

# Media Komunikasi Efektif pada Layanan Jasa Informasi: Studi Kasus di Kawasan Pusat Penelitian Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (Puspiptek)

## Abstrak

Kajian bertujuan menganalisis media komunikasi yang digunakan pemustaka di Kawasan Puspiptek, ketika memerlukan layanan jasa informasi. Tujuan khusus adalah: 1) Mengetahui jenis-jenis media komunikasi yang digunakan; 2) Mengetahui jenis media komunikasi yang paling banyak digunakan; 3) Mengetahui alasan pemustaka menggunakan jenis media komunikasi tersebut. Digunakan metode deskriptif kuantitatif, dilengkapi wawancara dengan pengguna jasa informasi terkait alasannya menyukai jenis media komunikasi tersebut, selanjutnya disajikan secara deskriptif untuk mendukung dan memperkuat analisis kuantitatif. Dari penelitian disimpulkan sebagai berikut: 1) Jenis media komunikasi yang digunakan oleh pemustaka di Kawasan Puspiptek Serpong adalah *e-mail*, telepon, WhatsApp, datang langsung ke Perpustakaan; 2) Periode tahun 2014-2018, media komunikasi paling banyak digunakan oleh pemustaka adalah *e-mail*, diikuti WhatsApp (WA). Dilihat tren per tahun, tahun 2014-2015, *e-mail* merupakan media komunikasi yang paling banyak digunakan oleh pemustaka ketika membutuhkan layanan jasa informasi. Tahun 2016-2018, WhatsApp merupakan media komunikasi yang paling banyak digunakan oleh pemustaka ketika membutuhkan layanan jasa informasi. Tahun 2018 merupakan tahun WhatsApp, dimana hampir 90% layanan jasa informasi menggunakan WhatsApp sebagai media komunikasi; 3) *E-mail* banyak digunakan sebagai media komunikasi, karena pesan cepat terkirim ke penerima; tidak memerlukan biaya; praktis; aman; dapat menyertakan lampiran. WhatsApp banyak digunakan sebagai media komunikasi, karena aplikasinya *simple* (tidak memerlukan *password*); Langsung terhubung dengan nomor yang tersimpan di kontak hp; WhatsApp merupakan pengganti *sms* yang praktis dan tepat waktu untuk mengirim pesan; WhatsApp lebih unggul dibanding aplikasi *chat* lainnya, karena simpel dan mudah digunakan; aplikasi WhatsApp cukup ringan, hemat baterai, dan dapat menghemat data internet.

**Kata Kunci:** Media komunikasi, Layanan informasi, Puspiptek

## Abstract

*The study aims to analyze the communication media used by users in the Puspiptek area, when it requires information services. Specific objectives are: 1) Knowing the types of communication media used; 2) Knowing the types of communication media that are most widely used; 3) Knowing the reason the user uses these types of communication media. Quantitative descriptive method is used, with interviews with information service users related to the reasons for liking the type of communication media, then presented descriptively to support and strengthen quantitative analysis. The research concludes as follows: 1) The type of communication media used by users in the Puspiptek Serpong Area is e-mail,*

<sup>1</sup> Pustakawan Ahli Madya PDII-LIPI

telephone, WhatsApp, coming directly to the Library; 2) The 2014-2018 period, the most used communication media by users is e-mail, followed by WhatsApp (WA). Judging by the trend per year, 2014-2015, e-mail is the communication media that is most used by users when it needs information services. In 2016-2018, WhatsApp is the communication media that is most used by users when it needs information services. 2018 is the year of WhatsApp, where almost 90% of information services use WhatsApp as a communication medium; 3) E-mail is widely used as a communication medium, because messages are quickly sent to recipients; no cost; practical; secure; can include attachments. WhatsApp is widely used as a communication medium, because the application is simple (does not require a password); Directly connected to the number stored in the cellphone contact; WhatsApp is a substitute for SMS that is practical and timely to send messages; WhatsApp is superior to other chat applications, because it's simple and easy to use; the WhatsApp application is quite light, saves battery life, and can save internet data.

**Keywords:** Media communication, Information services, Puspipstek

## Pendahuluan

Pusat Penelitian Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (Puspipstek) merupakan kawasan penelitian terbesar di Indonesia. Puspipstek didirikan tahun 1976, dengan tujuan untuk menyediakan sarana riset yang terarah dan terintegrasi untuk meningkatkan peranan penelitian, ilmu pengetahuan, dan teknologi dalam pembangunan nasional. Di kawasan Puspipstek terdapat 5 lembaga, 50 Pusat/Balai Penelitian, 944 peneliti dan berbagai sarana teknis dalam koordinasi Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI), Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT), Badan Tenaga Nuklir Nasional (BATAN), laboratorium Sarana Pengendalian Dampak Lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (Sarpedal KLHK) dan Pusdiklat Lingkungan (Pusat Data Kawasan Puspipstek (PDKP), 2019).

Unit Pelaksana Jasa (UPJ) PDII-LIPI Serpong (sekarang bernama Kepustakaan LIPI Kawasan Serpong) beroperasi pertama kali pada tahun 1993. Pada awalnya, unit ini menjadi pusat informasi bagi peneliti dan industri di kawasan Puspipstek dan sekitarnya untuk memperoleh informasi ilmiah. Namun dengan semakin mudahnya akses informasi *online*, jumlah pengguna semakin menurun dari tahun ke tahun. Pesatnya perkembangan teknologi komunikasi dan informasi ikut berperan penting dalam mempermudah penyebaran informasi, sehingga pemustaka yang memerlukan informasi pun semakin enggan datang ke perpustakaan, mereka umumnya lebih suka memanfaatkan media komunikasi seperti *e-mail*, telepon, WhatsApp, dan media komunikasi lain ketika memerlukan informasi.

Layanan jasa informasi adalah salah satu tugas pokok pustakawan di Unit Pelaksana Jasa PDII-LIPI Serpong. Permasalahan penelitian adalah sejak dibentuknya

Unit Pelaksana Jasa PDII-LIPI Serpong, belum pernah dilakukan kajian mengenai media/sarana komunikasi yang digunakan pemustaka ketika membutuhkan layanan jasa informasi. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi terkait hal tersebut. Kajian dilakukan di Kawasan Puspipstek, data kajian diambil dari buku catatan layanan jasa informasi PDII-LIPI Serpong selama kurun waktu tahun 2014-2018. Adapun pertanyaan penelitian ini, yaitu: (a) Media komunikasi apa saja yang digunakan oleh pemustaka di kawasan Puspipstek Serpong ketika membutuhkan layanan jasa informasi?; (b) Jenis media komunikasi apa yang banyak digunakan oleh pemustaka di kawasan Puspipstek Serpong ketika membutuhkan layanan jasa informasi?; (c) Mengapa pemustaka menyukai jenis media komunikasi tersebut? Tujuan umum penelitian, yaitu menganalisis media komunikasi yang digunakan oleh pemustaka di Kawasan Puspipstek Serpong ketika membutuhkan layanan jasa informasi.

Manfaat penelitian adalah dapat menambah wawasan dan melengkapi ilmu pengetahuan, khususnya mengenai media komunikasi yang tren digunakan oleh pemustaka ketika membutuhkan layanan jasa informasi iptek. Untuk pihak lain penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai rujukan, serta menjadi masukan yang mendiskusikan tentang media komunikasi yang efektif pada layanan jasa informasi.

## Tinjauan Pustaka Media Komunikasi

Kemajuan teknologi komputer yang menyatu dengan berbagai alat-alat komunikasi lainnya, seperti radio, televisi, telepon, telepon seluler, *smart phone*, atau bahkan yang sekarang tablet *PC* telah membuat masyarakat dunia, tidak terkecuali Indonesia bergerak ke arah perubahan

komunikasi yang mengglobal (Herawati, 2011). Pesatnya perkembangan teknologi semakin memudahkan masyarakat berinteraksi dan berkomunikasi jarak jauh, sehingga alat komunikasi elektronik telah menjadi bagian dari kehidupan kita sehari-hari dengan mengambil peran yang sangat dominan.

Komunikasi adalah transmisi pesan dari suatu sumber ke penerima dengan menggunakan media dalam proses penyampaiannya. Komunikasi merupakan modal utama manusia untuk melakukan interaksi sosial dengan manusia lainnya guna memenuhi kebutuhan hidupnya. Dibutuhkan sebuah media saat berkomunikasi, artinya ketika melakukan komunikasi dengan orang lain harus menggunakan alat atau sebuah sarana agar informasi yang ingin kita sampaikan dapat diterima oleh si penerima informasi dengan baik.

Menurut Syaifudin (2016), media komunikasi adalah semua sarana yang dipergunakan untuk memproduksi, mereproduksi, mendistribusikan atau menyebarkan dan menyampaikan informasi. Fungsi Media Komunikasi adalah (Syaifudin, 2016):

- a. **Efektifitas:** media komunikasi sebagai sarana untuk mempermudah dalam penyampaian informasi.
- b. **Efisiensi:** media komunikasi sebagai sarana untuk mempercepat dalam penyampaian informasi.
- c. **Konkrit:** media komunikasi sebagai sarana untuk membantu mempercepat isi pesan yang mempunyai sifat abstrak.
- d. **Motivatif:** media komunikasi sebagai sarana agar lebih semangat melakukan komunikasi

Menurut Ambar (2017), istilah media mengerucut pada dua pengertian yaitu media nirmassa dan media massa. Media nirmassa adalah media non massa yang digunakan untuk menyampaikan informasi seperti surat, telepon, telegram, poster, spanduk, papan pengumuman, bulletin, folder, majalah organisasi, radio amatir, dan lain-lain. Sedangkan media massa, yaitu berbagai bentuk, alat, dan sistem yang digunakan dalam konteks komunikasi massa. Media massa menurut para ahli mencakup surat kabar, majalah, radio, televisi, dan internet (Ambar, 2017). Masih menurut Ambar (2017), berbagai macam media komunikasi, diantaranya adalah: surat, kartu pos, telepon, telegram, poster, spanduk, papan pengumuman, buletin, majalah organisasi, radio, surat kabar, majalah, televisi, internet. Dalam kajian ini, beberapa jenis media komunikasi yang digunakan oleh pemustaka ketika memanfaatkan jasa layanan informasi di Kawasan Puspiptek diantaranya adalah: telepon, *e-mail*, WhatsApp.

### **Surat Elektronik (*E-mail*)**

*E-mail* adalah singkatan dari *Elektronic Mail* atau dalam bahasa Indonesia disebut Surat Elektronik, yaitu pesan berbentuk elektronik yang dikirim melalui jaringan internet. *E-mail* merupakan salah satu teknologi internet mendasar yang digunakan oleh hampir setiap orang dengan menggunakan koneksi internet. Dengan *e-mail* akan memungkinkan mengirim surat dengan panjang tak terbatas kepada satu atau banyak orang sekaligus tanpa biaya. (Telstra Corporation Limited, n.d.)

*E-mail* pada awalnya mulai digunakan pada tahun 1970-an dan ditemukan oleh Ray Tomlinson pada akhir tahun 1971 (Variety, 2017). Dalam bidang telekomunikasi dan TI, *e-mail* adalah layanan yang memungkinkan pengguna mengetik, menunda konsultasi dan pengiriman dokumen atau pesan elektronik pada komputer yang terhubung ke jaringan. *E-mail* merupakan alat komunikasi yang berinovasi, gesit dan melambangkan modernitas. *E-mail* merupakan alat komunikasi bisnis fundamental yang paling banyak digunakan dan tak terhindarkan dari bisnis modern. Bahkan *e-mail* telah menjadi mode komunikasi yang paling banyak digunakan di lingkungan profesional, menyalip telepon rumah atau telepon seluler yang juga berkembang pesat (Lagraña, 2016).

Komunikasi elektronik, dan khususnya *e-mail*, telah secara signifikan mengubah metode manajemen, organisasi dan pekerjaan, dan telah meningkatkan kinerja perusahaan dan ekonomi secara umum. Berikut adalah pertumbuhan jumlah akun dan pengguna *e-mail*.

Tabel 1. Jumlah akun dan pengguna *e-mail* (2015-2019)

Dalam jutaan	2015	2016	2017	2018	2019
Jumlah alamat <i>e-mail</i>	4353	4626	4920	5243	5594
Jumlah pengguna <i>e-mail</i>	2586	2672	2760	2849	2943

Sumber: Fernando Lagraña, 2016

Globalisasi ekonomi tidak mungkin tanpa pengembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan komunikasi di seluruh dunia. Alat komunikasi yang sederhana, cepat, dan tidak mahal telah menjadi tak terhindarkan dalam bisnis modern untuk semua jenis komunikasi, internal dan eksternal. Menurut Radicati dalam Lagraña (2016), pelanggan dan konsumen akan membuat konsep atau menerima lebih dari 93 miliar *e-mail* pada 2015, dan hampir 118 miliar pada 2019. Di tahun-tahun mendatang, dengan hampir 129 miliar surat profesional dikirim atau diterima pada tahun 2019, dari perkiraan total 246 miliar (Tabel 2).

Tabel 2. Lalu lintas pesan harian (2015-2019)

Dalam miliaran	2015	2016	2017	2018	2019
Jumlah <i>e-mail</i> yang dikirim/diterima setiap hari	205.6	215.3	225.3	235.6	246.5
Jumlah <i>e-mail</i> yang dikirim/diterima oleh bisnis setiap hari	112.5	116.4	120.4	124.5	128.8
Jumlah pesan yang dikirim/diterima setiap hari oleh pelanggan	93.1	98.9	104.9	111.1	117.1

Sumber: Fernando Lagraña, 2016

Perbandingan *e-mail* dan sarana lain yang lebih tradisional (pos, telepon) atau sarana pengembangan lainnya (obrolan / SMS) seperti pada tabel 3.

Tabel 3. Perbandingan *e-mail* dengan alat komunikasi lainnya

	<i>E-mail</i>	Post	Telephone	Chat
Sinkronisme	Ya	Ya	Tidak <sup>a)</sup>	Ya
Instantaneity	Tinggi	Tidak	Teratas	Ya
Interaktivitas	Tinggi	Rendah	Teratas	Tinggi
Surat massal	Ya	Ya	Lemah ( <i>Teleconference</i> )	Tidak
Pengarsipan	Elektronik	Manual	Mesin penjawab	Lemah
Editing/suntingan	Alami	Mungkin	Tidak / Sangat lemah	Lemah
Tekstual	Ya	Ya	Ya	Ya
Lampiran	Ya	Ya	Tidak	Ya

<sup>a)</sup> Dengan pengecualian kotak surat vokal dan mesin penjawab

Sumber: Fernando Lagraña, 2016

Masing-masing alat komunikasi tersebut memiliki hampir semua fitur yang dijelaskan, tetapi pada tingkat yang berbeda. Oleh karena itu harus dipilih alat komunikasi yang sesuai untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Berikut adalah kelebihan dan kekurangan *e-mail* (Variety, 2017):

#### Kelebihan *E-mail*:

- Cepat.** Pesan yang dikirimkan lewat *e-mail* dapat sampai dalam hitungan menit bahkan detik tergantung kecepatan koneksi internet. Penerima dapat langsung membaca pesan yang dikirimkan lewat *e-mail* walaupun lokasi dirinya sedang terpisah sejauh ribuan kilometer dari si pengirim. Hal ini dimungkinkan karena pesan *e-mail* dikirim menggunakan jaringan internet. Jaringan internet di dunia di masa sekarang terhubung satu dengan yang lainnya dengan koneksi fiber yang sangat cepat

- Murah.** Untuk mengirimkan pesan menggunakan *e-mail* cukup bermodal akses koneksi internet.
- Praktis.** Mengirimkan pesan menggunakan *e-mail* sangat praktis. Kita dapat menyertakan foto, KTP, CV, Ijasah, dsb tanpa harus mencetak dokumen tersebut. Kita juga tidak perlu antri lama lama di kantor pos untuk mengirimkan surat lamaran, dan yang paling penting data yang telah kita kirimkan, tersimpan rapi pada halaman direktori *e-mail* kita. Jika sewaktu-waktu dibutuhkan lagi, dokumen tersebut dapat dengan mudah disertakan ulang untuk pengiriman ulang *e-mail* ke alamat lainnya.
- Aman.** Teknologi pengiriman *e-mail* yang ada sekarang juga menjamin bahwa *e-mail* kita terenkripsi dan hanya dapat dibaca oleh penerima *e-mail* yang kita tuju.
- Rapi.** *E-mail* yang kita kirimkan akan tersimpan dengan aman pada media penyimpanan yang sudah disediakan penyedia layanan *e-mail*.

#### Kekurangan *E-mail*:

- Tergantung koneksi internet.** Jika koneksi internet yang kita miliki lambat ada kemungkinan pesan yang kita kirim akan lama terupload ke server dan menyebabkan lamanya proses pengiriman *e-mail*. Bahkan jika koneksi internet kita tergolong sangat lambat, ada kemungkinan *e-mail* akan gagal terkirim ke penerima.
- Tergantung hardware untuk dapat mengakses surat.** Jika pada suatu waktu hardware kita baik itu tablet, komputer, atau pun laptop sedang bermasalah. Kita tentu tidak dapat menggunakan *e-mail*.
- Tidak semua orang bisa menggunakan *e-mail*.** Masih ada sebagian orang yang masih belum mengetahui apa itu *e-mail* dan bagaimana cara menggunakannya. Hal ini membuat kita tidak dapat bergantung pada *e-mail* setiap saat.

#### WhatsApp (WA)

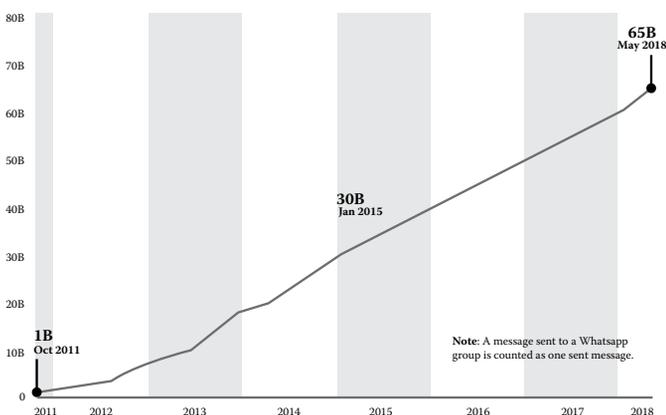
Dampak perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menyebabkan perubahan dalam hal budaya berkomunikasi. WhatsApp adalah aplikasi berbasis internet yang merupakan salah satu dampak perkembangan teknologi informasi yang paling populer (Pranajaya & Hendra Wicaksono, 2017). Aplikasi berbasis internet ini sangat potensial untuk dimanfaatkan sebagai media komunikasi, karena memudahkan penggunaannya untuk saling berkomunikasi dan berinteraksi tanpa

menghabiskan biaya banyak dalam pemakaiannya, karena WhatsApp tidak menggunakan pulsa, melainkan menggunakan data internet.

WhatsApp juga dapat digunakan untuk bertukar informasi dan penyebaran informasi. WhatsApp bisa mengirim dan menerima tidak dalam bentuk teks saja melainkan juga bisa dalam bentuk gambar, video, audio, berkas-berkas kantor atau yang lainnya dalam jumlah tidak terbatas (Winarso, 2015). Aplikasi ini juga menawarkan kemampuan untuk melakukan panggilan yang sederhana, aman, dan reliabel, yang tersedia untuk telepon di seluruh dunia. Banyaknya kemudahan yang tersedia menjadikan aplikasi ini sangat digemari dan terkenal. WhatsApp menyediakan keuntungan atau kemudahan dalam berkomunikasi seperti biaya murah dan mempermudah kehidupan. Oleh karena itulah WhatsApp merupakan aplikasi chat yang bisa menjadi media komunikasi yang efektif dan bermanfaat bagi penggunaannya (Winarso, 2015).

Jumlah pengguna WhatsApp pada Mei 2018 sebanyak 1,5 miliar dan sudah mengirim sebanyak 65 miliar pesan melalui aplikasi WhatsApp maupun WhatsApp Web per harinya. Setahun setelah diakuisisi Facebook, trafik pesan yang dihasilkan pengguna WhatsApp dalam sehari mencapai 30 miliar pesan. Jumlah pesan yang dikirim ke seluruh dunia per hari seperti terlihat pada gambar 1 (Ngazis, 2018).

Number of Whatsapp messages sent worldwide per day



Sumber: <https://www.viva.co.id/>

Gambar 1. Jumlah pesan WhatsApp yang dikirim ke seluruh dunia per hari.

## 5. Alasan Kenapa Orang Indonesia, Mungkin Juga Seluruh Dunia Jatuh Cinta pada WhatsApp di Banding Media Chat Lainnya (Citra, 2018):

1. WhatsApp memiliki aplikasi *chat* yang sederhana, tidak memerlukan *password*.
2. Terhubung langsung dengan nomor di kontak telepon/hp, cukup menyimpan nomor teleponnya, maka kita sudah bisa tersinkron dengan kontak orang tersebut. Tanpa perlu meminta ID atau PIN terlebih dahulu.
3. Pengganti sms yang praktis. WhatsApp tetap menjadi pilihan yang tepat dan praktis. Karena kita tidak perlu susah-susah mengingat ID atau PIN kontak yang akan memakan waktu. WhatsApp bisa menjadi pengganti sms yang praktis dan tepat waktu untuk mengirim pesan.
4. Bukan media untuk kepo atau *stalking*  
WhatsApp memiliki *interface* yang simpel hanya untuk *chatting*. Walaupun sudah menghadirkan fitur untuk update status. Namun, fitur tersebut tidak terlalu dijadikan untuk ajang eksis antar sesama pengguna WhatsApp. Munculnya fitur untuk *update* status tidak mengurangi fokus pengguna pada fungsi utamanya, yaitu untuk mengirim pesan singkat. Sehingga aplikasi WhatsApp lebih disukai karena bukan media untuk saling kepo atau *stalking* antar penggunaannya.
5. *Interface* yang simpel, mudah dipahami dan hemat data internet

WhatsApp memiliki keunggulan dibanding aplikasi *chat* lainnya, yaitu *interface* yang simpel dan mudah dipahami, sehingga pengguna baru pun mudah memahami penggunaan aplikasi ini. Tidak memuat banyak gambar, aplikasi WhatsApp terbilang sangat ringan, hemat baterai, dan dapat menghemat data internet ketika dijalankan.

6. Gratis dan tidak ada iklan  
Aplikasi WhatsApp bisa digunakan secara gratis sepanjang tahun dan tidak menampilkan iklan apapun pada aplikasinya. Sehingga WhatsApp merupakan aplikasi *chat* yang paling nyaman digunakan dibanding aplikasi *chat* lainnya.

## Penelitian Terdahulu

Kajian tentang pola penggunaan media komunikasi telah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti. Beberapa kajian terkait dengan pola penggunaan media komunikasi antara lain dilakukan oleh Jumiatmoko pada tahun 2016.

Hasilnya menunjukkan bahwa *WhatsApp Messenger* adaptabel terhadap budaya sosial penggunaannya termasuk adab-adab dalam berkomunikasi tanpa mengurangi kuantitas, kualitas, dan modernitas cara berkomunikasi. *WhatsApp Messenger* merupakan aplikasi yang mampu menjangkau dimensi kemutakhiran, kemanfaatan, dan keadaban (Jumiatmoko, 2017).

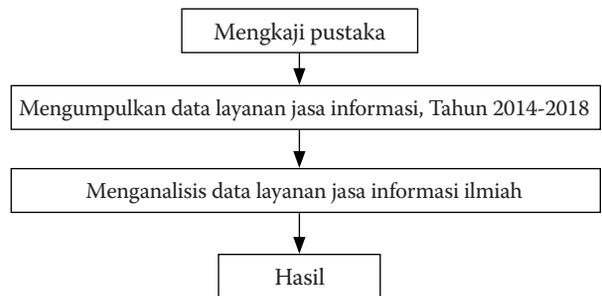
Kajian lain tentang media komunikasi dilakukan oleh Pranajaya, 2017 yang mengkaji tentang Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp (WA) di Kalangan Pelajar (Studi Kasus di MTs Al Muddatsiriyah dan MTs Jakarta Pusat). Hasilnya menunjukkan bahwa umumnya para pengguna WA memilih aplikasi ini adalah karena tersedianya berbagai kemudahan yang ada di dalamnya di samping tidak mengeluarkan biaya atau gratis. Namun demikian dibalik berbagai kemudahan yang ada ternyata bukan hanya efek positif yang diperoleh dari aplikasi ini. Jika penggunaannya tidak terkendali dan terawasi maka bisa menimbulkan berbagai hal yang negatif yang pada akhirnya seringkali dapat mengurangi kualitas hidup.

Menurut Widya Larasati, dkk (2013), WhatsApp merupakan aplikasi untuk saling berkiriman pesan secara instan, dan memungkinkan kita untuk saling bertukar gambar, video, foto, pesan suara, dan dapat digunakan untuk berbagi informasi dan diskusi (Larasati; dkk, 2013). Astika (2017) mengatakan “Semakin berkembangnya era teknologi, kegiatan pembelajaran atau sumber belajar dapat dilakukan melalui media sosial yang memungkinkan penggunaannya untuk saling bersolisialisasi dan berinteraksi, berbagi informasi maupun menjalin kerjasama. Diantara berbagai jenis media sosial yang memudahkan pengguna untuk saling berinteraksi dan berkomunikasi, serta dapat digunakan sebagai forum diskusi dan penyebaran materi pembelajaran salah satunya ialah WhatsApp”.

**Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif yang berguna untuk memberikan fakta dan data mengenai media komunikasi yang digunakan pada layanan jasa informasi di Kawasan Puspipstek. Data dikumpulkan dengan cara menginventarisasi layanan jasa informasi selama kurun waktu tahun 2014-2018. Data primer (kuantitatif) yang telah dikumpulkan dimasukkan (*entry*) ke dalam sistem data komputer dengan menggunakan Program Microsoft

Excel. Data yang terkumpul diolah ke dalam bentuk tabulasi frekuensi berdasarkan jenis media komunikasi yang digunakan, selanjutnya dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian dan dibuat dalam bentuk gambar/grafik. Informasi lebih mendalam digali dari responden, yaitu para pengguna layanan jasa informasi terkait alasannya menyukai jenis media komunikasi yang digunakan, selanjutnya disajikan secara deskriptif untuk mendukung dan memperkuat analisis kuantitatif. Penyimpulan hasil kajian dilakukan dengan mengambil hasil observasi dari data-data kuantitatif dan kualitatif yang telah diperoleh selama penyelesaian kajian ini. Adapun tahap kajian seperti pada gambar 2.



Gambar 2. Tahap kajian

**Hasil dan Pembahasan**

**1. Realitas Jenis Media Komunikasi yang Digunakan Pemustaka.**

Media komunikasi yang digunakan pemustaka pada layanan jasa informasi di kawasan Puspipstek, antara lain: *e-mail*, telepon, WhatsApp. Selama kurun waktu tahun 2014-2018, media komunikasi yang digunakan pemustaka di kawasan Puspipstek Serpong seperti pada tabel 4.

Tabel 4. Realitas media komunikasi pada layanan jasa informasi di kawasan Puspipstek, tahun 2014-2018

Media Komunikasi	Jumlah Layanan					Total Jumlah
	Th. 2014	Th. 2015	Th. 2016	Th. 2017	Th. 2018	
Langsung	71	37	56	13	12	189
<i>E-mail</i>	326	272	147	113	10	868
Telepon	69	23	43	8	3	146
WhatsApp	0	41	287	208	205	741
Jumlah	466	373	533	342	230	1944

Sumber: Data diolah

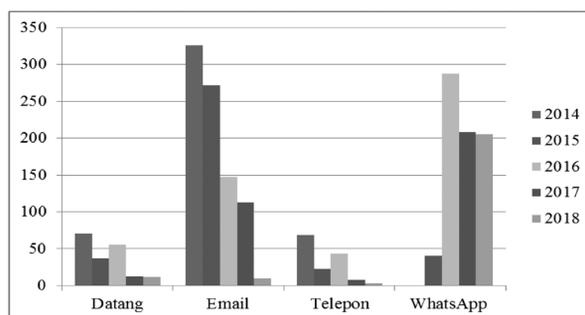
Tabel 5. Persentase media komunikasi pada layanan jasa informasi di kawasan Puspipstek, tahun 2014-2018

Media Komunikasi	Persentase Jumlah Layanan				
	Th. 2014	Th. 2015	Th. 2016	Th. 2017	Th. 2018
Langsung	15,236	9,92	10,507	3,801	5,217
<i>E-mail</i>	69,957	72,922	27,579	33,041	4,348
Telepon	14,807	6,166	8,068	2,339	1,304
WhatsApp	0	10,992	53,846	60,819	89,13
Persen Jumlah	100	100	100	100	100

Sumber: Data diolah

Dari tabel 4 dan tabel 5 diketahui, selama tahun 2014 tren media komunikasi yang digunakan pemustaka ketika memanfaatkan layanan jasa informasi adalah menggunakan *e-mail*, dengan jumlah layanan sebanyak 326 atau 69,957%. Diikuti oleh pengguna yang datang langsung ke perpustakaan, yaitu sebanyak 71 layanan atau 15,236%. Selanjutnya adalah menggunakan media komunikasi berupa telepon, dengan jumlah 69 layanan atau 14,807%. Tahun 2015 merupakan tahun peralihan dari *e-mail* ke WhatsApp. Pada tahun 2015 permintaan jasa informasi masih didominasi menggunakan media komunikasi *e-mail*, dengan jumlah layanan sebanyak 272 atau 72,922%. Diikuti oleh penggunaan media komunikasi WhatsApp (WA) sebanyak 41 layanan atau 10,992%. Selanjutnya adalah pengguna yang datang langsung ke perpustakaan ketika memanfaatkan layanan jasa informasi, dengan jumlah sebanyak 37 layanan atau 9,92%. Media komunikasi telepon merupakan urutan keempat (urutan terakhir) yang digunakan pemustaka ketika memerlukan layanan jasa informasi, dengan jumlah layanan sebanyak 23 atau 6,166%. Tahun 2016 permintaan jasa informasi didominasi oleh penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi, dengan jumlah layanan sebanyak 287 atau 53,846%. Diikuti oleh penggunaan *e-mail* sebagai media komunikasi, dengan jumlah layanan sebanyak 147 atau 27,579%. Urutan ketiga adalah dengan datang langsung ke perpustakaan, sebanyak 56 layanan atau 10,507%. Urutan keempat (urutan terakhir) adalah menggunakan media komunikasi telepon sebanyak 43 layanan atau 8,068%. Tahun 2017 penggunaan media komunikasi masih didominasi oleh WhatsApp, dengan jumlah layanan jasa sebanyak 208 atau 60,819%. Diikuti oleh penggunaan *e-mail* sebagai media komunikasi ketika pengguna membutuhkan layanan jasa informasi, dengan jumlah sebanyak 113 layanan atau 33,041%. Urutan

ketiga adalah dengan datang langsung ke perpustakaan, yaitu sebanyak 13 layanan atau 3,801%. Urutan keempat (urutan terakhir) adalah menggunakan media komunikasi telepon, sebanyak 8 layanan atau 2,339%. Tahun 2018 merupakan tahun WhatsApp, dimana penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi mendominasi layanan jasa informasi di Kawasan Puspipstek Serpong, sedangkan penggunaan *e-mail* sebagai media komunikasi mulai ditinggalkan oleh pemustaka. Jumlah permintaan jasa informasi yang menggunakan media komunikasi WhatsApp sebanyak 205 layanan atau 89,13%. Sedangkan dengan datang langsung ke perpustakaan sebanyak 12 layanan (5,217%); menggunakan media komunikasi *e-mail* sebanyak 10 layanan (4,348%); telepon sebanyak 3 layanan (1,304%). Untuk lebih jelas bisa dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Jenis media komunikasi yang digunakan pemustaka, tahun 2014-2018 (Sumber: Data diolah)

## 2. Media Komunikasi yang Paling Banyak Digunakan oleh Pemustaka Ketika Memanfaatkan Layanan Jasa Informasi

Secara keseluruhan, realitas media komunikasi yang digunakan pemustaka ketika memanfaatkan layanan jasa informasi selama kurun waktu tahun 2014 sampai tahun 2018 adalah seperti pada tabel 6.

Tabel 6. Jenis media komunikasi yang digunakan pemustaka, tahun 2014-2018

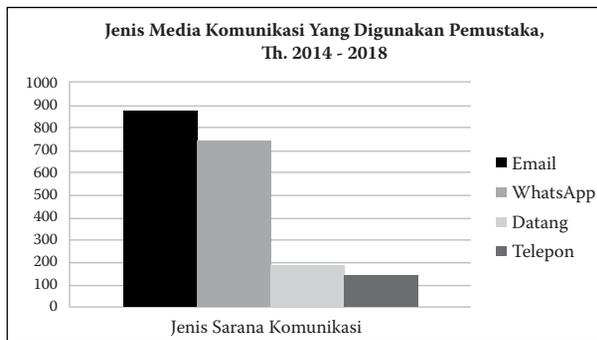
Media Komunikasi	Jumlah Permintaan Jasa Informasi (Judul)	Persentase (%)
<i>E-mail</i>	868	44,65
WhatsApp	741	38,12
Langsung	189	9,72
Telepon	146	7,51
Jumlah	1944	100,00

Sumber: Data diolah

Dari tabel 6 diketahui jenis media komunikasi yang paling banyak digunakan oleh pemustaka selama kurun waktu tahun 2014-2018 adalah *e-mail* (surat elektronik), dengan jumlah layanan sebanyak 868 atau 44,65% dari total layanan jasa informasi.

WhatsApp (WA) merupakan media komunikasi terbanyak kedua yang digunakan pemustaka, yaitu sebanyak 741 layanan atau 38,12% dari total layanan jasa informasi. Jasa informasi yang diminta oleh pemustaka dengan datang langsung ke perpustakaan merupakan urutan ketiga, yaitu sebanyak 189 layanan atau 9,72%. Sedangkan telepon merupakan sarana komunikasi yang paling sedikit digunakan oleh pemustaka ketika memerlukan layanan jasa informasi, yaitu hanya sebanyak 146 layanan atau 7,51% dari total layanan jasa informasi tahun 2014-2018.

Untuk lebih jelasnya, realitas jenis media komunikasi yang digunakan pemustaka ketika membutuhkan informasi selama kurun waktu tahun 2014-2018 bisa dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Media komunikasi yang digunakan pemustaka, tahun 2014-2018 (Sumber: Data diolah)

### 3. Alasan Pemustaka Menyukai Jenis Media Komunikasi yang Digunakannya

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pemustaka menunjukkan bahwa pemustaka/pengguna layanan jasa informasi senang menggunakan media komunikasi *e-mail*, karena pesan yang dikirimkan melalui *e-mail* cepat sampai ke penerima; pengiriman pesan menggunakan *e-mail* tidak memerlukan biaya, hanya membutuhkan akses koneksi internet; mengirimkan pesan menggunakan *e-mail* sangat praktis, serta dapat menyertakan lampiran berupa foto, dokumen, dsb; Aman karena *e-mail* kita terenkripsi dan hanya dapat dibaca oleh penerima *e-mail* yang kita tuju; pengarsipan lebih rapi karena *e-mail* yang kita kirimkan akan tersimpan

dengan aman pada media penyimpanan yang sudah disediakan penyedia layanan *e-mail*.

Disamping menggunakan *e-mail*, banyak diantara pemustaka/pengguna layanan jasa informasi yang senang menggunakan WhatsApp sebagai media komunikasi, dengan alasan bahwa WhatsApp simpel serta tidak memerlukan *password*; WhatsApp langsung terhubung dengan nomor yang tersimpan di kontak hp; WhatsApp merupakan pengganti sms yang praktis dan tepat waktu untuk mengirim pesan; WhatsApp lebih unggul dibanding aplikasi *chat* lainnya, karena simpel dan mudah dipahami; aplikasi WhatsApp cukup ringan, hemat baterai, dan dapat menghemat data internet ketika dijalankan; gratis dan tidak ada iklan sehingga sehingga WhatsApp merupakan aplikasi *chat* yang paling nyaman digunakan dibanding aplikasi *chat* lainnya.

### Kesimpulan

Dari hasil kajian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jenis media komunikasi yang digunakan oleh pengguna layanan jasa informasi di Kawasan Puspipstek Serpong adalah *e-mail*, telepon, WhatsApp, dan datang langsung ke perpustakaan.
2. Pada tahun 2014, jenis media komunikasi yang paling banyak digunakan oleh pemustaka di Kawasan Puspipstek Serpong adalah *e-mail*, dengan jumlah layanan sebanyak 326 atau 69,957%. Tahun 2015 layanan jasa informasi masih didominasi oleh penggunaan media komunikasi *e-mail*, dengan jumlah layanan sebanyak 272 atau 72,922%. Tahun 2016 layanan jasa informasi didominasi oleh penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi, dengan jumlah layanan sebanyak 287 atau 53,846%. Demikian juga Tahun 2017, penggunaan media komunikasi masih didominasi oleh WhatsApp, dengan jumlah layanan sebanyak 208 atau 60,819%. Tahun 2018 merupakan tahun WhatsApp, dimana penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi sangat mendominasi layanan jasa informasi di Kawasan Puspipstek Serpong, dengan jumlah layanan sebanyak 205 atau 89,13%.
3. Secara keseluruhan, selama kurun waktu tahun 2014-2018, media komunikasi yang paling banyak digunakan pemustaka pada layanan jasa informasi di Kawasan Puspipstek berturut-turut adalah *e-mail* (surat elektronik), yaitu sebanyak 868 layanan atau 44,65%. Diikuti WhatsApp (WA) yaitu sebanyak 741 layanan atau 38,12%. Pengguna yang meminta

informasi dengan datang langsung ke perpustakaan sebanyak 189 layanan atau 9,72%. Sedangkan telepon merupakan sarana komunikasi yang paling sedikit digunakan oleh pemustaka ketika memerlukan layanan jasa informasi, yaitu hanya sebanyak 146 layanan atau 7,51%.

4. Pemustaka/pengguna layanan jasa informasi suka menggunakan media komunikasi *e-mail*, karena dengan *e-mail* maka pesan yang dikirimkan cepat sampai ke penerima; tidak memerlukan biaya, hanya membutuhkan koneksi internet; mengirimkan pesan menggunakan *e-mail* sangat praktis, serta dapat menyertakan lampiran berupa foto, dokumen, dan sebagainya; aman karena *e-mail* kita terenkripsi dan hanya dapat dibaca oleh penerima *e-mail* yang

dituju; pengarsipan lebih rapi karena *e-mail* yang dikirimkan akan tersimpan dengan aman pada media penyimpanan yang sudah disediakan penyedia layanan *e-mail*.

5. Selain menggunakan *e-mail*, banyak pemustaka/pengguna layanan jasa informasi suka menggunakan WhatsApp sebagai media komunikasi dengan alasan WhatsApp simpel serta tidak memerlukan *password*; WhatsApp langsung terhubung dengan nomor yang tersimpan di kontak hp; WhatsApp merupakan pengganti sms yang praktis dan tepat waktu untuk mengirim pesan; WhatsApp lebih unggul dibanding aplikasi *chat* lainnya, karena simpel dan mudah dipahami; aplikasi WhatsApp cukup ringan, hemat baterai, dan dapat menghemat data internet.

---

#### Daftar Pustaka

---

- Ambar. (2017). *15 Macam-macam Media Komunikasi Fungsi*. Diakses 1 Maret 2019, dari <https://pakarkomunikasi.com/macam-macam-media-komunikasi>
- Astika. (2017). *Pemanfaatan WhatsApp sebagai Forum Diskusi dan Penyebaran Materi Pembelajaran pada Mahasiswa*. Diakses 22 Februari 2019, dari <https://offeringkaduapsip.wordpress.com/2017/10/27/pemanfaatan-WhatsApp-sebagai-forum-diskusi-dan-penyebaran-materi-pembelajaran-pada-mahasiswa/>
- Citra, S. (2018). *5 Alasan Kenapa Orang Indonesia, Mungkin Juga Seluruh Dunia Jatuh Cinta Pada WhatsApp di Banding Media Chat Lainnya*. Diakses dari <https://www.hipwee.com/opini/5-alasan-kenapa-orang-indonesia-mungkin-juga-seluruh-dunia-jatuh-cinta-pada-WhatsApp-di-banding-media-chat-lainnya/>
- Herawati, E. (2011). *Komunikasi Dalam Era Teknologi Komunikasi Informasi*. *Humaniora*, 2(1), 100109.
- Jumiatmoko. (2017). WhatsApp Messenger Dalam Tinjauan Manfaat Dan Adab. *Wahana Akademika: Jurnal Studi Islam Dan Sosial*, 3(1), 51. <https://doi.org/10.21580/wa.v3i1.872>
- Lagraña, F. (2016). *E-mail and Behavioral Changes: Uses and Misuses of Electronic Communications*. London: ISTE Ltd.
- Larasati, W.; dkk. (2013). *Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp sebagai Sarana Diskusi Pembelajaran Pada Mahasiswa*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta.
- Ngazis, A. N. (2018). *Terus Melonjak, Berapa Jumlah Pesan di WhatsApp Per Harinya?* Diakses 18 Februari 2019, dari <https://www.viva.co.id/digital/teknopedia/1034634-terus-melonjak-berapa-jumlah-pesan-di-WhatsApp-per-harinya>
- Pranajaya; Hendra Wicaksono. (2017). *Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp (WA) Di Kalangan Pelajar (Studi kasus Di MTs Al Muddatsiriyah dan MTs Jakarta Pusat)*. *Dalam Prosiding SNA2017 Sosial, Ekonomi, dan Humaniora, Vol 7, No.1 (pp. 98–109)*. Universitas Islam Bandung.
- Pusat Data Kawasan Puspipstek (PDKP). (2019). Diakses 25 Maret 2019, dari <https://puspipstek.ristekdikti.go.id/pdkp/welcome>
- Syaifuludin, F. (2016). *Media Komunikasi Mahasiswa Dalam meningkatkan Prestasi Studi: Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Telstra Corporation Limited. (n.d.). *Introduction to E-mail Part 1 (Beginners Guide)*. Diakses 20 Februari 2019, dari <https://www.telstra.com.au/content/dam/tcom/seniors/pdf/beginners-intro-e-mail-part1.pdf>
- Variety. (2017). *10 Kelebihan dan Kekurangan E-mail Berbasis Web*. Diakses 8 Februari 2019, dari <https://dosenit.com/jaringan-komputer/internet/kelebihan-dan-kekurangan-e-mail>
- Winarso, B. (2015). *Apa Itu WhatsApp, Sejarah dan Fitur-fitur Unggulannya?* Diakses 20 Februari 2019, dari <https://dailysocial.id/post/apa-itu-WhatsApp>