

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi berperan penting dalam kehidupan manusia, komunikasi merupakan penyampaian pesan atau suatu pikiran dan perasaan oleh seorang (komunikator) kepada khalayak lain (komunikan). Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat ini khususnya dalam bidang komunikasi, memudahkan manusia satu dengan manusia yang lain melakukan hubungan komunikasi walaupun dipisahkan oleh jarak, waktu dan tempat yang berjauhan satu dengan yang lain. Komunikasi sudah menyentuh segala aspek kehidupan, tidak dapat di sangkal apabila dikatakan bahwa komunikasi akan selalu menjadi bagian yang tidak dapat di pisahkan dengan perkembangan hidup manusia

Komunikasi Pelayanan merupakan aspek yang sangat menentukan bagi pelaksanaan pelayanan maka petugas pemberi pelayanan harus mengetahui bagaimana berkomunikasi yang baik sehingga mampu mempengaruhi orang lain khususnya dalam pelayanan. Keberhasilan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi, bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik tersebut ditentukan oleh kemampuan komunikasi pemberi pelayanan terhadap pengguna jasa layanan.

Komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Komunikasi pelayanan harus dapat memenuhi tuntutan masyarakat agar semua

pelayanan publik berkualitas. Beberapa alasan kegiatan komunikasi pelayanan harus dilakukan oleh Perpustakaan Nasional Indonesia yang berkewajiban melayani pengunjung. Penyampaian informasi kepada pemustaka tentunya harus menggunakan komunikasi pelayanan yang baik sehingga pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang di berikan pustakawan kepada pemustaka.

Demikian halnya dengan kegiatan organisasi, komunikasi merupakan aspek yang sangat penting dalam mewujudkan tujuan organisasi, kegiatan dalam organisasi akan selalu berinteraksi dengan orang-orang yang saling bertukar informasi, Karena itu citra organisasi berhubungan langsung dengan kemampuan komunikasi yang baik pada organisasi. Tujuan dan sasaran organisasi bisa tercapai manakala terjalinnya hubungan yang baik dan harmonis antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan bawahan, atau perusahaan dengan pelanggan. Jika dalam suatu perusahaan komunikasi berjalan dengan baik tentu saja akan menciptakan hubungan kerjasama antara atasan dan bawahan atau perusahaan dengan pelanggan yang akan baik pula. Tujuan komunikasi juga dapat dilakukan untuk mengetahui apakah dilaksanakan sesuai dengan struktur organisasi, sehingga dapat di katakan komunikasi sangat penting dalam menunjang aktifitas organisasi.

Perpustakaan adalah institusi pengelola karya tulis, karya cetak dan karya rekam yang salah satu tugas pokoknya adalah memberi pelayanan bahan pustaka Dalam memberikan pelayanan bahan pustaka tersebut, perpustakaan dituntut menggunakan semaksimal mungkin teknologi informasi. Dengan pemanfaatan teknologi informasi, perpustakaan diharapkan dapat mencapai tujuan penyelenggaraannya yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan

pengguna perpustakaan (Fatmawati, 2015). Perpustakaan Nasional Republik Indonesia atau biasa disingkat Perpustakaan Nasional memiliki tugas pemerintahan dalam bidang perpustakaan yang berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan penelitian, perpustakaan pelestarian, dan pusat jejaring perpustakaan, serta berkedudukan di berlokasi di Jalan Medan Merdeka Selatan No.11 Jakarta.

Gambar 1.1
Gedung Perpustakaan Nasional Indonesia



Sumber: Peneliti, 2023

Awal mula di berlakukannya fitur *Live Chat* berdasarkan hasil wawancara bersama Achmad Riyadi Alberto selaku ketua kelompok pustakawan fitur *Live Chat* “Pada tahun 2020 karena pandemi *covid-19* Perpustakaan Nasional Indonesia memberikan layanan *Live Chat* guna memberikan informasi kepada pemustaka yang tidak bisa berkunjung secara langsung karena kebijakan pemerintah soal pembatasan kerumunan karena pandemi *covid-19*”. Fitur layanan *Live Chat* tersedia di halaman depan portal www.perpusnas.go.id. Masyarakat dapat bertanya

berbagai hal seputar penelusuran informasi, akses koleksi, atau seputar informasi tentang layanan-layanan yang ada di Perpustakaan Nasional Indonesia. Selain mencari informasi yang pemustaka butuhkan pustakawan juga memberikan informasi tentang bagaimana mencari sumber informasi, serta membagikan portal-portal yang dapat kita akses secara gratis.

Pertanyaan bersifat *live* atau langsung yang akan di jawab oleh pustakawan. Salah satu tujuan adanya fitur *Live Chat* diharapkan dapat memudahkan seluruh masyarakat Indonesia dalam mendapatkan informasi yang cepat, tepat dan akurat. Selain itu, dengan adanya *Live Chat* diharapkan seluruh masyarakat Indonesia dapat memanfaatkan layanan yang ada di Perpustakaan Nasional Indonesia.

Gambar 1.2
Tampilan *Homepage* Perpustakaan Nasional Indonesia

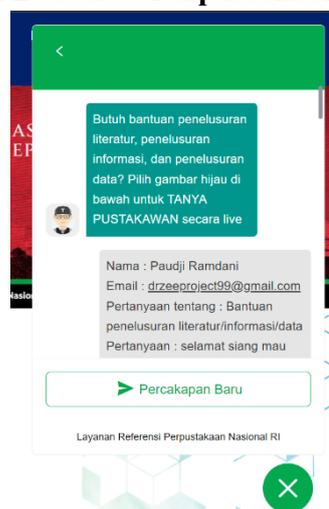


Sumber: <https://www.perpusnas.go.id/>, 2023

Dalam fitur *Live Chat* ini pengunjung dan pustakawan dapat saling mengirim pesan text, tentunya ini menunjukkan komunikasi 2 arah antara

pengunjung dan pustakawan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengunjung Perpustakaan Nasional Indonesia tidak hanya dibalas oleh pesan otomatis atau *chat bot*. Kebutuhan akan suatu informasi menjadi sangat penting dan sangat menentukan pada saat pemustaka membutuhkan informasi yang tepat sehingga tingkat efektivitas dan efisiensi menjadi parameter kepuasan pemustakanya agar tidak ditinggalkan oleh penggunanya salah satunya yaitu dengan melayani pengguna melalui situs (Fatmawati, 2015) . Efektif disini maksudnya adalah setiap pengguna bisa memanfaatkan koleksi bahan pustaka yang disediakan pihak perpustakaan sehingga pengguna bisa menghemat waktu mereka dalam mencari informasi yang mereka butuhkan. Sedangkan yang dimaksud dengan efisien adalah jasa layanan yang ditawarkan oleh pihak perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan informasi penggunanya.

Gambar 1.3
Tampilan Layanan *Live Chat* Perpustakaan Nasional Indonesia



Sumber: <https://www.perpusnas.go.id/>, 2023

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti menemukan masalah terkait dengan komunikasi pelayanan melalui fitur *Live Chat* melalui situs

Perpustakaan Nasional Indonesia. Masalah tersebut adalah kecepatan pemberian informasi yang terkadang lama, fitur hanya dapat diakses di jam-jam tertentu sehingga tidak bisa digunakan pada saat pengunjung butuh informasi, penyampaian informasi berupa tulisan terkadang ada yang salah penulisan huruf, jaringan yang tidak stabil menyebabkan putus saat berkomunikasi melalui fitur *Live Chat* sehingga informasi yang diberikan tidak maksimal, Tampilan untuk mengakses *Live Chat* pernah tidak muncul pada beberapa hari sehingga pengunjung tidak bisa mengakses fitur *Live Chat*.

Berdasarkan pemaparan di atas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berkaitan dengan Penggunaan Komunikasi Pelayanan Melalui Fitur *Live Chat* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Situs Perpustakaan Nasional Indonesia www.perpusnas.go.id.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang peneliti kemukakan, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1.2.1. Masalah Makro

Bagaimana Penggunaan Komunikasi Pelayanan Melalui *Live Chat* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Situs Perpustakaan Nasional Indonesia www.perpusnas.go.id?

1.2.2. Masalah Mikro

1. Bagaimana Kualitas Tampilan Informasi yang terdapat pada Pelayanan Komunikasi Fitur *Live Chat* Dalam Kepuasan Pengunjung Pada Situs Perpustakaan Nasional Indonesia www.perpusnas.go.id?

2. Bagaimana Keandalan Pelayanan Komunikasi Fitur *Live Chat* Dalam Kepuasan Pengunjung Pada Situs Perpustakaan Nasional Indonesia www.perpusnas.go.id?
3. Bagaimana Ketanggapan Pelayanan Komunikasi Fitur *Live Chat* Dalam Kepuasan Pengunjung Pada Situs Perpustakaan Nasional Indonesia www.perpusnas.go.id?
4. Bagaimana Jaminan Informasi Pelayanan Komunikasi Fitur *Live Chat* Dalam Kepuasan Pengunjung Pada Situs Perpustakaan Nasional Indonesia www.perpusnas.go.id?
5. Bagaimana Empati Pelayanan Komunikasi Fitur *Live Chat* Dalam Kepuasan Pengunjung Pada Situs Perpustakaan Nasional Indonesia www.perpusnas.go.id?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan tentang Penggunaan Komunikasi Pelayanan Melalui Fitur *Live Chat* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Situs Perpustakaan Nasional Indonesia www.perpusnas.go.id

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian Penggunaan Komunikasi Pelayanan Melalui *Live Chat* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Situs Perpustakaan Nasional Indonesia www.perpusnas.go.id sebagai berikut:

- 1 Untuk Mengetahui Kualitas Tampilan Informasi yang terdapat pada Pelayanan Komunikasi Fitur *Live Chat* Dalam Kepuasan Pengunjung Pada Situs Perpustakaan Nasional Indonesia www.perpusnas.go.id
- 2 Untuk Mengetahui Keandalan Pelayanan Komunikasi Fitur *Live Chat* Dalam Kepuasan Pengunjung Pada Situs Perpustakaan Nasional Indonesia www.perpusnas.go.id
- 3 Untuk Mengetahui Ketanggapan Pelayanan Komunikasi Fitur *Live Chat* Dalam Kepuasan Pengunjung Pada Situs Perpustakaan Nasional Indonesia www.perpusnas.go.id
- 4 Untuk Mengetahui Jaminan Informasi Pelayanan Komunikasi Fitur *Live Chat* Dalam Kepuasan Pengunjung Pada Situs Perpustakaan Nasional Indonesia www.perpusnas.go.id
- 5 Untuk Mengetahui Empati Pelayanan Komunikasi Fitur *Live Chat* Dalam Kepuasan Pengunjung Pada Situs Perpustakaan Nasional Indonesia www.perpusnas.go.id

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam suatu penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat suatu kegunaan yang dapat digunakan oleh masyarakat luas, adapun kegunaan penelitian ini dapat dilihat dari segi teoritis, dan praktis, yaitu sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan ilmu komunikasi secara umum, sedangkan kegunaan teoritis khusus diharapkan dapat meningkatkan pengembangan ilmu mengenai komunikasi pelayanan.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini memiliki kegunaan praktis untuk Peneliti, untuk akademik, untuk Perpustakaan Nasional Indonesia dan untuk Masyarakat, sebagai berikut:

1. Kegunaan Untuk Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan pemahaman yang lebih luas dalam hal penerapan materi-materi yang telah didapat selama kuliah, sehingga peneliti mendapatkan gambaran yang jelas secara langsung sejauh mana kesesuaian teori dan praktek, bagi keilmuan ilmu komunikasi yang dipelajari peneliti secara umum.

2. Kegunaan Akademik

Penelitian ini diharapkan berguna dan dapat menjadikan referensi bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara umum dan secara khusus bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi. Peneliti mengharapkan bahwa penelitian ini dapat digunakan sebagai tinjauan khususnya sebagai literatur untuk melakukan penelitian dalam kajian yang sama seperti memberi kontribusi untuk pengembangan ilmu yang bersangkutan.

3. Kegunaan Untuk Perpustakaan Nasional Indonesia

Penelitian ini diharapkan berguna bagi Perpustakaan Nasional Indonesia untuk mengembangkan serta menjadi evaluasi untuk pelayanan komunikasi *Live Chat* dalam kepuasan pengunjung pada situs perpustakaan nasional Indonesia.

4. Kegunaan Untuk Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi serta pengetahuan baru bagi masyarakat luas mengenai pelayanan komunikasi *Live Chat* dalam kepuasan pengunjung pada situs perpustakaan nasional Indonesia.