



## Grup Telegram Sebagai Alternatif Layanan Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang pada Masa Pandemi Covid-19

Sefri Doni<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Labuhanbatu  
Jl. Gose Gautama No 2, Ujung Bandar, Rantau Selatan, Kabupaten Labuhan Batu, Sumatera Utara  
E-mail: <sup>1</sup>sefridoni@protonmail.com

**ABSTRAK** Kapasitas grup yang mampu menampung 200.000 anggota merupakan salah satu alasan dipilihnya Aplikasi Telegram oleh UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Mulai beroperasi bulan Maret 2020. Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang sudah berhasil mengumpulkan anggota sebanyak 4485 orang yang sebagian besar bergabung atas keinginan sendiri. Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dikelola oleh 6 orang administrator yang terdiri dari pihak internal dan eksternal. Selayaknya layanan perpustakaan konvensional, Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang juga memiliki hari dan jam sibuk. Hari Senin adalah hari paling sibuk di Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol dan pukul 13.00 WIB setiap harinya merupakan jam sibuknya. Pilihan UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang untuk menggunakan grup telegram sudah terbilang cocok dengan beberapa indikator yaitu kapasitas grup yang mampu menampung seluruh civitas akademika UIN Imam Bonjol Padang, adanya fitur statistik grup, multi admin dan menampung berbagai jenis pesan. Meskipun demikian masih ada beberapa hal yang perlu untuk ditingkatkan khususnya keterlibatan lebih banyak pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada sivitas akademika UIN Imam Bonjol Padang sehingga keberadaan grup telegram ini benar-benar mampu memberikan dukungan dan bantuan dalam pelaksanaan kegiatan tri dharma perguruan tinggi.

**Kata Kunci:** Telegram; Perpustakaan; UIN Imam Bonjol Padang

**ABSTRACT** The group capacity which is able to accommodate 200000 members is one of the reasons for choosing the telegram by UPT UIN Imam Bonjol Padang Starting to operate the 2020 market the telegram group UPT UIN Imam Bonjol Padang has succeeded in confirming UPT Peprustaaan UIN Imam Bonjol Padang is managed by 6 administrators consisting of internal and external Like conventional library services, the telegram group of UPT Imam

*Bonjol Padang Library also has Imam Bonjol busy days and hours and 13.00 every day is peak hour. The choice of UPT Library of UIN Imam Bonjol Padang to use telegram groups has been arranged according to several indicators, namely group capacity that is able to accommodate all multi-administration and various types of messages. However, there are still some things that need to be improved, especially the involvement of more librarians to provide services to the academic community of UIN Imam Bonjol Padang.*

*Keywords: Telegram; Perpustakaan; UIN Imam Bonjol Padang*

## A. PENDAHULUAN

Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan Unit Pelayanan Teknis (UPT) di perguruan tinggi, yang bersama-sama dengan unit lain mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat serta melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya ("Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pedoman, Pengelolaan dan Standardisasi | IBLiMS," n.d.). Kegiatan memilih, menghimpun, mengolah, merawat serta melayani sumber informasi dikelompokkan menjadi dua layanan yaitu layanan teknis dan layanan pemustaka. Dalam keadaan normal layanan pemustaka di sebagian besar UPT Perpustakaan Perguruan tinggi maupaun swasta yang ada di Indonesia dilakukan secara interaksi langsung dan bertatap muka. Akan tetapi pola pelayanan langsung yang telah berjalan

sejak lama pada banyak UPT Perpustakaan Perguruan Tinggi mendadak berubah sejak merebaknya virus Covid-19 atau yang lebih dikenal dengan istilah Pandemi Covid-19.

Pandemi Covid-19 merubah pola hidup masyarakat dunia dimana pada awalnya semua dilakukan secara *offline* mendadak berubah ke *online* (Mediatama, 2021). Hal tersebut dilakukan bukan tanpa alasan mengingat tingginya resiko kematian yang disebabkan oleh virus Covid-19. Di Indonesia sendiri terdapat 1,797,499 kasus dengan total kematian 49,907 ("Indonesia COVID," n.d.). Untuk mempercepat penanganan pandemi Covid-19 pemerintah melakukan banyak upaya salah satunya dengan melakukan kampanye melalui Gerakan 5M yaitu Memakai masker, Mencuci tangan pakai sabun dan air mengalir, Menjaga jarak, Menjauhi kerumunan, serta Membatasi mobilisasi dan interaksi (Kesehatan Republik Indonesia, n.d.). Adanya Gerakan 5M yang

Sefri Doni

dikampanyekan pemerintah secara langsung mempengaruhi jarak, kerumunan dan interaksi. Hal tersebut tentunya membuat banyak UPT Perpustakaan menjadi tergunjung dimana sebagaimana diketahui bersama bahwa kerumunan dan interaksi adalah salah satu tanda keberhasilan pelayanan perpustakaan. Akan tetapi mengingat nyawa adalah prioritas utama maka mau tidak mau, suka dan tidak suka UPT Perpustakaan yang semula melayani dengan jarak dekat dan interaksi langsung terpaksa harus menghentikan pelayanan dengan model tatap muka dan interaksi langsung.

Sejalan dengan upaya Pemerintah Republik Indonesia dalam pencegahan penanganan virus Covid-19, Rektor UIN Imam Bonjol Padang melalui Surat Edaran Nomor: 279 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Kegiatan Akademik dalam Masa Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan UIN Imam Bonjol Padang menyampaikan bahwa proses perkuliahan dilaksanakan secara daring. Surat edaran tersebut praktis menghentikan semua bentuk kegiatan akademik tatap muka langsung dan juga menghentikan layanan tatap muka pada UPT-UPT seperti UPT Perpustakaan.

Pada satu sisi pelaksanaan perkuliahan secara daring tidak berdampak langsung bagi pustakawan sebagai pengelola UPT Perpustakaan. Hal tersebut disebabkan karna pelayanan pemustaka

merupakan satu dari banyak pekerjaan yang dapat dilakukan oleh pustakawan dalam menjalankan profesinya sebagai fungsional. Akan tetapi pada sisi yang lainnya pelaksanaan perkuliahan secara daring membuat banyak mahasiswa kelabakan, dikarenakan terbatasnya akses dan yang paling utama adalah terbatasnya kemampuan mahasiswa dalam menemukan sumber-sumber informasi alternatif yang dapat dipergunakan dalam belajar dan mengerjakan tugas-tugas perkuliahan.

Dihentikannya kegiatan akademik tatap muka dan interaksi langsung berdasarkan Surat Edaran Rektor UIN Imam Bonjol Padang Nomor: 279 Tahun 2020 tidak lantas membuat pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang mendapatkan libur panjang yang berkepanjangan. Sebagai UPT yang bertanggung jawab melaksanakan tugas menghimpun dan melayani sumber-sumber informasi untuk mendukung kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi, UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang sejak bulan Maret 2020 telah membuka layanan pemustaka melalui grup telegram.

Telegram adalah aplikasi pesan instan berbasis cloud yang fokus pada kecepatan dan keamanan (Fitriansyah & Aryadillah -, 2020). Salah satu fitur utama telegram adalah grup yang mampu menampung 200.000 anggota ("Telegram - a New Era of Messaging," n.d.). Kapasitas

grup merupakan salah satu alasan dipilihnya telegram oleh UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang untuk melayani civitas akademika dalam melaksanakan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Upaya yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang untuk tetap memberikan layanan terhadap kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi pada masa pandemi Covid-19 sudah berjalan lebih dari satu tahun dan telah mampu menghimpun anggota sebanyak 4.485 orang.

Merujuk kepada penjelasan di atas, maka artikel ini akan memberikan gambaran bagaimana penggunaan Grup Telegram Sebagai Alternatif Layanan Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang pada Masa Pandemi Covid-19.

## **B. METODE PENELITIAN**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, karena dalam data yang diperoleh dan analisis yang digunakan pada penelitian ini bersifat kualitatif. Kemudian jenis dari penelitian deskriptif untuk membantu menggambarkan segala objek kajian yang akan dimasukkan sesuai dengan judul penelitian. Penelitian ini menggunakan desain dan jenis penelitian kualitatif deskriptif karena dalam penelitian ini lebih

Sefri Doni

menggambarkan mengenai penggunaan Grup Telegram Sebagai Alternatif Layanan Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang pada Masa Pandemi Covid-19.

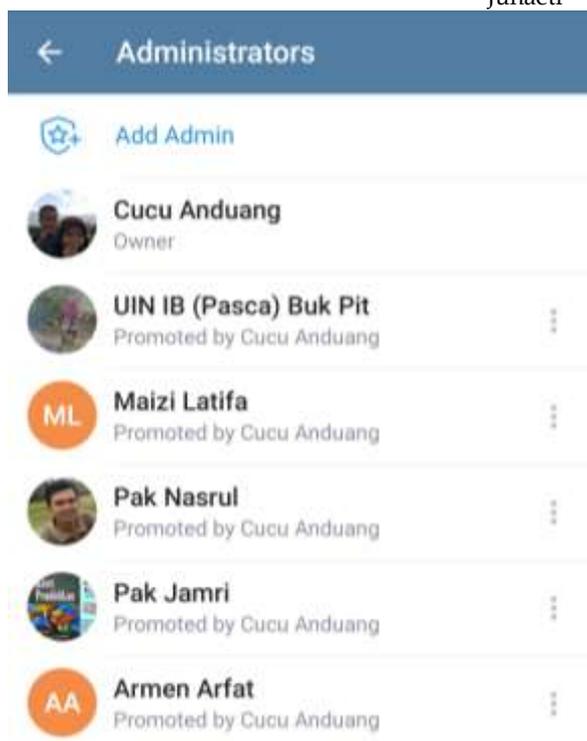
## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Administrator**

Sejak pertama kali dibuat pada bulan Maret 2020 Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang hanya dikelola oleh beberapa orang saja. Meskipun dikelola oleh beberapa orang saja namun pengelolaan tidak terbatas oleh pihak internal UPT Perpustakaan saja akan tetapi juga dibantu oleh pihak eksternal. Pihak internal UPT Perpustakaan bertugas menangani hal-hal yang bersifat substansi sedangkan pihak eksternal bertugas menangani hal-hal teknis. Pembagian tugas tersebut tidak dilakukan secara tegas namun mengalir saja sesuai dengan kompetensi masing-masing pengelola.

Data pada bulan Mei 2021 sebagaimana terlihat pada Gambar 1 memperlihatkan bahwa terdapat 6 orang pengelola dengan komposisi 4 internal dan 2 eksternal.

Junaeti



Gambar 1 Adminstrator Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang

Minimnya jumlah administrator jika dibandingkan dengan jumlah pustakawan yang ada di UIN Imam Bonjol Padang disebabkan oleh banyak hal. Salah satu penyebab yang paling dominan adalah ketidakbiasaan para pustakawan dalam menggunakan telegram. Meskipun demikian, kepala UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang terus mendorong para pustakawan untuk terlibat aktif dalam melayani pemustaka meskipun belum menjadi admin secara resmi sembari membiasakan diri dalam menggunakan telegram.

Dorongan yang dilakukan oleh kepala UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol terhap para pustakwan agar lebih aktif dalam menggunakan media sosial sebagai

bagian dari layanan terhadap pemustaka khususnya telegram sejalan dengan yang diungkapkan oleh Yovinus (2018) yang menyatakan bahwa perkembangan teknologi komunikasi dan informasi dewasa ini perlu untuk dimanfaatkan oleh para pelaksana kebijakan untuk mendukung kinerja pemerintahan dan menyerap aspirasi publik secara luas melalui media komunikasi sosial yang efektif. Hal tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Jefry dkk (2018) yang menemukan bahwa peran media sosial berpengaruh signifikan terhadap pemasaran hasil produk organisasi bisnis.

Dengan demikian sudah saatnya bagi pustakawan di lingkungan UIN Imam Bonjol Padang untuk mempercepat proses adaptasi terhadap teknologi-teknologi baru

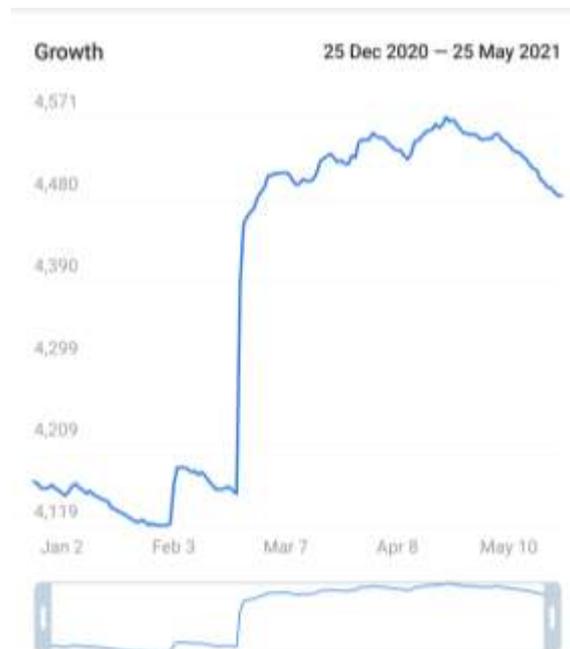
Sefri Doni

sehingga ke depannya pelayanan bagi pemustaka bisa dilakukan dengan lebih optimal.

## 2. Pertumbuhan Anggota

Grup Telegram yang disediakan oleh UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang sebagai alternatif layanan bagi pemustaka mengalami penambahan anggota yang cukup besar yaitu pada bulan Maret 2021. Hal tersebut disebabkan oleh dimulainya perkuliahan semester ganjil 2021/2022.

Penambahan anggota semakin meningkat dikarenakan tingginya kebutuhan informasi akan sumber-sumber yang diperlukan oleh mahasiswa untuk mendukung kegiatan perkuliahan. Dimana 2 semester sebelumnya mahasiswa sudah merasakan bagaimana melakukan perkuliahan secara daring dengan terbatasnya akses ke sumber-sumber informasi fisik.



Gambar 2 Pertumbuhan anggota Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang

Keterbatasan mahasiswa terhadap sumber-sumber informasi fisik yang tersimpan di Perpustakaan tidak hanya disebabkan oleh pelaksanaan perkuliahan secara daring namun juga disebabkan oleh domisili mahasiswa. Merujuk Rektor UIN Imam Bonjol

Padang melalui Surat Edaran Nomor: 279 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Kegiatan Akademik dalam Masa Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan UIN Imam Bonjol Padang telah membuat banyak mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang meninggalkan kota Padang dan lebih memilih

menjalani perkuliahan dari kampung halamannya masing-masing.

Meningkatnya jumlah anggota Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang belum sebanding dengan jumlah total keseluruhan mahasiswa. Kenaikan jumlah anggota grup yang terkesan musiman bisa memberikan gambaran bahwa Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol bukanlah tujuan utama bagi mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang dalam mencari dan menemukan informasi yang mereka perlukan untuk mendukung proses perkuliahan. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan banyak hal.

Hasil Penelitian Sulhana dkk (2016) menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pertumbuhan pelanggan adalah keunggulan, dan penambahan tingkat pelayanan yang efektif dan berbagai jenis fasilitas, yang keseluruhannya berpengaruh terhadap tingkat pertumbuhan pelanggan. Semua factor yang disebutkan oleh Sulhana dkk memang masih belum semuanya ada di Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang.

### 3. Sirkulasi Anggota

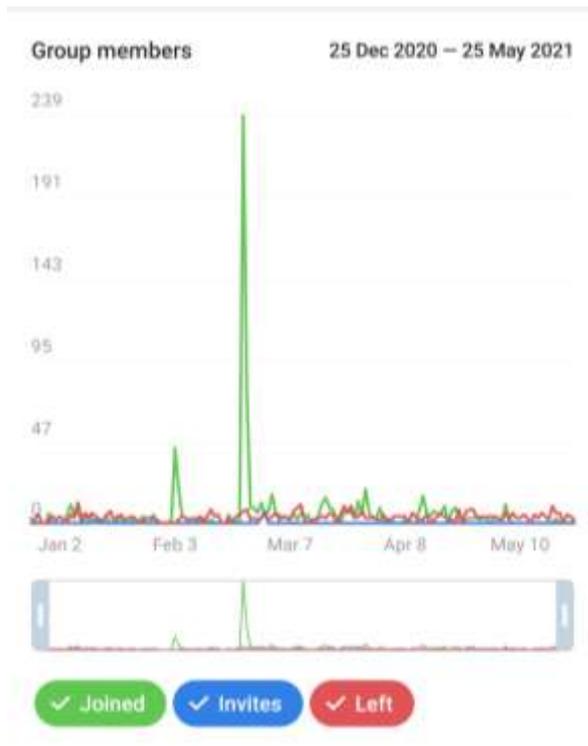
Meskipun terdapat penambahan anggota yang cukup signifikan akan

Sefri Doni  
tetapi Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang juga terus ditinggalkan oleh anggotanya. Jumlah anggota yang meninggalkan Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang memang tidak begitu besar namun data pada gambar 3 memperlihatkan bahwa jumlahnya cenderung stabil. Hal tersebut tentunya perlu ditelusuri lebih lanjut oleh pengelola UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang apakah keluarnya anggota dari grup disebabkan oleh ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan atau karena alasan lainnya.

Grafik pada gambar 3 juga memperlihatkan bahwa sebagian besar anggota Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang bergabung dengan sendirinya dan sebagian kecil bergabung atas undangan dari sesama anggota. Dengan banyaknya anggota yang bergabung dengan sendirinya hal tersebut merupakan sebuah sinyal positif bagi pengelola UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang.

Sefri Doni

Bahasa Inggris sebanyak 6% dan Bahasa Malaysia sebanyak 1%.

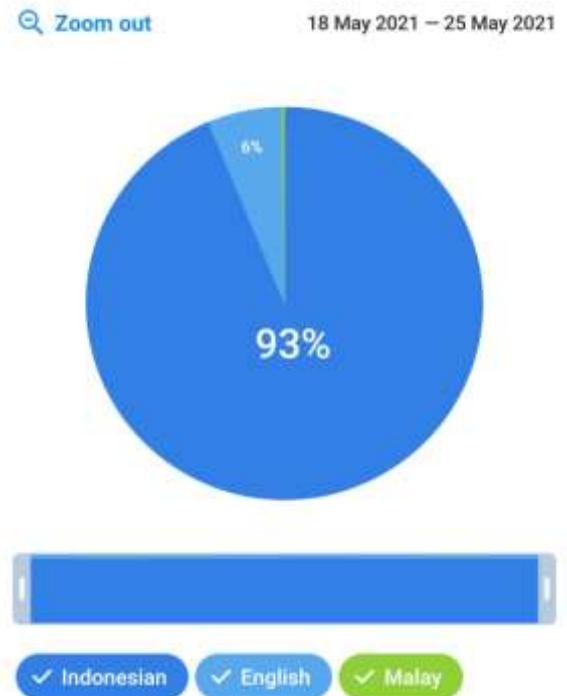


Gambar 3 Sirkulasi anggota Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang

Data tersebut mampu memberikan gambaran bahwa ada semangat yang tinggi pada sisi pemustaka untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dalam proses perkuliahan.

#### 4. Bahasa

Total pesan yang telah dikirim pada Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang adalah sebanyak 10.300 pesan dimana pesan-pesan tersebut didominasi oleh tiga Bahasa sebagaimana terlihat pada gambar 4. Berada pada urutan pertama yaitu Bahasa Indonesia yaitu sebanyak 93%, disusul oleh



Gambar 4 Bahasa yang digunakan pada Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang

#### 5. Jenis Pesan

Telegram memungkinkan para penggunanya untuk mengirimkan pesan dalam berbagai format seperti teks, link, foto, file, sticker, gif dan video. Meskipun demikian pengiriman pesan pada Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang lebih di dominasi oleh pesan berupa teks.

Lebih mendominasinya pesan teks tentunya bukan tanpa alasan. Hal tersebut terjadi mengingat tidak semua sumber-sumber informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka

Sefri Doni

khususnya buku teks bisa dikirimkan dalam bentuk file karena terkait dengan permasalahan hak cipta. Buku-buku yang dikirimkan dalam bentuk soft file biasanya adalah buku-buku berbahasa asing yang notabeneanya berbeda dengan kebutuhan pemustaka.

Sebagian besar pemustaka yang tergabung ke dalam anggota Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang membutuhkan buku-buku yang spesifik dan tentunya sangat sulit untuk diakomodir oleh pustakawan.

Sebagai gantinya biasanya pustakawan UIN Imam Bojol Padang mengirimkan link terkait atau penjelasan berupa pesan teks yang menyatakan bahwa buku tersebut ada di Perpustakaan namun tidak bisa dilakukan proses digitalisasi dikarenakan terkait masalah hak cipta.



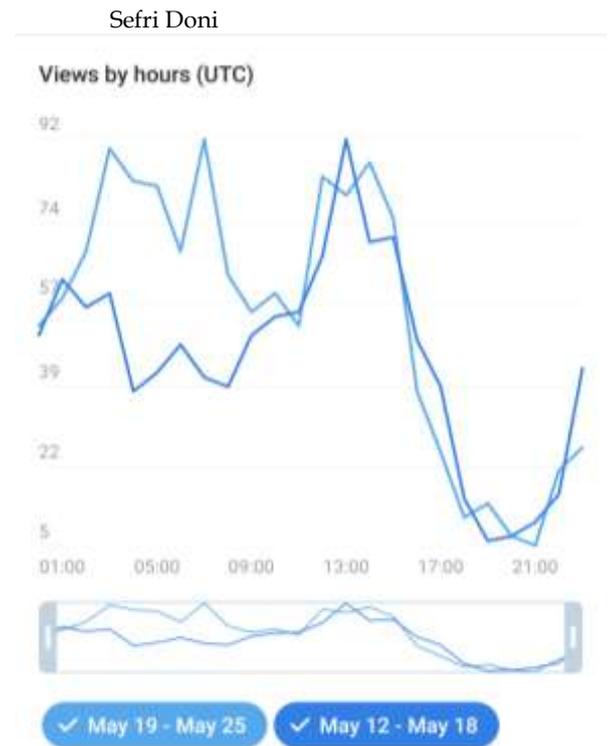
Gambar 5 Jenis pesan Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang

## 6. Retensi

Selayaknya pelayanan konvensional, pesan-pesan Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang juga memiliki jamnya sendiri. Data pada gambar 6 memperlihatkan bahwa pesan-pesan dilihat lebih banyak pada pukul 03.00, 07.00 dan 13.00 serta mengalami penurunan mulai pukul 16.00 hingga 21.00. Data tersebut bisa dimanfaatkan oleh pustakawan untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka, dalam artian bahwa pada jam padat tersebut

pustakaawan harus lebih memberikan pelayanan.

Pada prinsipnya waktu kunjungan anggota Grup Telegram bisa dimodifikasi dengan berpatokan kepada data yang sudah ada. Jika pustakawan menginginkan interaksi pada waktu-waktu tertentu saja maka untuk mencapai hal tersebut diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan memberikan kepuasan. Bukan tanpa alasan, beberapa penelitian telah membuktikan bahwa kepuasan mampu meningkatkan retensi pelanggan untuk kembali. Esti dkk (2013) dalam penelitiannya menemukan bahwa semakin tinggi nilai pelanggan dan kepuasan, maka akan mengakibatkan semakin tinggi pula retensi pelanggan.



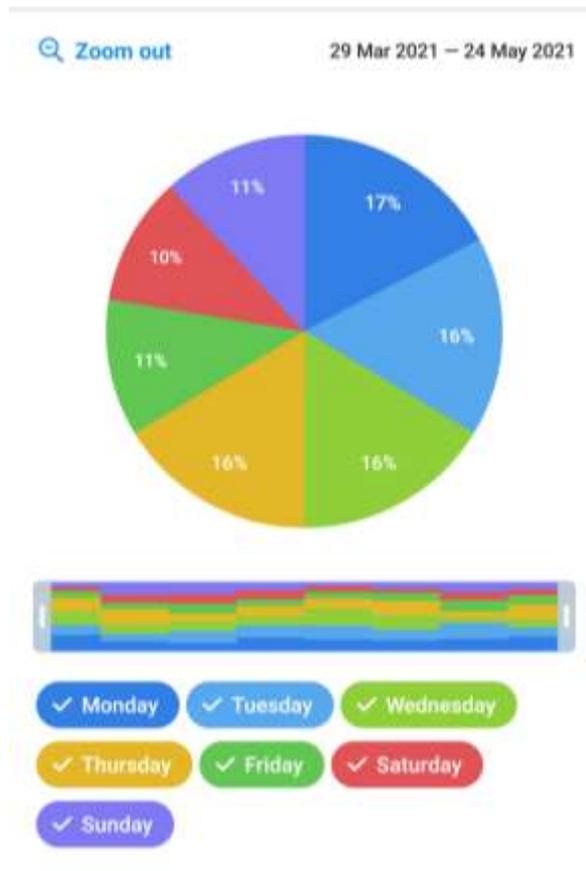
Gambar 6 Jam pesan di Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang

## 7. Hari

Mirip dengan jam layanan, Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang juga memiliki hari-hari sibuk. Data pada gambar 7 memperlihatkan bahwa terdapat beberapa hari yang memiliki kepadatan yang tinggi di antaranya hari Senin dan porsi 17%, diikuti hari Selasa, Rabu, Kamis, Jumat sebanyak 16% dan Sabtu 11%, terakhir Minggu 10%. Data persentase tersebut dapat dipergunakan sebagai gambaran bagi kepala UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dan Pustakawan. Pada satu sisi jika data tersebut dibandingkan dengan jumlah pesan

yang terkirim di Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang maka akan terlihat sangat sedikit keterlibatan pustakawan. Sedangkan pada sisi lainnya data kepadatan tersebut dapat

Sefri Doni dipergunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengalokasi lebih banyak pustakawan untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka.



Gambar 7 Hari Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa keterlibatan Pustakawan UIN Imam Bonjol Padang dalam mengelola Grup Telegram UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang masih sangat minim sekali, hanya 2% pustakawan yang aktif melayani pemustakan melalui grup telegram sebagai

salah satu saluran layanan resmi yang diberikan semenjak wabah Pandemi Covid-19 menyebar. Dengan demikian partisipasi aktif seluruh pustakawan sangat diperlukan. Selanjutnya kenaikan jumlah anggota grup cenderung dipengaruhi oleh kegiatan perkuliahan khususnya pada awal semester, meskipun demikian jumlah anggota yang terdaftar belum sebanding

dengan jumlah mahasiswa secara keseluruhan.

#### DAFTAR PUSTAKA

Esti, W., Lubis, N., & Wijayanto, A. (2013). *Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan Melalui Kepuasan*. 10

Fitriansyah, F., & Aryadillah -. (2020). Penggunaan Telegram Sebagai Media Komunikasi Dalam Pembelajaran Online. *Cakrawala - Jurnal Humaniora*, 20(2), 111-117. <https://doi.org/10.31294/jc.v20i2.8935>

Indonesia COVID: 1,797,499 Cases and 49,907 Deaths - Worldometer. (n.d.). Retrieved May 28, 2021, from <https://www.worldometers.info/coronavirus/country/indonesia/>

Kesehatan Republik Indonesia, K. (n.d.). *Apa yang Harus Dilakukan Masyarakat untuk Cegah Penularan Covid-19?*

Lubis, S. L. (2016). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Pertumbuhan Planggan terhadap Pelayanan Karyawan di Hotel Mega Permata Kota Padangsidempuan*. 12.

Sefri Doni

Mediatama, G. (2021, May 22). Pandemi Covid-19 ubah pola hidup masyarakat, termasuk dalam belanja. Retrieved May 25, 2021, from Kontan.co.id website: <https://nasional.kontan.co.id/news/pandemi-covid-19-ubah-pola-hidup-masyarakat-termasuk-dalam-belanja>

Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pedoman, Pengelolaan dan Standardisasi | IBLiMS. (n.d.). Retrieved May 25, 2021, from <http://bpsdmkp.kkp.go.id/apps/perpustakaan/?q=node/74>

Romdonny, J., Rosmadi, M. L. N., & Halim, J. K. A. (2018). *Peran Media Sosial dalam Mendukung Pemasaran Produk Organisasi Bisnis*. 6.

Telegram – a new era of messaging. (n.d.). Retrieved May 25, 2021, from Telegram website: <https://telegram.org/>

Yovinus, Y. (2018). Peran Komunikasi Publik Media Sosial dalam Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Di Kota Bandung. *Jurnal Academia Praja*, 1(01), 185-211. <https://doi.org/10.36859/jap.v1i01.47>