

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil Penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. **Kualitas Tampilan Informasi** yang terdapat pada Pelayanan Komunikasi Fitur *Live Chat* Dalam Kepuasan Pengunjung Pada Situs Perpustakaan Nasional Indonesia www.perpusnas.go.id sudah cukup informatif untuk pengunjung situs, jenis tulisan yang mudah dibaca memudahkan pengunjung dalam menerima informasi yang ada pada situs, peletakan layanan *Live Chat* yang mudah di akses dan informasi mengenai layanan perpunas sudah tersedia pada situs www.perpusnas.go.id, customisasi pada tampilan *Live Chat* dapat diatur melalui add ons Tawk To yang digunakan pustakawan pada dashboard tanya pustakawan.
2. **Keandalan** pustakawan perpunas dalam melakukan komunikasi pelayanan adalah dengan berkomunikasi secara semi formal kepada pengunjung agar memberikan kesan dekat kepada pengunjung dengan tahapan pertama mengucapkan salam, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan kepada pengunjung, kemudian memohon izin menutup percakapan manabila informasi dianggap cukup oleh pemustaka, sejauh penelitian belum ada pesan yang salah penulisan kepada pemustaka.

3. **Ketanggapan** pustakawan dalam merespon pertanyaan pengunjung 20 detik dan paling cepat dapat direspon 5 detik oleh pustakawan, kendala jaringan yang tidak stabil menjadi salah satu hambatan pesan yang disampaikan pengunjung sehingga waktu sampainya pesan dan menerima pesan dapat berbeda beda.
4. **Jaminan Informasi** untuk pengunjung adalah dengan cara menjawab pertanyaan dari percakapan pengunjung *Live Chat* kemudian manabila percakapan tiba tiba terputus percakapan akan otomatis tersimpan pada akun email yang di daftarkan saat mengakses *Live Chat*, pustakawan juga akan mengirimkan tiket jawaban kepada email pengunjung dari pertanyaan terakhir pengunjung fitur *Live Chat* sehingga jaminan informasi dari pertanyaan pertanyaan dari pengunjung sudah dipastikan terjawab.
5. **Empati**, Pustakawan berusaha membantu pengunjung yang kebingunan dengan cara berkomunikasi menanyakan kebutuhan informasi pengunjung sampai kebutuhan informasi tersebut terpenuhi dan akan tetap membuka percakapan sampai pengunjung merasa puas dan tidak ada pertanyaan yang tersisa dari pengunjung.

Penggunaan Komunikasi Pelayanan Melalui Fitur *Live Chat*

Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Nasional Indonesia www.perpusnas.go.id dapat memberikan kepuasan pengunjung yang menggunakan fitur *live chat* karena pengunjung merasa terbantu dengan komunikasi pelayanan yang diberikan pustakawan Perpustakaan Nasional Indonesia, Penggunaan komunikasi pelayanan kepada pengunjung dengan

cara memberikan kesan dekat dengan pengunjung contohnya menyebut nama pengunjung lalu dengan akhiran “kak”, kemudian pustakawan Perpustakaan berusaha membantu pengunjung dengan menjawab pertanyaan yang ditanyakan pengunjung, Pertanyaan dari pengunjung direspon dengan waktu 20 detik dan paling cepat 5 detik, pengunjung yang terputus di tengah percakapan akan di bantu oleh pustakawan dan dilayani melalui email dan percakapan tersimpan di live chat, Komunikasi pelayanan yang dilakukan dapat membuat pengunjung puas karena pengunjung terbantu dengan adanya komunikasi pelayanan yang diberikan oleh Pustakawan Perpustakaan Nasional Indonesia.

5.2 Saran

Saran-saran yang diberikan peneliti setelah melakukan penelitian ini adalah:

1. Peneliti menyarankan untuk menambahkan tampilan informasi sesi penggunaan fitur *Live Chat*, guna komunikasi kepada pengunjung perihal sesi penggunaan fitur *Live Chat*, sehingga pengunjung tidak bingung bila tidak ada ikon fitur *Live Chat* pada saat bukan sesi jam kerja.
2. Mengembangkan fitur pengiriman tiket jawaban pemustaka melalui Whatsapp Messenger tidak hanya melalui email pemustaka, sehingga informasi jawaban pustakawan melalui tiket lebih banyak opsi untuk dilihat oleh pengunjung.