



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**STRATEGI KOMUNIKASI PUSTAKAWAN KEPADA
PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN NASIONAL RI
SAAT PANDEMI COVID-19**

(Studi Deskriptif Kualitatif ‘*Live Chat* Tanya Pustakawan’ pada
Layanan Referensi)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh:

Resti Trisilia Kusumawardani

44217120072

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Resti Trisilia Kusumawardani

NIM : 44217120072

Program Studi : Public Relations

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pustakawan Kepada Pemustaka di Perpustakaan Nasional RI Saat Pandemi COVID-19 (Studi Deskriptif Kualitatif 'Live Chat Tanya Pustakawan' Pada Layanan Referensi.)

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

MERCU BUANA

Jakarta, 03 Maret 2023



(Resti Trisilia Kusumawardani)

HALAMAN PENGESAHAN


Laporan Skripsi ini diajukan oleh:


Nama : Resti Trisilia Kusumawardani
NIM : 44217120072
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi Pustakawan Kepada Pemustaka di Perpustakaan Nasional RI Saat Pandemi COVID-19 (Studi Deskriptif Kualitatif 'Live Chat Tanya Pustakawan' Pada Layanan Referensi.

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Dwi Firmansyah S.Ikom M.Ikom ()
NIDN : 0329044603

Ketua Penguji : Melly Ridaryanthi Ph.D ()
NIDN : 0324128202


Penguji Ahli : Dr. Enjang Pera Irawan, S.Sos., M.I.Kom ()
NIDN : 0322028702

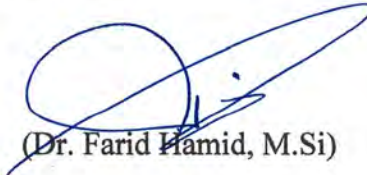
Jakarta, 03 Maret 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga peneliti dapat merampungkan tugas akhir skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1).

Dalam kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih setulus – tulusnya dan penghargaan yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Dwi Firmansyah S.Ikom, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, dukungan, arahan, serta bimbingan dalam mengerjakan penelitian ini.
2. Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi Public Relations.
3. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
4. Kedua orangtua, Bapak Minarno (Alm) dan Ibu Lasmini yang telah memberikan kasih sayang, cinta, doa, semangat yang tidak pernah putus.
5. Bapak Arief Wicaksono selaku Subkoordinator layanan referensi, monograf, berkala mutakhir, dan multimedia Perpustakaan Nasional RI yang telah bersedia membantu selama penyusunan penelitian ini.
6. Sahabat-sahabatku Febriyani Noor Subiantina, Marmita Fiona dan Devi Lestarini, Mika Krismania terima kasih atas semangat yang selalu kalian berikan.
7. Suamiku Tirta Adi Bangsa yang telah memberikan cinta, kasih sayang, doa dan dukungan, serta anakku tersayang Sakhi Askary Pradipta.

Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas segala bantuan dalam proses penyusunan penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai strategi komunikasi pustakawan kepada pemustaka saat pandemi Covid-19.

Jakarta, 17 Februari 2023

Peneliti

Resti Trisilia Kusumawardani

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Resti Trisilia Kusumawardani
NIM : 44217120072
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi Pustakawan Kepada Pemustaka di Perpustakaan Nasional RI Saat Pandemi COVID-19 (Studi Deskriptif Kualitatif 'Live Chat Tanya Pustakawan' Pada Layanan Referensi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 03 Maret 2023

Yang menyatakan,



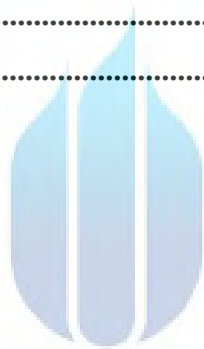
(Resti Trisilia Kusumawardani)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Kajian Teoritis	19
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	19
2.2.2 Strategi Komunikasi.....	23
2.2.3 Hubungan Masyarakat atau <i>Public Relations</i>	25
2.2.4 Customer Relations	28
2.2.5 Pelayanan Prima (<i>Service of Excellence</i>).....	29
2.2.6 Computer Mediated Communication	31
Gambar 2.2 Model Komunikasi Termediasi Komputer.	32

2.2.7	New Media – <i>Live Chat</i>	34
2.2.8	Pustakawan	36
2.2.9	Pemustaka	39
2.2.10	Kerangka Konseptual.....	40
	Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	40
BAB III.....		41
METODOLOGI PENELITIAN		41
3.1	Paradigma Penelitian.....	41
3.2	Metode Penelitian.....	42
3.3	Subjek Penelitian	43
3.4	Teknik Pengumpulan Data	45
3.4.1	Data Primer	45
3.4.2	Data Sekunder.....	47
3.5	Teknik Analisis Data.....	47
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	50
BAB IV		52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	52
4.1.1	Sejarah Perpustakaan Nasional	52
4.1.2	Logo Perpustakaan Nasional	53
4.1.3	Visi dan Misi Perpustakaan Nasional RI.....	54
4.1.4	Tugas dan Fungsi Perpustakaan Nasional RI.....	54
4.1.5	Wewenang Perpustakaan Nasional RI	55
4.1.6	Layanan Perpustakaan Nasional RI	56
4.1.7	Struktur Organisasi Pusat Jasa Informasi & Pengelolaan Naskah Nusantara.....	58
4.1.8	Layanan Referensi	58
4.2	Hasil Penelitian.....	60
4.2.1	<i>Defining the problem (Identifikasi Masalah)</i>	63
4.2.2	<i>Planning and Programing (Perencanaan dan Program)</i>	66
4.2.3	<i>Taking Action and Communication (Komunikasi dan Pelaksanaan)</i>	68
4.2.4	<i>Evaluating the program (Evaluasi Program)</i>	76

4.3	Pembahasan.....	82
4.3.1	Penerapan Strategi Komunikasi oleh Perpunas RI	82
4.3.2	Penggunaan <i>Computer Mediated Communication</i> oleh Perpunas	85
4.3.3	Customer Relations	88
BAB V.....		91
SIMPULAN DAN SARAN		91
5.1	Simpulan	91
5.2	Saran	92
5.2.1	Saran Akademis	92
5.2.2	Saran Praktis.....	92
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN.....		97



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 2.2 Kegiatan Komunikasi Menurut Jenjang Komunikasi.....	20
Tabel 4.1 Standar Pelayanan Pustakawan.....	71
Tabel 4.2 Aspek komunikasi interpersonal layanan referensi	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Model Komunikasi Termediasi Komputer.	32
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	58
Gambar 4.2 Website Perpunas	69
Gambar 4.3 Live Chat Tanya Pustakawan.....	69
Gambar 4.4 Media promosi instagram dan twitter	75
Gambar 4.5 Media promosi surat yang dikirim via email	76

