

			Nasional Republik Indonesia		akan dilakukan meneliti fitur <i>Live Chat</i> situs Perpustakaan Nasional Indonesia
2	Hendrick Thomas Parsaoran (2017)	Kualitatif Deskriptif	Pola Komunikasi Customer Service dan Kepuasan Pelanggan (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Pola Komunikasi <i>Customer Service</i> dan Kepuasan Pelanggan di Auto 2000 Cabang Sisingamangaraja Medan)	Pola Komunikasi Customer Service <i>customer service</i> Auto 2000 Cabang Sisingamangaraja Medan dapat memuaskan pengunjung	Penelitian terdahulu meneliti kepuasan pelanggan dengan pola komunikasi <i>Customer Service</i> , tempat penelitian berbeda
3	Arry Rahayunianto (2020)	Kualitatif Deskriptif	Komunikasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Mitra Pada Masa Transisi PSBB	Komunikasi pelayanan memiliki peran terhadap kepuasan mitra pada masa transisi PSBB	Penelitian terdahulu meneliti komunikasi pelayanan terhadap kepuasan mitra dan tempat penelitian berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan
4	Ario Azraq Akbar dan Tjahjono Djatmiko (2016)	Kuantitatif	Pengaruh E-Service Quality Terhadap E Customer Satisfaction Dan E Customer Loyalty Pada Lazada	Pengaruh e-service quality terhadap e customer satisfaction adalah positif dan signifikan	Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif, penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kualitatif

Sumber: Peneliti, 2023

2.2 Tinjauan Pustaka

2.2.1. Tinjauan Mengenai Komunikasi

Komunikasi merupakan proses interaksi untuk melakukan pertukaran informasi dengan tujuan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku orang lain

baik melalui media maupun secara langsung melalui ucapan, teks, gambar, simbol atau bentuk kode tertentu, kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dari komunikasi nonverbal dan verbal (Koesomowidjojo, 2020). Menurut Carl I. Hovland, ilmu komunikasi adalah: *Upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap*. Definisi secara khusus menurut Hovland mengatakan bahwa *komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (communication is the process to modify the behavior of other individuals)*. (Effendy, 2010)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Harold Lasswell dalam karyanya, *The Structure and Function of Communication in Society*. Lasswell mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah menjawab pertanyaan sebagai berikut: *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?*

Paradigma Lasswell di atas menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan, yakni;

1. Komunikator (*communicator, source, sender*)
2. Pesan (*message*)
3. Media (*channel, media*)
4. Komunikan (*communicant, communicate, receiver, recipient*)
5. Efek (*effect, impact, influence*) (Effendy, 2010)

Komunikasi merupakan alat utama yang digunakan dalam rangka melakukan interaksi yang berkesinambungan untuk berbagai tujuan menurut kepentingannya. Komunikasi bersifat fundamental karena berbagai maksud dan tujuan yang ingin dicapai memerlukan adanya suatu pengungkapan atas dasar-dasar tujuan tertentu, makna dalam hal ini komunikasi menjadi alat utama yang

digunakan untuk menyampaikan tujuan-tujuan tersebut. Komunikasi sangat mendasari berbagai pemaknaan yang akan dibuat dan yang akan terbuat setelahnya.

Pemahaman komunikasi sebagai proses searah ini oleh Michael Burgoon disebut “definisi berorientasi-sumber” (*source-oriented definition*). Definisi ini mengisyaratkan komunikasi sebagai semua kegiatan yang secara sengaja dilakukan seseorang untuk menyampaikan rangsangan untuk membangkitkan respons orang lain. Dalam konteks ini, komunikasi dianggap tindakan yang disengaja (*intentional act*) untuk menyampaikan pesan demi memenuhi kebutuhan komunikator, seperti menjelaskan sesuatu kepada orang lain atau membujuknya untuk melakukan sesuatu. Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh Carl I. Hovland

“Komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (00-0-0—0-)” (Effendy, 2017)

2.2.2. Proses Komunikasi

Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran bisa berupa gagasan, informasi, opini, dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati. Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder.

1. Proses Komunikasi secara Primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu menyampaikan pikiran dan suatu perasaan komunikator kepada komunikan.

2. Proses Komunikasi secara Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan banyak lagi adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi. (Effendy, 2010)

2.2.3. Tinjauan Mengenai Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi yang terjadi dalam organisasi bisa bersifat formal dan informal, dan memiliki jaringan yang lebih luas daripada komunikasi kelompok. Komunikasi yang bersifat formal di dalam organisasi biasanya yang berkaitan dengan struktur organisasi seperti komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal. Sedangkan komunikasi organisasi yang bersifat informal tidak akan terikat oleh struktur organisasi tersebut. Menurut Burhan

Bungin Organisasi adalah suatu kumpulan atau sistem individual yang berhieraksi secara jenjang dan memiliki sistem pembagian tugas untuk mencapai tujuan tertentu(Bungin, 2007).

Sedangkan menurut De Vito (Devito, 2010), menjelaskan organisasi sebagai sebuah kelompok individu yang di organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Jumlah anggota organisasi bervariasi dari tiga atau empat sampai dengan ribuan anggota. Organisasi juga memiliki struktur formal maupun informal. Organisasi memiliki tujuan umum untuk meningkatkan pendapatan, namun juga memiliki tujuan-tujuan spesifik yang dimiliki oleh orang-orang dalam organisasi itu. Dan untuk mencapai tujuan, organisasi membuat norma aturan yang di patuhi oleh semua anggota organisasi.

Dari batasan tersebut, maka suatu organisasi sebenarnya memiliki karakter yang hampir sama dengan kelompok, perbedaannya adalah pada jumlah anggota yang lebih banyak dan struktur yang lebih rumit, dengan demikian juga, maka norma-norma organisasi juga lebih kompleks. Organisasi memiliki suatu jenjang jabatan ataupun kedudukan yang memungkinkan semua individu dalam organisasi tersebut memiliki perbedaan posisi yang sangat jelas, seperti pemimpin, staf pimpinan, dan karyawan. Masing-masing orang dalam posisi tersebut memiliki tanggung jawab terhadap bidang pekerjaannya itu. Dengan demikian, komunikasi organisasi adalah komunikasi antarmanusia (*human communication*) yang terjadi dalam konteks organisasi di mana terjadi jaringan-jaringan pesan satu sama lain yang saling bergantung satu sama lain.

a. Fungsi Komunikasi Organisasi

Menurut sendjaja dalam Bungin, organisasi baik yang berorientasi untuk mencari keuntungan (profit) maupun nirlaba (non-profit), memiliki empat fungsi organisasi, yaitu:

1. Fungsi Informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai satu sistem proses informasi (information-processing system).

2. Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam organisasi. Pada semua lembaga atau organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif ini. Pertama, atasan atau orang-orang yang berada dalam tatanan manajemen Kedua, berkaitan dengan pesan.

3. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk memersuasi bawahannya dari pada memberi perintah.

4. Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi formal, seperti perbincangan antarpribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga, ataupun kegiatan darmawisata (Bungin, 2007).

b. Jaringan Komunikasi Organisasi

Organisasi adalah komposisi sejumlah orang-orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu. Diantara orang-orang ini saling terjadi pertukaran pesan. Pertukaran pesan itu melalui jalan tertentu yang dinamakan jaringan komunikasi (Muhammad, 2010) Peranan individu dalam sistem komunikasi ditentukan oleh hubungan struktur antara satu individu dengan individu lainnya dalam organisasi. Hubungan ini ditentukan oleh pola hubungan interaksi individu dengan arus informasi dalam jaringan komunikasi formal dan komunikasi informal.

1. Jaringan Komunikasi Formal

Seperti yang dikemukakan oleh Muhammad dalam bukunya “Komunikasi Organisasi” menyatakan bahwa:

“Bila pesan mengalir melalui jalan resmi yang ditentukan oleh hierarki resmi organisasi atau oleh fungsi pekerjaan maka pesan itu menurut jaringan komunikasi formal. Pesan dalam jaringan komunikasi formal biasanya mengalir dari atas kebawah atau dari bawah ke atas atau dari tingkat yang sama atau secara horizontal (Muhammad, 2010).

2. Jaringan Komunikasi Informal

Seperti yang dikemukakan oleh Muhammad dalam bukunya “Komunikasi Organisasi” menyatakan bahwa: Apabila karyawan tidak mengajukan pertanyaan dalam pelaksanaan tugasnya dan tidak ada pula masalah yang akan dipecahkan, maka pembicaraan mereka sampai bekerja tidak lah menyangkut hal-hal formal lagi, tetapi sudah dapat dikatakan informal karena sudah beralih pada pembicaraan yang tidak relevan dengan tugasnya.

“Bila karyawan berkomunikasi dengan yang lainnya tanpa memperhatikan posisi mereka dalam berorganisasi, maka pengarahannya arus informasi bersifat pribadi. Informasi mengalir tanpa memperhatikan hubungan posisi. Jaringan komunikasi lebih dikenal dengan desas-desus adalah yang berkenaan dengan apa yang didengar atau apa yang dikatakan orang dan bukan apa yang diumumkan oleh orang yang berkuasa” (Muhammad, 2001)

c. Hambatan Komunikasi Dalam Organisasi

Komunikasi dalam organisasi tidak selamanya berjalan dengan mulus dan lancar seperti yang diharapkan. Seringkali dijumpai dalam suatu organisasi terjadi salah pengertian antara satu anggota dengan anggota lainnya atau antara atasan dengan bawahannya mengenai pesan yang mereka sampaikan dalam berkomunikasi. Robbins meringkas beberapa hambatan komunikasi antara lain:

1. Penyaringan (*Filtering*)

Hambatan ini merupakan komunikasi yang dimanipulasikan oleh si pengirim pesan sehingga tampak lebih bersifat menyenangkan si penerima pesan. Komunikasi semacam ini dapat berakibat buruk bagi organisasi, karena jika informasinya dijadikan dasar pengambilan keputusan, maka keputusan yang kelak akan dihasilkan berkualitas rendah dan salah.

2. Persepsi Selektif

Hambatan ini merupakan keadaan dimana si penerima pesan didalam proses komunikasi melihat dan mendengar atas dasar keperluan, motivasi, latar belakang pengalaman, dan ciri-ciri pribadi lainnya. Jadi, boleh jadi tidak sama dengan apa yang dilihat dan didengar oleh orang lain, dalam hal cara menafsirkan pesan-pesan tadi, maka pengalaman, pendidikan, pengetahuan,

dan budaya akan ikut menentukan. Oleh karenanya persepsi yang demikian ini dapat menjadi penghambat bagi komunikasi yang efektif.

3. Perasaan

Hambatan ini merupakan bagaimana perasaan penerima pada saat dia menerima pesan komunikasi akan mempengaruhi cara dia menginterpretasikan pesan. Pesan yang sama yang diterima oleh seseorang disaat sedang marah akan berbeda penafsirannya jika dia menerima pesan itu dalam keadaan normal.

4. Pemaknaan Bahasa

Kata-kata memiliki makna yang berbeda antara seseorang dengan orang lain. Umur, pendidikan, lingkungan kerja dan budaya adalah hal-hal yang secara nyata dapat mempengaruhi bahasa yang dipakai oleh seseorang, atau definisi yang dilekatkan pada suatu kata. (Masmuh, 2010)

2.2.4 Tinjauan Mengenai Perpustakaan

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasa disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual (Sulistyo Basuki, 2014). Perpustakaan adalah suatu unit kerja, dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku-buku (*non book material*) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya (Ibrahim Bafadal, 2008). Sedangkan Menurut Soejono Trimo, Perpustakaan adalah Salah satu alat yang vital dalam

setiap program pendidikan, pengajaran, dan penelitian (research) bagi setiap lembaga pendidikan dan ilmu pengetahuan. Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Perpustakaan adalah sebuah ruangan yang berada di dalam suatu gedung berisi buku-buku ataupun bukan berupa buku-buku (CD, Kaset, Mikrofilm, dll) yang disusun secara sistematis menurut aturan tertentu yang berguna sebagai sumber informasi bagi setiap lembaga pendidikan dan ilmu pengetahuan ataupun pemakai lainnya. Oleh karena itu, keberadaan perpustakaan menjadi sesuatu yang sangat penting dan wajib ada untuk menunjang segala sesuatu yang diinginkan dan untuk memperoleh suatu informasi yang kita butuhkan.

1. Jenis Jenis Perpustakaan

Pengelompokan perpustakaan Menurut (Syihabuddin Qalyubi, 2007) adalah sebagai berikut:

a. Perpustakaan Nasional

Hingga sekarang belum ada kesepakatan bersama mengenai definisi perpustakaan nasional, tetapi telah ada kesepakatan mengenai fungsinya. Fungsi utama perpustakaan nasional ialah menyimpan semua bahan pustaka yang tercetak dan terekam yang diterbitkan suatu negara. Perpustakaan nasional merupakan perpustakaan utama dan paling komprehensif yang melayani keperluan informasi dari penduduk suatu negara. Fungsi Perpustakaan Nasional RI adalah sebagai berikut:

1. Membantu presiden dalam merumuskan kebijakan mengenai pengembangan, pembinaan, dan pendayagunaan perpustakaan.

2. Melaksanakan pengembangan tenaga perpustakaan dan kerjasama antara badan/lembaga termasuk perpustakaan, baik didalam maupun diluar negeri.
3. Melaksanakan pembinaan atas semua jenis perpustakaan baik perpustakaan di instansi/lembaga pemerintah maupun swasta yang ada di pusat dan di daerah.
4. Melaksanakan pengumpulan penyimpanan, dan pengolahan bahan pustaka dari dalam dan luar negeri.
5. Melaksanakan jasa perpustakaan, perawatan, dan pelestarian bahan pustaka.
6. Melaksanakan penyusunan naskah bibliografi nasional dan katalog induk nasional.
7. Melaksanakan penyusunan bahan rujukan berupa indeks bibliografi subjek, abstrak, dan penyusunan perangkat lunak bibliografi.
8. Melaksanakan jasa koleksi rujukan dan naskah.
9. Melaksanakan tugas lain yang ditetapkan oleh presiden.

b. Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum mempunyai tugas melayani masyarakat umum atau semua anggota lapisan masyarakat yang memerlukan jasa perpustakaan dan informasi. Ciri-ciri perpustakaan umum adalah (1) terbuka untuk umum, (2) dibiayai oleh dana umum, dan (3) jasa yang diberikan pada hakikatnya bersifat cuma-cuma. Perpustakaan umum di Indonesia banyak didirikan di kabupaten, kecamatan, dan desa.

c. Perpustakaan Sekolah

Dasar pembentukan perpustakaan sekolah di Indonesia adalah Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 2 Tahun 1989, yang isinya menyatakan bahwa

setiap sekolah harus menyediakan sumber belajar (perpustakaan). Perpustakaan merupakan unit pelayanan di dalam lembaga yang kehadirannya hanya dapat dibenarkan jika mampu membantu pencapaian pengembangan tujuan-tujuan sekolah yang bersangkutan.

d. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi (PT) merupakan unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayankan sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis umumnya. Kelima tugas tersebut dilaksanakan dengan tata cara, administrasi, dan organisasi yang berlaku bagi penyelenggaraan sebuah perpustakaan.

e. Perpustakaan Khusus

Perpustakaan khusus merupakan perpustakaan yang memiliki koleksi dengan subjek-subjek khusus (tertentu). Adapun ciri-ciri perpustakaan khusus antara lain adalah:

1. memberi informasi pada badan induknya tempat perpustakaan itu berada (didirikan),
2. bertempat di gedung-gedung pusat penelitian, asuransi, agen-agen, dan badan usaha yang mengarah ke kegiatan bisnis,
3. melayani pemakai khusus pada organisasi induknya,
4. cakupan subjeknya terbatas (khusus),
5. ukuran perpustakaannya relatif kecil, dan

6. jumlah koleksinya relatif sedikit.

Dengan pengelompokan perpustakaan di atas menurut jenisnya masing-masing mulai dari Perpustakaan Nasional, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan sekolah, perpustakaan umum, dan perpustakaan khusus maka, masyarakat di berikan kemudahan untuk

2. Tugas dan Fungsi Perpustakaan

Menurut Soejono Trimo, adalah *the preservation of knowledge*; artinya: mengumpulkan, memelihara, dan mengembangkan semua ilmu pengetahuan/gagasan-gagasan manusia dari zaman ke zaman. Sedangkan menurut (Sutarno NS, 2006) tugas perpustakaan artinya sebagai berikut:

“suatu kewajiban yang telah ditetapkan untuk dilakukan di dalam perpustakaan. Setiap perpustakaan mempunyai tugas-tugas sebagaimana yang telah diberikan oleh lembaga induk yang menaunginya. Pada dasarnya sebuah perpustakaan tidak berdiri sendiri, melainkan berada di dalam suatu ruang lingkup atau di bawah koordinasi suatu organisasi”.

Melihat tugas perpustakaan diatas maka dapat di tarik kesimpulan bahwa perpustakaan masing-masing sudah mempunyai tugas sendiri-sendiri sesuai dengan lembaga induk yang telah menaunginya. Salah satu tugas dari perpustakaan adalah mengumpulkan, memelihara, dan mengembangkan bahan pustaka yang berupa ilmu pengetahuan dari zaman ke zaman.

3. Fungsi Perpustakaan

a. Fungsi edukatif, maksudnya secara keseluruhan secara keseluruhan segala fasilitas dan sarana yang ada pada perpustakaan sekolah, terutama koleksi yang dikelolanya banyak membantu para siswa sekolah untuk belajar dan memperoleh kemampuan dasar dalam mentransfer konsep-konsep pengetahuan, sehingga

dikemudian hari para siswa memiliki kemampuan untuk mengembangkan dirinya lebih lanjut. Fungsi ini erat kaitannya dengan pembentukan manusia pembangunan yang berkualitas dimasa yang akan datang.

b. Fungsi informatif, berkaitan dengan mengupayakan penyediaan koleksi perpustakaan yang bersifat ‘memberi tahu’ akan hal-hal yang berhubungan dengan kepentingan para pengunjung. Melalui membaca berbagai media bahan bacaan yang disediakan oleh perpustakaan sekolah, para siswa dan guru akan banyak tahu tentang segala hal yang terjadi didunia ini.

c. Fungsi rekreasi, dimaksudkan bahwa dengan disediakannya koleksi yang bersifat ringan seperti surat kabar, majalah umum, buku-buku fiksi dan sebagainya diharapkan dapat menghibur pembacanya disaat yang memungkinkan. Misalnya dikala waktu senggang sehabis belajar seharian, bisa memanfaatkan jenis koleksi ini sehingga terhibur karenanya.

d. Fungsi riset atau penelitian, maksudnya koleksi perpustakaan sekolah bisa dijadikan bahan untuk membantu dilakukannya kegiatan penelitian sederhana. Segala jenis informasi tentang pendidikan setingkat sekolah yang bersangkutan sebaiknya disimpan diperpustakaan ini shingga dengan demikian, jika ada orang atau peneliti yang ingin mengetahui tentang informasi tertentu tinggal membacanya diperpustakaan

2.2.5. Tinjauan Mengenai Pustakawan

Menurut (Sulistyo Basuki, 2014)Pustakawan adalah tenaga profesional yang dalam kehidupan sehari-hari berkecimpung dengan dunia buku. Dengan situasi demikian sudahlah layak bila pustakawan menganjurkan masyarakat untuk

giat membaca. Selanjutnya pustakawanpun dituntut untuk giat membaca demi kepentingan profesi, ilmu maupun pengembangan kepribadian si pustakawan itu sendiri.

Adapun yang dibaca pustakawan adalah pustaka yang menyangkut ilmu perpustakaan dan kepustakawanan. Ilmu perpustakaan berarti batang tubuh pengetahuan yang terorganisasi, dalam bentuk apapun juga, yang berkaitan dengan tujuan, obyek dan fungsi perpustakaan, prinsip, teori, tata susunan dan teknik yang digunakan dalam melakukan kinerja (unjuk kerja) jasa perpustakaan. Kepustakawanan merupakan penerapan pengetahuan dari ilmu perpustakaan terhadap koleksi, tata susunan, pelestarian dan pemanfaatan buku serta materi lain di perpustakaan, penyempurnaan malar (kesinambungan) dan perluasan jasa perpustakaan.

Menurut (Rachman Hermawan, 2006) peranan pustakawan dalam melayani penggunaanya dan sangat beragam. Misalnya pada lembaga pendidikan seperti Perpustakaan Sekolah, di samping berperan sebagai pustakawan dapat pula berperan sebagai guru. Di Perguruan Tinggi dapat pula berperan sebagai dosen atau peneliti. Di Perpustakaan khusus, di samping sebagai pustakawan dapat pula sebagai peneliti, minimal sebagai mitra peneliti. Dalam banyak hal pustakawan memainkan berbagai peran (berperan ganda) rsebagai berikut:

1. Edukator

Sebagai edukator (pendidik), pustakawan dalam melaksanakan tugasnya harus berfungsi dan berjiwa sebagai pendidik. Sebagai pendidik, ia harus melaksanakan fungsi pendidik yaitu mendidik, mengajar dan melatih. Mendidik adalah

mengembangkan kepribadian, mengajar adalah mengembangkan kemampuan berfikir dan melatih adalah membina dan mengembangkan ketrampilan. Oleh karenanya, pustakawan harus memiliki kecakapan mengajar, melatih mengembangkan, baik para pegawai maupun para pengguna jasa yang dilayaninya. Sebagai seorang pustakawan pendidik, pustakawan harus juga memahami prinsip-prinsip yang dikembangkan oleh Ki Hajar Dewantara, yaitu: “ing ngarsa sung tulada, ing madya mangun karsa, tut wuri handayani “yang artinya sebagai berikut:

- a. “Ing ngarsa sung tulada” artinya ia harus mampu lewat sikap dan perbuatannya menjadi dirinya sebagai pola anutan dan ikutan orang-orang yang dilayani.
- b. “Ing madya mangun karsa”, Ia harus membangkitkan semangat berswakarsa dan berkreasi pada orang-orang yang dilayaninya.
- c. “Tut wuri handayani”, ia harus mampu mendorong orang-orang yang dilayaninya agar berani berjalan di depan dan sanggup bertanggung jawab. Perbedaan yang mencolok dengan guru atau pendidik lain adalah dalam system pemberian pelajaran atau informasi. Pustakawan umumnya menyediakan informasi melalui kegiatan penyediaan berbagai sumber informasi, sedikit bicara tetapi banyak informasi. Sedangkan guru banyak memberikan pelajaran atau informasi melalui lisan dan bersifat langsung.

2. Manajer

Pada hakekatnya pustakawan adalah “manajer informasi” yang mengelola informasi pada satu sisi, dengan pengguna informasi pada sisi lain. Informasi yang banyak dan terdapat dalam berbagai wadah yang jumlah selalu bertambah harus dikelola dengan baik. Kebutuhan informasi pengguna merupakan dasar

pengelolaan informasi. Bila dikaitkan dengan lembaga jasa lainnya, maka pustakawan memiliki kedudukan yang sama dengan manajer sebuah toko buku, restoran, hotel dan sebagainya. Sebagai manajer pustakawan harus mempunyai jiwa kepemimpinan, kemampuan memimpin dan menggerakkan serta mampu bertindak sebagai koordinator dan integrator dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari. Pustakawan dalam perannya sebagai manajer juga harus dapat mengoptimalkan semua sumber daya yang tersedia di perpustakaan, baik yang berupa sumber daya manusia, sumber daya informasi, dana, termasuk sarana dan parasarana untuk mendukung tercapainya visi, misi perpustakaan. Selain itu, pustakawan harus mampu menjembatani antara para geralis dan spesialis, serta para politisi dengan para profesional.

3. Administrator

Sebagai administrator pustakawan harus mampu menyusun, melaksanakan dan dicapai, kemudian melakukan upaya-upaya perbaikan untuk mencapai hasil yang lebih mengevaluasi program perpustakaan, serta dapat melakukan analisis atas hasil yang telah baik. Oleh karena itu, seorang pustakawan harus mempunyai pengetahuan yang luas dibidang organisasi, sistem dan prosedur kerja. Dengan pengetahuannya itu, diharapkan pustakawan memiliki kemampuan dalam menafsirkan prosedur kedalam kegiatan-kegiatan nyata, sehingga akan dapat meningkatkan kualitas kerja, berdaya guna, berhasil guna dan tepat guna.

4. Supervisor

Sebagai supervisor pustakawan harus:

- a. Dapat melaksanakan pembinaan professional, untuk mengembangkan jiwa kesatuan dan persatuan antar sesama pustakawan, sehingga dapat menumbuhkan dan peningkatan semangat kerja dan kebersamaan.
- b. Dapat meningkatkan prestasi, pengetahuan dan ketrampilan, baik rekan-rekan sejawat maupun masyarakat pengguna yang dilayani.
- c. Mempunyai wawasan yang luas, pandangan jauh kedepan, memahami beban kerja, hambatan-hambatan, serta bersikap sabar, tetapi tegas, adil, obyektif dalam melaksanakan tugasnya.
- d. Mampu berkoordinasi, baik dengan sesama pustakawan maupun dengan para pembinanya dalam menyelesaikan berbagai persoalan dan kendala, sehingga mampu meningkatkan kinerja unit organisasinya.

Dari berbagai pengertian tersebut diatas maka peranan pustakawan sangat penting, karena mereka dapat mengatur alokasi sumber daya bagi perkembangannya, mampu menyampaikan pelayanan kepada pengguna sepuas mungkin, mampu memenuhi seluruh sarana prasarana dan perlengkapan yang diperlukan. Secara ringkas dapat dinyatakan bahwa dalam suatu perpustakaan, sumber daya manusia merupakan titik sentral dari penyelenggara seluruh fungsi-fungsi manajerial.

2.2.6. Tinjauan Mengenai Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Taufiqurokhman & Satispi, 2018).

Pengertian lain menjelaskan pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Hardiyansyah, 2015). Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

2.2.7. Tinjauan Mengenai Komunikasi Kepuasan Pengunjung

Menurut (Sudaryono, 2016) Komunikasi kepuasan pengunjung adalah pemenuhan informasi yang dibutuhkan pengguna jasa, sehingga pengguna jasa merasa terbantu dan puas dengan informasi yang diberikan. Seorang Pengunjung yang berulang kali datang secara terus menerus pada suatu Instansi maka dapat dikatakan bahwa Pengunjung tersebut merasa puas atas kinerja yang diberikan oleh instansi tersebut. Karena Pengunjung akan merasa senang ketika keinginan atau harapan yang diinginkannya dapat tercapai oleh kinerja yang diberikan oleh suatu Instansi. Maka dari beberapa pengertian kepuasan Pengunjung tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan Pengunjung terjadi apabila Instansi dapat memberikan pelayanan atau kinerja yang berkualitas dimana kinerja yang diberikan tersebut dapat memenuhi harapan ataupun keinginan dari setiap Pengunjung.

2.2.8. Tinjauan Mengenai Media Baru

Media baru telah muncul sebagai hasil dari inovasi teknologi yang sering kali dicirikan dengan cara yang memisahkan mereka dari media massa yang lama. Masih belum jelas berapa banyak media yang akan beradaptasi dan bergabung, kemungkinan dengan seperangkat komunikasi yang sangat beragam dan terus menerus semakin berkembang melalui basis uji coba (*trial and error*) di pasar media. Media baru dan media sosial disadari ataupun tidak telah membawa sebuah kenyataan bahwa industri, baik institusi media maupun perusahaan yang menawarkan produk dan jasa yang tidak lagi mendominasi khalayak (Nasrullah, 2017).

Kehadiran *new media* juga membawa kebaruan pada pola konsumsi masyarakat dalam menerima informasi. Pada era media cetak masyarakat menerima informasi dengan membaca teks dari artikel berita yang disuguhkan, sedangkan pada era media elektronik seperti televisi masyarakat menerima informasi melalui gambar dan suara yang disiarkan (Jandy Luik, 2020), Pada era *new media* masyarakat dapat mengakses segala jenis informasi yang diperlukan, baik berbentuk teks, audio maupun video melalui internet. Selain itu di era *new media*, masyarakat tidak hanya mengkonsumsi informasi saja namun dapat leluasa membagikan informasi yang dimiliki.

2.2.9. Tinjauan Mengenai Situs

World Wide Web atau situs secara luas lebih dikenal dengan istilah web (situs). Web adalah sistem pengakses informasi dalam internet (Abdul Kadir, 2014). Web disusun dari halaman – halaman yang menggunakan teknologi web dan saling

berkaitan satu sama lain. Web dan internet merupakan dua hal yang berbeda. Internet lebih merupakan perangkat keras dan web merupakan perangkat lunak. Protokol yang digunakan internet dan web berbeda, internet menggunakan TCP/IP sebagai protocol sedangkan web menggunakan HTTP (*Hyper Text Transfer Protocol*).

Menurut Hyejeong dan niehm dalam (Syaifullah & Soemantri, 2016) mengungkapkan bahwa dimensi kualitas website dibagi menjadi 5, yaitu:

1. Informasi, meliputi kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurat, dan relevan.
2. Keamanan, meliputi kepercayaan, privasi, dan jaminan kemanan
3. kemudahan, meliputi mudah untuk dioperasikan, mudah dimengerti dan kecepatan
4. kenyamanan, meliputi daya Tarik visual, daya Tarik emosional, desain kreatif dan atraktif
5. Kualitas pelayanan, meliputi kelengkapan secara *online* dan *customer service*

Situs online harus memiliki domain. Sebuah alamat web adalah dengan menggunakan “*Domain Name System*” yang merupakan metode yang dipakai untuk mengorganisir seluruh nama – nama komputer yang ada di internet. Contoh domain adalah .com (komersil atau bisnis), .gov (pemerintahan), .mil (militer), .net (intitusi yang berbeda), dan .ac (institusi pendidikan). Untuk top domain .id (Negara Indonesia), .ca (Negara Canada), .us (Negara Amerika) dan sebagainya yang berarti kepemilikan web negara (Hendro Lukman, 2015) . Situs adalah sejumlah halaman web yang memiliki topik saling terkait antar satu halaman dan halaman yang

lainnya, yang biasanya ditempatkan pada sebuah server web yang dapat diakses melalui jaringan internet maupun jaringan wilayah lokal (Yeni Susilowati, 2019).

2.2.10. Tinjauan Mengenai *Live Chat*

Live Chat adalah layanan pesan secara *online* dan langsung di mana pengunjung dapat menanyakan sesuatu atau mengadukan suatu kendala terkait produk maupun layanan yang ada dari sebuah perusahaan. Dengan menggunakan *Live Chat*, perusahaan bisa menjawab berbagai pertanyaan customer dengan cepat (Zendesk, 2015). Adanya fitur *Live Chat* dalam sebuah situs dapat memudahkan pelanggan dalam menghubungi pengelola situs saat membutuhkan bantuan. Bantuan yang dibutuhkan pelanggan bisa meliputi informasi lebih lanjut mengenai detail suatu produk atau jasa yang disediakan oleh penjual atau kesulitan pelanggan dalam mengoperasikan fitur-fitur lain dalam situs. Komunikasi melalui fitur *Live Chat* akan mendorong penjual dan pelanggan dapat berinteraksi secara langsung.

Menurut (Sarah Blackstock, 2022) *Live Chat* memiliki beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Dengan *Live Chat*, memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menghubungi tepat pada saat mereka memiliki pertanyaan atau masalah yang tidak dapat mereka selesaikan, ini dapat menjadi pengalaman baru untuk pelanggan.
2. Obrolan langsung mengurangi pengulangan keluhan pelanggan, dalam fitur *Live Chat* setiap obrolan ada catatan interaksi sehingga meminimalisir pengulangan keluhan dari pelanggan.
3. Obrolan langsung meningkatkan keterlibatan pelanggan dengan perusahaan, Dengan peningkatan keterlibatan pelanggan, muncul peluang untuk membuat kesan

yang baik dan memberi pelanggan alasan untuk tetap membeli atau memakai jasa perusahaan.

2.2.11. Tinjauan Mengenai Komunikasi Pelayanan

Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain, menurut Komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, sengaja atau tidak disengaja dan tidak terbatas pada bentuk komunikasi verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni dan teknologi (Wiryanto, 2004). Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah (Raharjo & Icut, 2022).

Komunikasi pelayanan adalah pihak komunikator bertindak sebagai pengirim pesan dalam sebuah proses komunikasi, yang dimaksud dengan komunikator adalah seseorang atau sekelompok orang yang merupakan tempat asal pesan, berita informasi, dan atau pengertian yang disampaikan (dikomunikasikan) atau bisa dikatakan orang yang menyampaikan pesan (Hardiyansyah, 2015). Komunikasi Pelayanan dapat berfungsi sebagai penyampaian informasi kepada pengguna jasa, komunikasi yang baik antara pemberi jasa sebagai pihak yang memberikan pelayanan dengan masyarakat sebagai pihak yang dilayani, komunikasi pelayanan berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pengguna jasa.

Dapat diperoleh pemahaman komunikasi pelayanan adalah proses interaksi untuk memberikan layanan informasi kepada pengguna jasa untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna jasa, maka dari itu komunikasi pelayanan menduduki peranan yang sangat penting, karena semua bentuk pelayanan memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa. Kualitas komunikasi pelayanan dapat ditingkatkan melalui kemampuan berkomunikasi dari petugas yang memberikan kepuasan kepada pengguna jasa

2.3. Kerangka Pemikiran

Terdapat lima komponen komunikasi pelayanan sebagai berikut:

1. Kualitas Tampilan Informasi, yaitu kemampuan perusahaan dalam memperlihatkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan situs yang dimiliki perusahaan dapat dipercayai oleh lingkungan sekitarnya sebagai bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. Keandalan, yaitu Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan dalam ketepatan waktu, memberikan pelayanan yang sama tanpa kesalahan dan memberikan sikap simpatik.
3. Ketanggapan, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta memberikan penyampaian informasi yang jelas kepada pelanggan.
4. Jaminan, yaitu menguasai pengetahuan, pegawai yang bersikap sopan serta kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan, rasa aman, dan komunikasi bagi para pelanggan kepada perusahaan.

5. Empati, yaitu memberikan perhatian secara pribadi serta memahami keinginan dan kebutuhan para pelanggan (Lupiyoadi, 2020:270)

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa komponen kualitas pelayanan untuk Penggunaan Komunikasi Pelayanan Melalui *Live Chat* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Situs Perpustakaan Nasional Indonesia adalah:

1. Kualitas Tampilan Informasi *Live Chat* dapat memberikan bukti nyata dan kemudahan layanan informasi untuk menambah kepercayaan pengunjung situs perpustakaan nasional Indonesia pengguna layanan informasi *Live Chat*.
2. Keandalan, kemampuan pustakawan Perpustakaan Nasional Indonesia untuk memberikan pelayanan informasi kepada pengunjung secara akurat kepada pengunjung
3. Ketanggapan, yaitu kemampuan pustakawan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta memberikan penyampaian informasi yang jelas kepada pelanggan.
4. Jaminan, pustakawan dapat memberikan jaminan informasi untuk membantu pengunjung pengguna layanan *Live Chat*.
5. Empati, pustakawan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan pengunjung pengguna layanan *Live Chat*.

Dari penjelasan diatas maka kerangka pemikirannya dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber: Peneliti, 2023