dimana pada bagian luar terdapat rak untuk penginapan tas dan bagian depan terdapat meja administrasi yaitu tempat pembuatan kartu tanda anggota dan meja sirkulasi. Sedangkan pada bagian tengah ada pojok baca BI Corner dan bagian belakang terdapat ruang baca yang disediakan untuk pemustaka serta koleksi-koleksi perpustakaan, dan perpustakaan juga menyediakan komputer yang bisa digunakan pemustaka. Sistem pelayanan yang diberikan perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena menggunakan sistem layanan terbuka yang memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk mencari secara mandiri

koleksi yang mereka inginkan dengan bantuan OPAC perpustakaan, pustakawan akan memberikan bantuan kepada pemustaka yang mengalami kesulitan dalam mencari bahan bacaan atau informasi lainnya yang dibutuhkan pemustaka.

2. Visi dan misi Universitas Bina Bangsa Getsempena

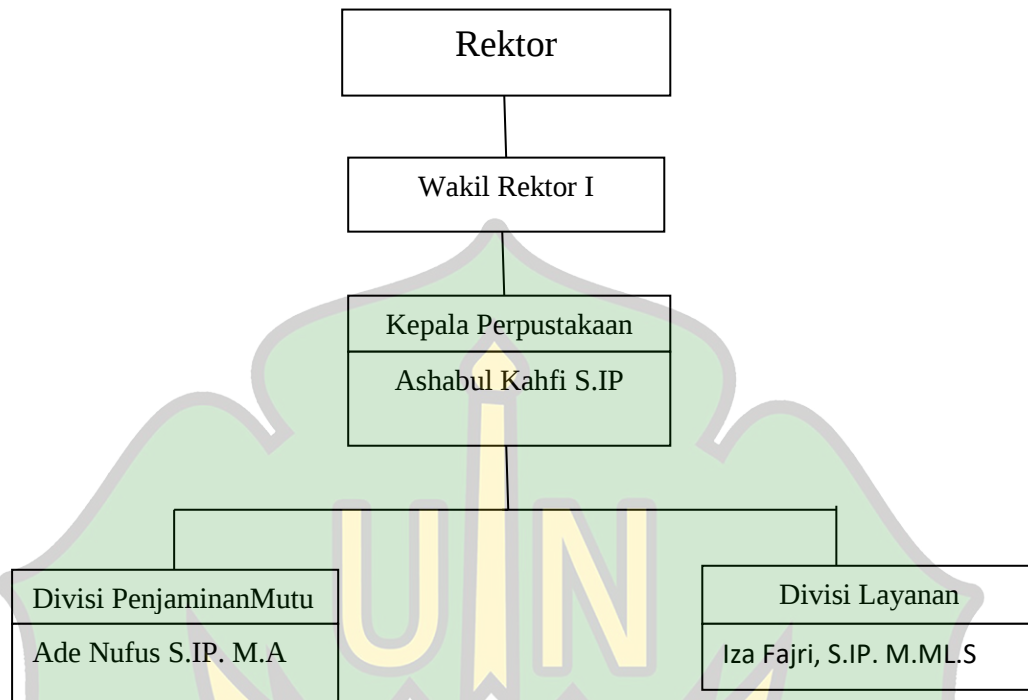
a. Visi

Menjadi pusat informasi terkemuka untuk keberhasilan sumber daya manusia yang unggul.

b. Misi

1. Menyediakan sumber informasi terbaru yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.
2. Memberikan layanan prima berbasis teknologi informasi, komunikasi, dan budaya bagi pengguna dalam menelusuri informasi yang dibutuhkan untuk mendukung tridarma perguruan tinggi.
3. Mendukung entrepreneur dalam pemberdayaan sumber daya informasi, komunikasi dan budaya,
4. Mengembangkan tata kelola manajemen perpustakaan sesuai standar dan menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif bagi pengguna.
5. Menjalin kerjasama dengan institusi lain dalam pengembangan layanan dan operasional perpustakaan dan mendukung masyarakat dalam bidang literasi informasi.

3. Struktur Organisasi



Tabel 4.1 struktur organisasi perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena

4. Jam buka layanan perpustakaan

Jam buka layanan perpustakaan dapat dilihat dibawah ini :

No	Hari	Pagi	Siang
1.	Senin – Jum’at	08.00 – 12.30	14.00 – 16.30
2.	Sabtu – Minggu	-	-

Tabel 4.2 Jam buka perpustakaan

5. Koleksi perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena

No	Jenis buku	Jumlah judul	Jumlah Eksemplar
1.	Ilmu kebidanan	386	1075

2.	Ilmu keperawatan	186	456
3.	Buku prodi PGSD	276	753
4.	Buku prodi PG PAUD	415	1072
5.	Buku Prodi pendidikan jasmani	458	1397
6.	Buku prodi pendidikan bahasa Inggris	803	1518
7.	Buku prodi pendidikan indonesia	455	1087
8.	Buku prodi pendidikan matematika	555	1309
9.	Buku pendidikan	465	1101
10.	Buku kesusatraan	1922	4379
11.	Buku keagamaan	1102	2210
12.	Buku sosial & umum	4849	9002
Total buku-		11872	25359

Tabel 4.3 Jenis-jenis koleksi yang ada di perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena.

6. Profil Instagram Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena

Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena menggunakan akun instagram sejak tanggal 4 Agustus 2020 dengan *Username* @pustaka_bbg, hingga saat ini jumlah follower yang dimiliki sebanyak

1.810 followers dengan 340 postingan. Akun instagram mempromosikan beragam informasi yang disediakan oleh perpustakaan mulai dari koleksi perpustakaan, layanan yang ada di perpustakaan, kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan, serta kegiatan yang ada di Universitas. Perpustakaan membagikan kegiatan sehari-hari yang ada di perpustakaan dengan memanfaatkan fitur Instastory.

Berikut beberapa tampilan instagram perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena :



Gambar 4.1 Tampilan Profil pada akun @Perpustakaan_ubbgb



Gambar 4.2 Tampilan feed pada akun @perpustakaan_ubbg

جامعة الرانري
AR-RANIRY



Gambar 4.3 Postingan Instastory akun @perpustakaan_ubbg yang mempromosikan buku terbaru pada perpustakaan UBBG



Gambar 4.4 Akun Instagram @Perpustakaan_ubbg mengajarkan Pemustaka

B. Hasil dan pembahasan

1. Hasil penelitian

Pada bab hasil penelitian ini akan dibahas tentang bagaimana hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan untuk memberikan gambaran detail mengenai subjek penelitian, yang mana analisis data dilakukan berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang disebarakan kepada 97 orang pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

Berikut ini merupakan analisa data mengenai Kepuasan pemustaka terhadap media promosi perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh. Peneliti menggunakan beberapa pertanyaan sebagai berikut :

a. Konteks (Cara Menyampaikan Pesan)

1. Menurut saya informasi yang disampaikan pada akun Instagram @Perpustakaan_ubbg Menggunakan kaidah bahasa indonesia yang baik dan tulisan yang jelas.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	50	52%
2.	Setuju	35	36%
3.	Tidak Setuju	8	8%
4.	Sangat Tidak Setuju	4	4%
	Total	97	100%

Tabel 4.4 Menurut saya informasi yang disampaikan pada akun Instagram @Perpustakaan_ubbg Menggunakan kaidah bahasa indonesia yang baik dan tulisan yang jelas.

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan setuju yaitu 88%. Sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju yaitu 12%. Jadi kesimpulan dari tabel di atas adalah bahwasanya responden atau pemustaka perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena merasa bahwa informasi yang disampaikan pada akun Instagram Perpustakaan menggunakan kaidah bahasa yang baik dan tulisan yang jelas.

2. Menurut saya akun @perpustakaan_ubbg menyediakan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	41	42%
2.	Setuju	43	45%
3.	Tidak Setuju	9	9%
4.	Sangat Tidak Setuju	4	4%
	Total	97	100%

Tabel 4.5 Menurut saya akun @perpustakaan_ubbg menyediakan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan setuju yaitu 87%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju yaitu 13%. Jadi kesimpulan dari tabel di atas adalah bahwasanya responden atau pemustaka Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena merasa bahwa penyediaan informasi pada akun Instagram perpustakaan jelas dan mudah dipahami.

3. Menurut saya akun @perpustakaan_ubbg selalu menyediakan konten yang bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	27	28%
2.	Setuju	53	55%
3.	Tidak Setuju	8	8%
4.	Sangat Tidak Setuju	9	9%
	Total	97	100%

Tabel 4.6 Menurut saya akun @perpustakaan_ubbg selalu menyediakan konten yang bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan setuju yaitu 83%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju yaitu 17%. Jadi kesimpulan dari tabel di atas adalah bahwasanya responden atau pemustaka Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena merasa bahwa akun Instagram perpustakaan menyediakan informasi atau konten yang bermanfaat.

4. Menurut saya isi konten pada akun @perpustakaan_ubbg dapat membuat pemustaka tertarik untuk berkunjung.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	43	44%
2.	Setuju	43	44%
3.	Tidak Setuju	7	8%
4.	Sangat Tidak Setuju	4	4%

	Total	97	100%
--	-------	----	------

Tabel 4.7 Menurut saya isi konten pada akun @Perpustakaan_ubbg dapat membuat pemustaka tertarik untuk berkunjung.

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan setuju yaitu 88%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju yaitu 12%. Jadi kesimpulan dari tabel di atas adalah bahwa responden atau pemustaka Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena merasa bahwa isi konten pada akun Instagram perpustakaan dapat membuat pemustaka tertarik untuk berkunjung.

5. Menurut saya akun @perpustakaan_ubbg selalu membagikan kegiatan yang dilakukan perpustakaan dan memberikan informasi terbaru mengenai perpustakaan.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	40	41%
2.	Setuju	43	45%
3.	Tidak Setuju	7	7%
4.	Sangat Tidak Setuju	7	7%
	Total	97	100%

Tabel 4.8 Menurut saya akun @perpustakaan_ubbg selalu membagikan kegiatan yang dilakukan perpustakaan dan menyediakan informasi terbaru mengenai perpustakaan.

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan setuju yaitu 86%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju yaitu 14%. Jadi kesimpulan dari tabel di atas adalah bahwa responden atau pemustaka Perpustakaan Universitas Bina Bangsa

Getsempena merasa bahwa akun Instagram perpustakaan menyediakan informasi up terbaru mengenai perpustakaan.

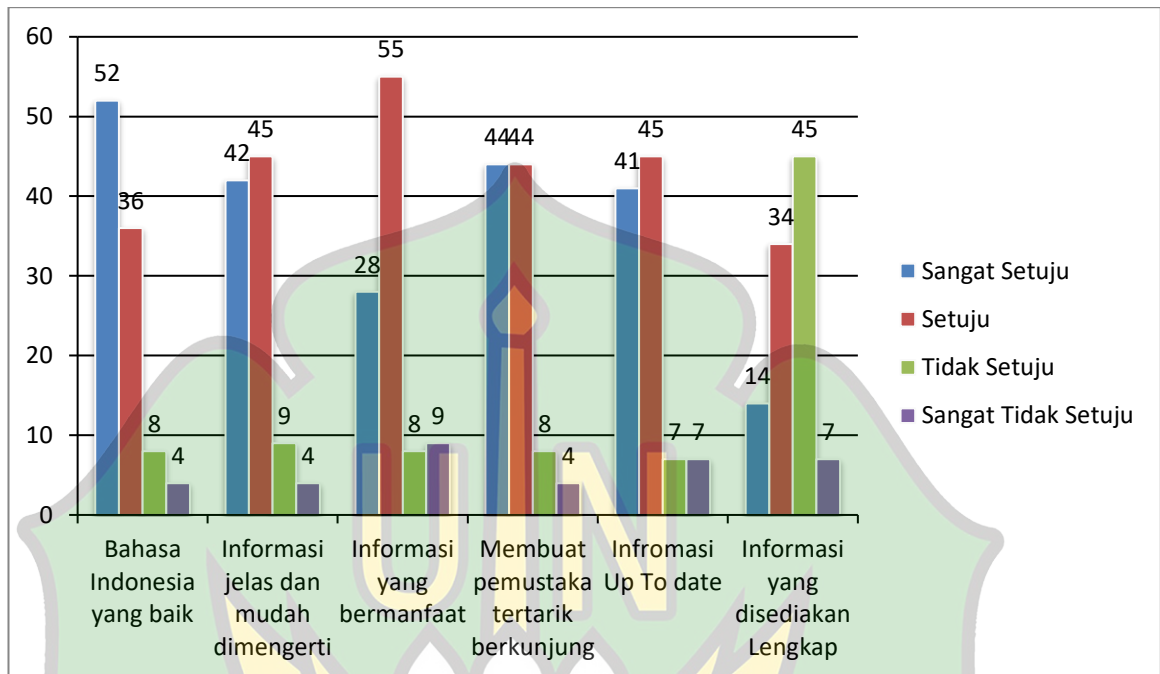
6. Saya merasa bahwa informasi yang disampaikan pada akun Instagram @perpustakaan_ubbg sudah lengkap.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	14	14%
2.	Setuju	32	34%
3.	Tidak Setuju	44	45%
4.	Sangat Tidak Setuju	7	7%
	Total	97	100%

Tabel 4.9 Saya merasa bahwa informasi yang disampaikan pada akun Instagram @perpustakaan_ubbg sudah lengkap.

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan setuju yaitu 48%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju yaitu 52%. Jadi kesimpulan dari tabel di atas adalah bahwa responden atau pemustaka Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena merasa bahwa informasi yang disampaikan pada akun Instagram perpustakaan belum lengkap.

Item pertama adalah tentang isi konten dan informasi yang disampaikan media promosi perpustakaan yang disajikan dalam bentuk bar chart 4.5 sebagai berikut:



Gambar Diagram 4.5 Indikator Konten

Penyajian bar chart di atas, dapat disimpulkan bahwa yang menjawab setuju hampir 79,72%, sedangkan yang menjawab tidak setuju hanya sekitaran 15,46% berarti responden merasa sudah puas dengan isi konten atau cara menyampaikan informasi yang disampaikan pada media promosi perpustakaan melalui Instagram Perpustakaan.

b. Komunikasi (Membagikan, merespon, mendengarkan pesan)

1. Menurut saya admin pada akun Instagram *@perpustakaan_ubbg* merespon pertanyaan dengan cepat dan tepat.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	25	26%

2.	Setuju	60	62%
3.	Tidak Setuju	5	5%
4.	Sangat Tidak Setuju	7	7%
	Total	97	100%

Tabel 4.10 Menurut saya admin pada akun Instagram @perpustakaan_ubbg merespon pertanyaan dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan setuju yaitu 88%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju yaitu 12%. Jadi kesimpulan dari tabel di atas adalah bahwasanya responden atau pemustaka Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena merasa bahwa respon admin pada akun Instagram perpustakaan menjawab pertanyaan cepat dan tepat.

2. Menurut saya admin akun @perpustakaan_ubbg selalu menjawab dengan baik dan jelas setiap pertanyaan dan kebutuhan pemustaka.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	47	49%
2.	Setuju	42	43%
3.	Tidak Setuju	5	5%
4.	Sangat Tidak Setuju	3	3%
	Total	97	100%

Tabel 4.11 Menurut saya admin akun @perpustakaan_ubbg selalu menjawab dengan baik dan jelas setiap pertanyaan dan kebutuhan pemustaka.

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan setuju yaitu 92%, sedangkan yang menyatakan tidak

setuju yaitu 8%. Jadi kesimpulan dari tabel di atas adalah bahwasanya responden atau pemustaka Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena merasa admin akun Instagram perpustakaan selalu menjawab dengan baik dan jelas setiap pertanyaan dan kebutuhan pemustaka.

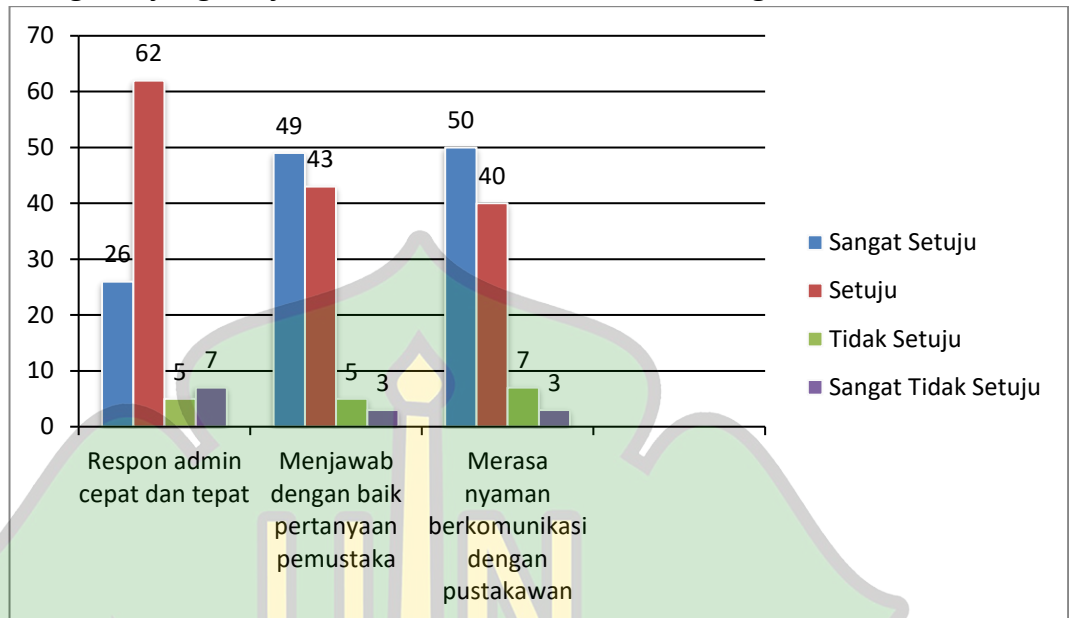
3. Saya merasa nyaman saat berkomunikasi dengan pustakawan pada akun@perpustakaan_ubbg.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	48	50%
2.	Setuju	39	40%
3.	Tidak Setuju	7	7%
4.	Sangat Tidak Setuju	3	3%
	Total	97	100%

Tabel 4.12 Saya merasa nyaman saat berkomunikasi dengan pustakawan pada akun @perpustakaan_ubbg.

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan setuju yaitu 90%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju yaitu 11%. Jadi kesimpulan dari tabel di atas adalah bahwasanya responden atau pemustaka Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena merasa bahwa nyaman dengan cara berkomunikasi pustakawan pada akun Instagram perpustakaan.

Item kedua adalah tentang komunikasi dalam media promosi melalui instagram, yang disajikan dalam bentuk bar chart 4.6 sebagai berikut:



Gambar 4.6 diagram indikator komunikasi

Penyajian bar chart diatas, dapat disimpulkan bahwa yang menjawab setuju hampir 89,69%, sedangkan yang menjawab tidak setuju hanya sekitaran 10,72% berarti responden merasa sudah puas dan nyaman terhadap respon yang diberikan oleh pustakawan saat membagikan informasi dalam media promosi melalui Instagram perpustakaan.

c. Kolaborasi (Kerjasama antara pemberi dan penerima pesan)

1. Menurut saya tingkat keterlibatan antara pemustaka dengan akun @perpustakaan_ubbg atau sebaliknya dalam memberikan like, comment dan share terjalin dengan baik.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	10	10%
2.	Setuju	43	44%
3.	Tidak Setuju	37	38%
4.	Sangat Tidak Setuju	7	8%
	Total	97	100%

Tabel 4.13 Menurut saya tingkat keterlibatan antara pemustaka dengan akun @perpustakaan_ubbg atau sebaliknya dalam memberikan like, comment dan share terjalin dengan baik.

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan setuju yaitu 54%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju yaitu 46%. Jadi kesimpulan dari tabel di atas adalah bahwa responden atau pemustaka Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena merasa tingkat keterlibatan pemustaka dengan akun Instagram perpustakaan terjalin dengan baik dalam memberikan like, comment dan share.

2. Pada akun @perpustakaan_ubbg pustakawan mengarahkan pemustaka dalam menggunakan fasilitas perpustakaan.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	7	7%
2.	Setuju	36	38%
3.	Tidak Setuju	44	45%
4.	Sangat Tidak Setuju	10	10%

	Total	97	100%
--	-------	----	------

Tabel 4.14 Pada akun @perpustakaan_ubbg pustakawan mengajarkan pemustaka dalam menggunakan fasilitas perpustakaan.

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan setuju yaitu 45%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju yaitu 55%. Jadi kesimpulan dari tabel di atas adalah bahwa responden atau pemustaka Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena merasa bahwa pada akun Instagram (sebagai media promosi) belum memberikan pengetahuan/mengajarkan pemustaka dalam menggunakan fasilitas perpustakaan.

3. Akun Instagram @perpustakaan_ubbg bekerjasama dengan pemustaka dalam membangun hal baik dan bermanfaat.

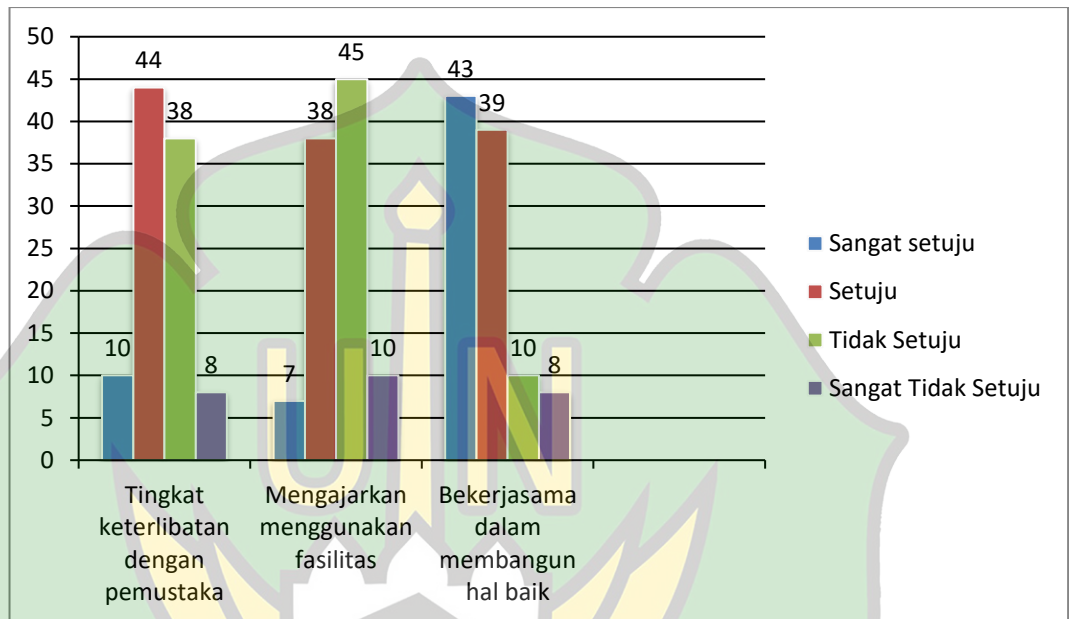
No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	42	43%
2.	Setuju	38	39%
3.	Tidak Setuju	10	10%
4.	Sangat Tidak Setuju	7	8%
	Total	97	100%

Tabel 4.15 Akun instagram @perpustakaan_ubbg bekerjasama dengan pemustaka dalam membangun hal baik dan bermanfaat.

Berdasarkan Tabel 4.15 diatas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan setuju yaitu 82%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju yaitu 18%. Jadi kesimpulan dari tabel di atas adalah bahwa responden atau pemustaka Perpustakaan Universitas Bina Bangsa

Getsempena merasa bahwa akun instagram perpustakaan berkerjasama dengan pemustaka dalam membangun hal baik dan bermanfaat.

Item ketiga tentang kerjasama antara akun Instagram perpustakaan dengan pemustaka, yang disajikan dalam bentuk bar chart 4.7 sebagai berikut:



Gambar 4.7 Diagram Indikator kerjasama

Penyajian bar chart diatas, dapat disimpulkan bahwa yang menjawab setuju hampir 60,48%, sedangkan yang menjawab tidak setuju hanya sekitaran 39,51% berarti responden merasa sudah puas saat melakukan kerjasama dengan akun instagram perpustakaan dalam membangun hal baik dan bermanfaat, terlihat dari keterlibatan pemustaka dalam memberikan *like*, *coment* dan *share* dalam media promosi perpustakaan.

d. Koneksi (Hubungan antara pemberi dan penerima pesan)

1. Menurut saya pada akun instagram @perpustakaan_ubbg menyediakan layanan koleksi online dengan baik.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	15	15%
2.	Setuju	30	31%
3.	Tidak Setuju	45	46%
4.	Sangat Tidak Setuju	7	8%
	Total	97	100%

Tabel 4.16 Menurut saya pada akun @perpustakaan_ubbg menyediakan layanan koleksi online dengan baik.

Berdasarkan Tabel 4.16 di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan setuju yaitu 46%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju yaitu 54%. Jadi kesimpulan dari tabel di atas adalah bahwasanya responden atau pemustaka Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena merasa bahwa pada akun Instagram perpustakaan belum menyediakan layanan koleksi online dengan baik.

2. Menurut saya interaksi antara akun @perpustakaan_ubbg dengan pemustaka terjalin dengan baik.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	44	45%
2.	Setuju	35	36%
3.	Tidak Setuju	14	14%

4.	Sangat Tidak Setuju	4	5%
	Total	97	100%

Tabel 4.17 Menurut saya interaksi antara akun @perpustakaan_ubbg dengan pemustaka terjalin dengan baik.

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan setuju yaitu 81%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju yaitu 19%. Jadi kesimpulan dari tabel di atas adalah bahwa responden atau pemustaka Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena merasa bahwa interaksi antara akun instagram perpustakaan dengan pemustaka terjalin dengan baik.

3. Menurut saya pemustaka menjadi lebih mengetahui tentang perpustakaan melalui akun Instagram perpustakaan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	3	3%
2.	Setuju	40	41%
3.	Tidak Setuju	34	35%
4.	Sangat Tidak Setuju	20	21%
	Total	97	100%

Tabel 4.18 Menurut saya pemustaka menjadi lebih mengetahui tentang perpustakaan melalui akun instagram perpustakaan.

Berdasarkan Tabel 4.18 di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan setuju yaitu 44%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju yaitu 56%. Jadi kesimpulan dari tabel di atas adalah bahwa responden atau pemustaka Perpustakaan Universitas Bina Bangsa

Getsempena merasa bahwa lebih mengetahui tentang perpustakaan melalui akun Instagram perpustakaan.

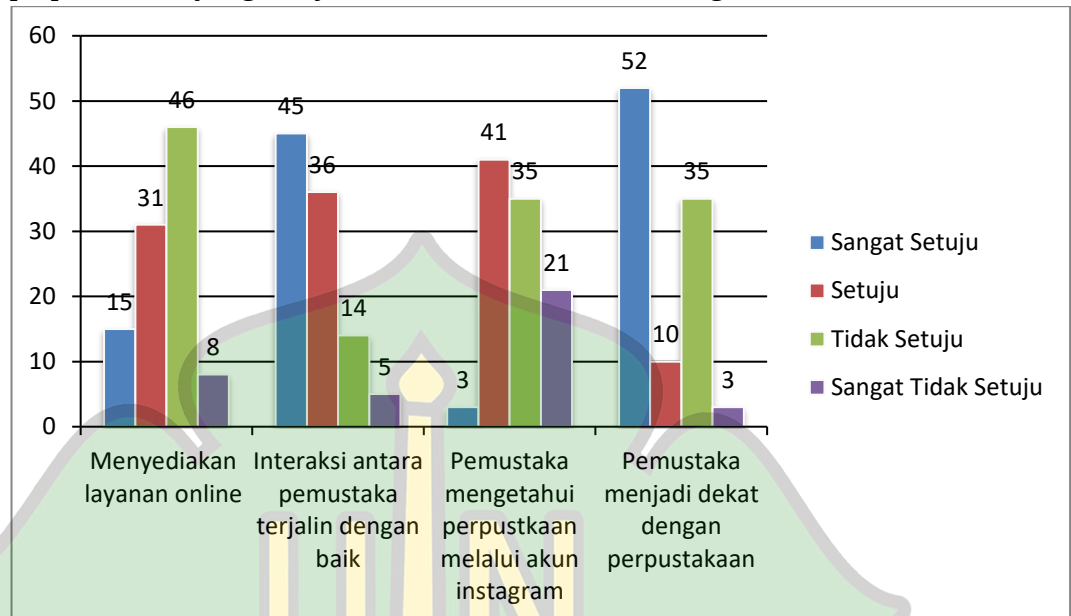
4. Menurut saya pemustaka menjadi lebih dekat dengan perpustakaan dengan adanya akun media sosial instagram @perpustakaan_ubbg.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	50	52%
2.	Setuju	10	10%
3.	Tidak Setuju	34	35%
4.	Sangat Tidak Setuju	3	3%
	Total	97	100%

Tabel 4.19 Menurut saya pemustaka menjadi lebih dekat dengan perpustakaan dengan adanya akun instagram @perpustakaan_ubbg.

Berdasarkan Tabel 4.19 di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan setuju yaitu 62%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju yaitu 38%. Jadi kesimpulan dari tabel di atas adalah bahwa responden atau pemustaka Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena merasa lebih dekat dengan perpustakaan karena adanya akun instagaram perpustakaan.

Item keempat tentang koneksi antara pemustaka dan akun instagram perpustakaan, yang disajikan bentuk bar chart 4.8 sebagai berikut:



Gambar 4.8 Diagram indikator hubungan media promosi dan pemustaka

Penyajian bar chart di atas, dapat disimpulkan bahwa yang menjawab setuju hampir 58,50%, sedangkan yang menjawab tidak setuju hanya sekitaran 41,75% berarti responden merasa sudah puas saat melakukan kerjasama dengan Akun instagram perpustakaan dalam berinteraksi dan responden merasa terbantu dengan adanya promosi menggunakan Instagram perpustakaan karena sangat memudahkan pemustaka dalam mencari informasi mengenai perpustakaan.

2. Pembahasan

Penelitian yang dilakukan di perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena bertujuan memperoleh kepuasan pemustaka terhadap media promosi perpustakaan yang memfokuskan kepada media sosial yaitu Instagram, promosi diperlukan untuk mencapai tujuan perpustakaan

sebagai pusat informasi disuatu perguruan tinggi. Berdasarkan hasil dari analisis data peneliti memperoleh kesimpulan bahwa kepuasan pemustaka terhadap media promosi perpustakaan dapat dilihat dari beberapa indikator terdiri dari konten, komunikasi, kerjasama dan saling keterlibatan.

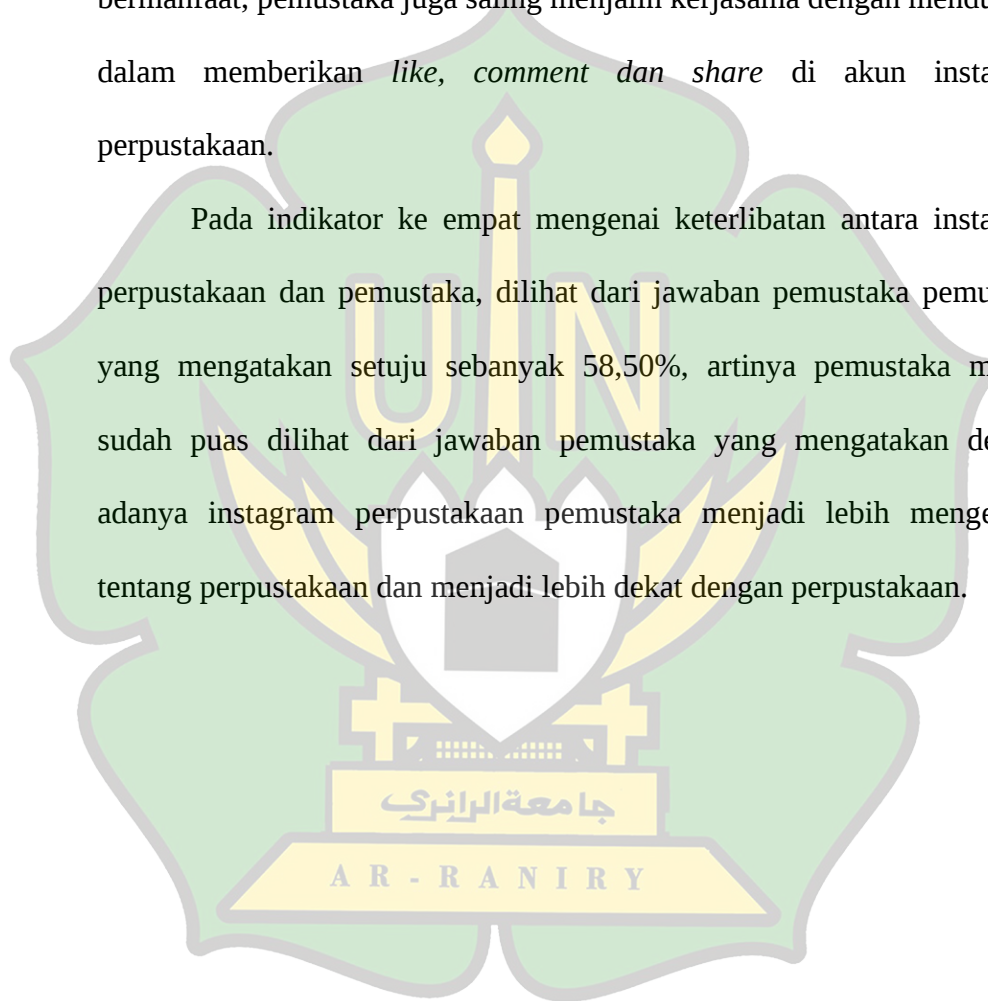
Pada indikator pertama mengenai isi konten yang disediakan dan disampaikan pada media promosi perpustakaan, banyak pemustaka merasa sudah puas dengan isi konten yang disampaikan. Hal ini dapat dilihat dari jawaban pemustaka yang mengatakan setuju sebanyak 79,72 %, berarti pemustaka sudah merasa bahwa perpustakaan dalam membuat konten sudah menggunakan bahasa Indonesia yang jelas, mudah dimengerti dan memberikan informasi terbaru tentang perpustakaan sehingga menarik pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan. Namun ada beberapa pemustaka yang merasa bahwa informasi yang disampaikan belum lengkap.

Pada indikator kedua mengenai cara pustakawan membangun komunikasi yang baik dalam melakukan promosi agar pemustaka merasa nyaman, dilihat dari jawaban pemustaka yang mengatakan setuju sebanyak 89,69%, berarti pemustaka merasa sudah puas saat berkomunikasi dengan media sosial perpustakaan karena respon dan jawaban yang diberikan oleh admin cepat dan tepat dalam menjawab pertanyaan pemustaka.

Pada indikator ketiga yaitu bagaimana pustakawan membangun kerjasama dengan pemustaka agar media promosi perpustakaan mencapai tujuan yang sudah ditetapkan, dilihat dari jawaban pemustaka yang

mengatakan setuju sebanyak 60,48%, pemustaka merasa puas dengan media promosi perpustakaan menurut pemustaka akun instagram perpustakaan banyak mengajarkan cara menggunakan fasilitas perpustakaan, juga saling terlibat dalam membangun hal baik dan bermanfaat, pemustaka juga saling menjalin kerjasama dengan mendukung dalam memberikan *like, comment dan share* di akun instagram perpustakaan.

Pada indikator ke empat mengenai keterlibatan antara instagram perpustakaan dan pemustaka, dilihat dari jawaban pemustaka pemustaka yang mengatakan setuju sebanyak 58,50%, artinya pemustaka merasa sudah puas dilihat dari jawaban pemustaka yang mengatakan dengan adanya instagram perpustakaan pemustaka menjadi lebih mengetahui tentang perpustakaan dan menjadi lebih dekat dengan perpustakaan.



BAB V

PENUTUP

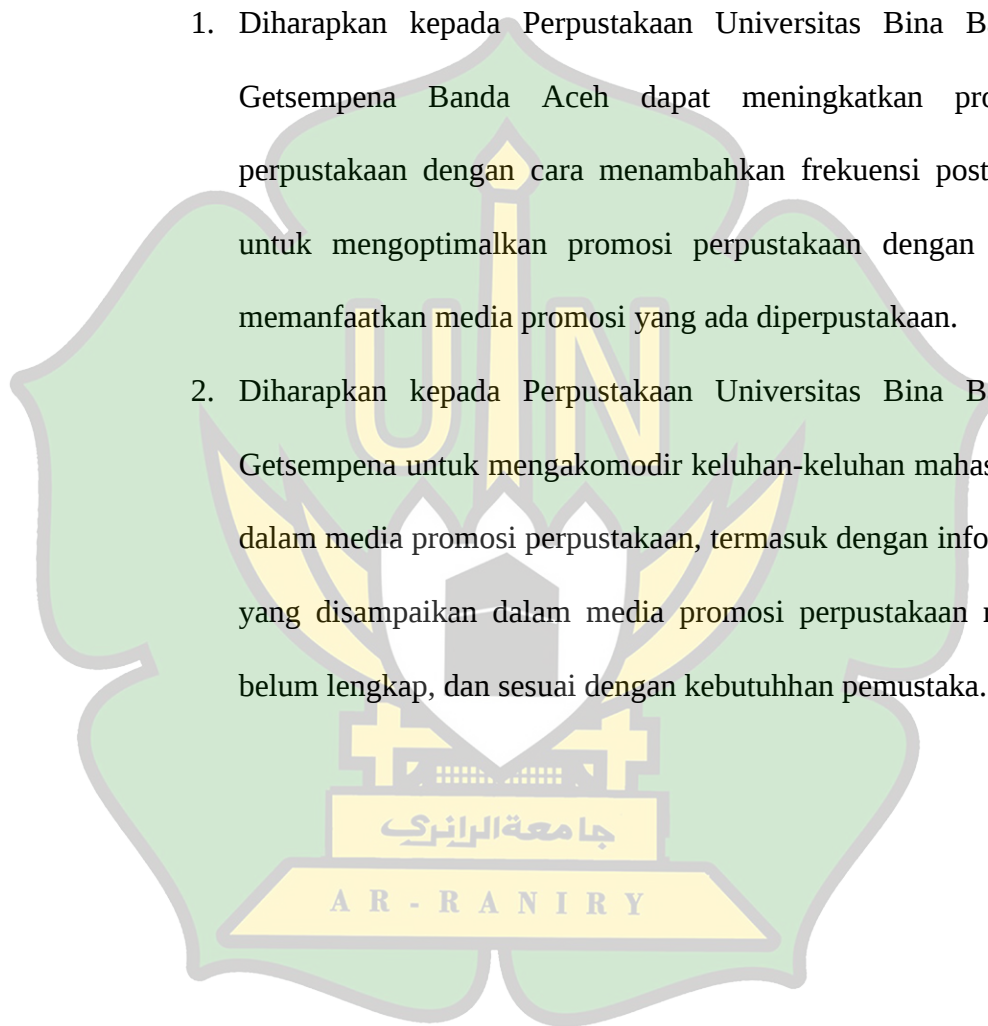
A. Kesimpulan

Hasil pengumpulan data yang telah dideskripsikan pada bab-bab terdahulu, dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pemustaka terhadap media promosi melalui instagram di perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh tergolong puas (73%), hal ini diindikasikan dari nilai rata-rata empat indikator. Pertama indikator konteks menunjukkan rasa puas (75,98%), artinya isi konten yang disampaikan berisi informasi yang terbaru dan mudah dipahami oleh pemustaka. Kedua indikator komunikasi menunjukkan rasa puas (93,54%), artinya respon yang admin dalam menjawab atau berkomunikasi dengan pemustaka sangat baik, cepat dan tepat. Ketiga indikator kolaborasi menunjukan rasa pusa (61,64%), artinya pemustaka merasa instagram perpustakaan sudah memberikan informasi yang bermanfaat dan bekerjasama dengan pemustaka dalam menyebarkan informasi untuk menarik pemustaka lainnya. Keempat indikator koneksi (hubungan antara pemberi dan penerima pesan) menunjukkan rasa puas (58,33%), artinya pemustaka merasa sudah puas dengan cara pustakawan membantu agar pemustaka menjadi lebih mengetahui perpustakaan dari media promosi menggunakan instagram

B. Saran

Saran yang dapat peneliti ajukan untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap media promosi perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

1. Diharapkan kepada Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh dapat meningkatkan promosi perpustakaan dengan cara menambahkan frekuensi postingan untuk mengoptimalkan promosi perpustakaan dengan lebih memanfaatkan media promosi yang ada di perpustakaan.
2. Diharapkan kepada Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena untuk mengakomodir keluhan-keluhan mahasiswa/i dalam media promosi perpustakaan, termasuk dengan informasi yang disampaikan dalam media promosi perpustakaan masih belum lengkap, dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.



DAFTAR PUSTAKA

- Amanda Zahroh, “Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Skripsi Tercetak Di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Dalam Dimensi Libqual+TM”. Skripsi Dipublikasi, Fakultas Adab Dan Humaniora, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta, 2019.
- Ani saidah, “ Persepsi dan harapan pemustaka terhadap pemanfaatan instagram sebagai media promosi perpustakaan universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi”, skripsi publikasi, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Jambi, 2021.
- Anggita widya pramesti, “Pemanfaatan Instagram sebagai media promosi perpustakaan kementerian pendidikan dan kebudayaan republic Indonesia”.skripsi publikasi, Fakultas ilmu sosial dan ilmup olitik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2019.<http://digilib.uns.ac.id>.
- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Rineka Cipta, 2008.
- Djam'an satori, Riduwan, *Metodologi Penelitian kualitatif*, Bandung : Alfabeta, 2011.
- Durga Ayunda, *Tingkat kepuasan pemustaka terhadap shelving di UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh*, Skripsi Publikasi, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Banda Aceh, 2019.
- Erlina Hasan, “Filsafatilmu dan metodologipenelitianilmupemerintahan”,(Bogor: Graha Indonesia, 2011), hlm.40
- Fatmawati A. Akib, “ Kepuasan Pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling terapung (studi kasus di kota Ternate)”. *Journal* vol 11. No. 4. Tahun 2013. <https://media:helti.ac.id>
- Farhan Bukhori, “ Kepuasan Pemustaka Terhadap Implementasi Pelayanan Prima (Excelellent Service) di kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat”, Skiripsi Publikasi, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta , 2016.
- Firdaus, Fakhry Zamzam, *Aplikasi Metodologi Penelitian*, Cet 1, Yogyakarta: Deepublish, 2018.

Fransiska Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual+Tim*, Yogyakarta: Graha ilmu, 2015.

Haning Tri Novianti, dan Lely Indah Mindarti, dan Hermintatik, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)”. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol.3. No.5.

Kotler and Keller, *Marketing manajemen*, Pearson: Prentice hall, 2016.

Lukman Nul Hakim, “ Ulasan Metodologi Kualitatif: wawancara terhadap elit”, *ASPIRASI*, Vol.4. No.2.2013.

Muchammad zuli ariyanto, Bambang suratman, “ Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya”. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, Vol.9, Nomor 2, 2021. <http://journal.unesa.ac.id>

Mustafa, Promosi Perpustakaan Melalui Media Sosial : *Best Practice* , JURNAL PUBLIS Vol.1 No.2 Tahun 2017.

Nabilla Dwi Ramdaniaty, “*Strategi komunikasi pemasaran online melalui media sosial Instagram Brand HI Jack Sandals selama pandemi covid 19*”. Skripsi Publikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Universitas Pasundan, Bandung, 2020.

Nadia Amelia Qurrota A'yunin, Promosi Perpustakaan Pusat Studi Sosial Asia Tenggara Universitas Gadjah Mada Yogyakarta Melalui Media Sosial, *LIBRIA* Vol. 10 No.1, 2018.

Nani Suriani Munthe, *Tingkat kepuasan pengguna OPAC dengan metode end User Computing Statisfaction (EUCS) di perpustakaan sekolah tinggi keguruan dan ilmu pendidikan bina bangsa getsempena*, Skripsi publikasi, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN ar-raniry Banda Aceh, 2019

Neng Dewi Kurnia dkk, “ Hubungan Pemanfaatan Media Sosial Instagram dengan Kemampuan Literasi Media di UPT Perpustakaan ITENAS”, *Jurnal Edulib*, Vol.8. No.1 tahun 2018.

Purwoko Widi Nugroho, “*Perancangan Visual sebagai Media Promosi Play Group dan TK Elim Sragen*”. Skripsi Publikasi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010.

- Putut Suharso, Aninda Nurwindu Pramesti, Promosi Perpustakaan Melalui Instagram: studi di Perpustakaan Universitas AIRLANGGA, PUBLICATION LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE Vol. 3No. 2 Tahun 2019.
- Ratih Hartati, *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi*, Skripsi Publikasi, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Sulthan Thaha saifuddin Jambi, Jambi, 2022.
- Refita Nur Asadi, *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara*. Skripsi Publikasi, Fakultas Aadam dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar, Makasar ,2018.
- Rini Soraya Nainggolan, “ *Evaluasi stratesi media promosi pada perpustakaan Universitas Meda Area*”. Skripsi Publikasi, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2020.
- Sarwono, Isbandil, Dwi Rahayu, “ Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan *Electronic Theses and dissertations* (ETD) perpustakaan UGM dengan Menggunakan metode libqual™”. *Libria*, Vol.6, NO.2, Desember 2018, hal 305.
<https://journal.iainkudus.ac.id>
- Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawan dan pustakawan*, Yogyakarta: Kanisius, 1992.
- Sri Kartika, “*Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Jumlah Kunjungan Pemustaka (Studi kasus)*”. Skripsi Publikasi, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Palembang, 2018.
- Sudijo, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta, 2013.
- Sujatna ,*Promosi Perpustakaan*, Jakarta: Mahara Publishing ,2016.
- Tim Pusat Humas Kementrian Perdagangan RI, *Panduan Optimalisasi media sosial untuk kementrian Perdagangan RI Jakarta* : Pusat Humas Kementrian Perdagangan RI, 2014.
- Tischa Moprita, dan Desriyeni, “ Rancangan Media Promosi Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*. Vol.4, No. 1, September 2015, Seri D. <http://ejournal.unp.ac.id>.
- Tulus Wulan Juni, *Strategi Promosi Gemar Membaca dan Gemar ke Perpustakaan melalui kekuatan media*, MEDIA PUSTAKAWAN Vol. 20 No.3 Tahun 2013.
- Usman Rianse, Abdi, *Metode penelitian sosial dan ekonomi teori dan aplikasi*, Bandung : Alfabeta, 2008.

Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Gabungan*, Jakarta: Kencana, 2017.

Yulianti, *Hubungan kinerja pustakawan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan umum daerah Kabupaten Barru*.(Skripsi Publikasi), Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Allauddin Makassar , Makassar. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id>





SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: 669/Un.08/FAH/KP.004/04/2022

TENTANG

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut;
b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
6. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.**

- Kesatu** : Menunjuk saudara :
1). Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS. (Pembimbing Pertama)
2). T. Mulkan Safri, M.IP. (Pembimbing kedua)

Untuk membimbing Skripsi mahasiswa

Nama : AINA SELVIA

Nim : 180503131

Prodi : Ilmu Perpustakaan (IP)

Judul : Kepuasan Pemustaka terhadap Media Promosi Instagram di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh

- Kedua** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh
Pada Tanggal 13 April 2022

Dekan,


Fauzi

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
3. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
5. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 2370/Un.08/FAH.I/PP.00.9/09/2022
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Kepala Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **Aina Selvia / 180503131**
Semester/Jurusan : IX / Ilmu Perpustakaan
Alamat sekarang : Baetussalam

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Kepuasan pemustaka terhadap media promosi perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 21 September 2022
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 16 Desember
2022

Nazaruddin, S.Ag, S.S, M.L.I.S.

SURAT KETERANGAN
No. 2296/131013/AK/XI/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr. Lili Kasmini, S.Si., M.Si
NIDN : 0117126801
Jabatan : Rektor Universitas Bina Bangsa Getsempena

dengan ini menerangkan bahwa:

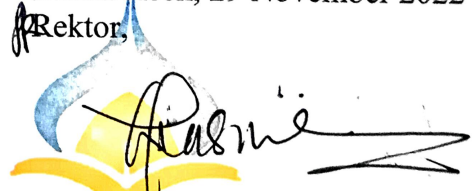
Nama : Aina Selvia
NIM : 180503131
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Jenjang : S1
Universitas : UIN Ar Raniry

benar telah melakukan penelitian pada Kampus kami dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul : ***“Kepuasan pemustaka terhadap media promosi perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh”***.

Demikian pemberitahuan ini diperbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 29 November 2022

Rektor,



Dr. Lili Kasmini, S.Si., M. Si
NIDN. 0117126801

Kepuasan Terhadap Media Promosi Perpustakaan Universitas Bina Bangsa

Getsempena Banda Aceh

I. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Semester :

II. Petunjuk

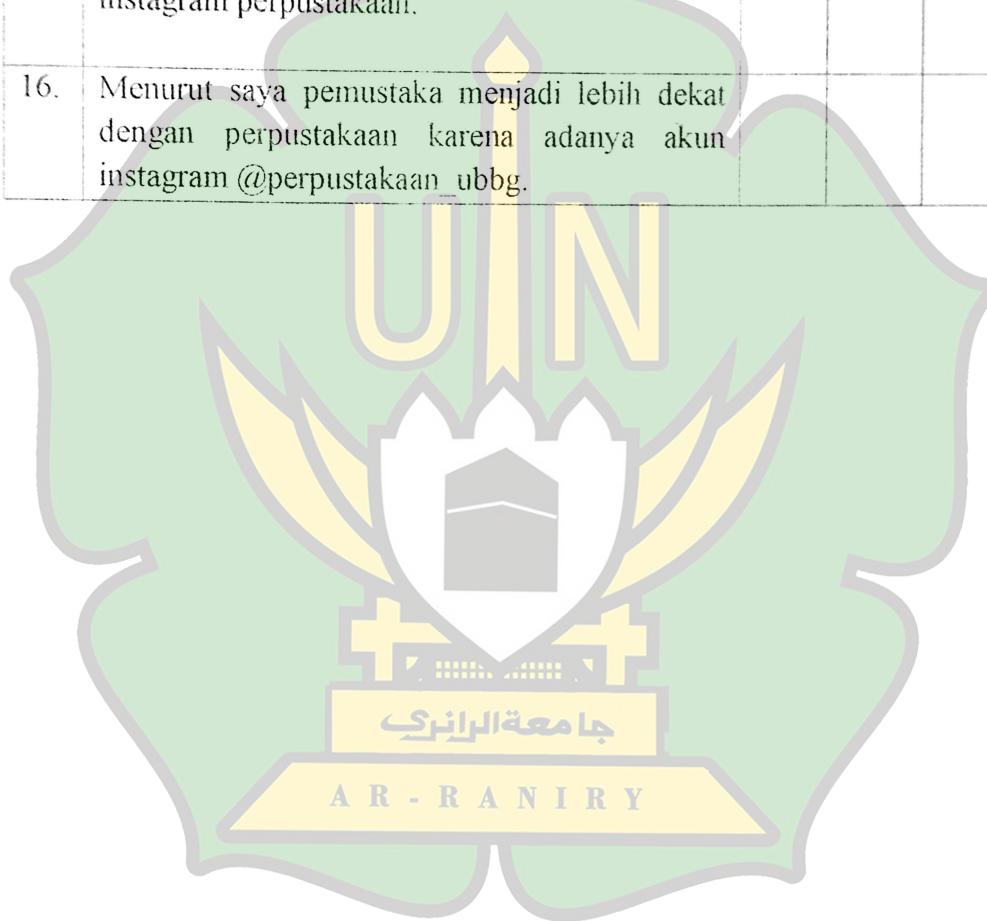
Berilah tanda Check list (√) pada jawaban yang anda pilih dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Tidak Setuju (TS)
4. Sangat Tidak setuju (STS)

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
A.	Konteks (Cara Menyampaikan Pesan)				
1.	Menurut saya informasi yang disampaikan pada akun instagram @perpustakaan_ubbg menggunakan kaidah bahasa indonesia yang baik dan tulisan yang jelas.				
2.	Menurut saya akun instagram @perpustakaan_ubbg menyediakan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.				
3.	Menurut saya akun @perpustakaan_ubbg selalu menyediakan konten yang bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.				
4.	Menurut saya isi konten pada akun @perpustakaan_ubbg dapat membuat pemustaka tertarik untuk berkunjung.				
5.	Menurut saya akun @perpustakaan_ubbg selalu membagikan kegiatan-kegiatan yang dilakukan perpustakaan dan informasi terbaru mengenai				

	perpustakaan.				
6.	Saya merasa bahwa informasi yang disampaikan pada akun instagram @perpustakaan_ubbg sudah lengkap.				
B. Komunikasi (Membagikan, merespon, mendengarkan pesan)					
7.	Menurut saya admin pada akun instagram @perpustakaan_ubbg merespon pertanyaan dengan cepat dan tepat.				
8.	Menurut saya admin akun @perpustakaan_ubbg selalu menjawab dengan baik dan jelas setiap pertanyaan dan kebutuhan pemustaka.				
9.	Saya merasa nyaman saat berkomunikasi dengan pustakawan pada akun @perpustakaan_ubbg.				
C. Kolaborasi (Kerjasama antara pemberi dan peneriman pesan)					
10.	Menurut saya tingkat keterlibatan antara pemustaka dengan akun @perpustakaan_ubbg atau sebaliknya dalam memberikan like, comment dan share terjalin dengan baik.				
11.	Pada akun @perpustakaan_ubbg pustakawan mengajarkan pengguna dalam menggunakan fasilitas perpustakaan.				
12.	Akun instagram @perpustakaan_ubgg bekerjasama dengan pemustaka dalam membangun hal baik dan bermanfaat.				
D. Koneksi (Hubungan antara pemberi dan penerima pesan)					
13.	Menurut saya pada akun instagram @perpustakaan_ubgg menyediakan layanan koleksi online dengan baik.				
14.	Menurut saya interaksi antara akun @perpustakaan_ubgg dengan pemustaka				

	terjalin dengan baik.				
15	Menurut saya pemustaka menjadi lebih mengetahui tentang perpustakaan melalui akun instagram perpustakaan.				
16.	Menurut saya pemustaka menjadi lebih dekat dengan perpustakaan karena adanya akun instagram @perpustakaan ubbg.				



Dokumentasi penelitian



