

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Aktivitas yang yang tidak asing lagi di kehidupan ini adalah komunikasi. Untuk melangsungkan hidupnya, manusia butuh berkomunikasi satu sama lain. Manusia merupakan makhluk sosial yang berarti tidak ada manusia yang bisa hidup sendiri, oleh sebab itu setiap individu butuh berinteraksi dengan sesama manusia di sekelilingnya. Begitu pula untuk kehidupan suatu organisasi, komunikasi menjadi kebutuhan yang sangat mendasar bagi perkembangan suatu organisasi termasuk dengan perkembangan organisasi sekolah.

Menurut Robert D. Ross,(1977: 15), bahwa komunikasi merupakan alat yang penting dalam fungsi *public relation*. Publik mengakui dan menghargai suatu kinerja yang baik dalam kegiatan komunikasi secara efektif dan sekaligus kinerja yang baik tersebut untuk menarik perhatian publik serta tujuan penting yang lainnya dari fungsi *public relation*. Sedangkan menurut Ruslan (2007:18) menyatakan bahwa fungsi *public relation* adalah memberi penerangan, persuasi, mengintegrasikan sikap suatu badan sesuai dengan sikap masyarakat atau sebaliknya.

Setiap organisasi sangat identik dengan manajemen dalam mencapai tujuannya. Organisasi sekolah tentu mempunyai seorang humas. Humas merupakan salah satu pihak yang berfungsi untuk mewujudkan tujuan dari berdirinya sekolah. Komunikasi yang disampaikan seorang humas sekolah haruslah efektif agar penyampaian pesan bisa diterima dengan baik dan benar.

SMK IT Baitun Nur merupakan salah satu Sekolah Menengah Kejuruan yang berada di Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Identitas sekolah antara lain NPSN: 69787061, SK Pendirian Sekolah 420/1435/03/D.1/2013, Tanggal SK Pendirian : 2013-11-25, SK Izin Operasional : 420/1435/03/D.1/2013, dan Tanggal SK Izin Operasional : 2013-11-25 (Dapodikdasmen Kemdikbud). Sekolah swasta ini berada dalam satu lingkup Yayasan Pondok Pesantren Baitun Nur, di SMK ini juga terdapat 2 jurusan yaitu Teknik Komputer & Jaringan dan

Teknik Bisnis Sepeda Motor.

SMK IT Baitun Nur telah memanfaatkan perkembangan teknologi dibidang informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam melaksanakan proses pelayanan tersebut, pihak humas telah menggunakan media informasi berbasis website dan juga sosial media seperti Instagram, Facebook, dan juga Youtube sebagai media informasi saat ini.

Humas bertugas untuk menciptakan persepsi publik yang lebih baik sehingga akan mendapatkan kepercayaan publik terhadap suatu Lembaga. Peran humas di dalam lembaga pendidikan merukan hal yang penting karena humas menjadi penghubung antara lembaga pendidikan dengan masyarakat. Peran penting humas salah satunya yaitu membangun komunikasi, memberi informasi dan promosi kepada masyarakat sehingga menciptakan persepsi positif dari siswa, orang tua siswa maupun masyarakat luas. Beberapa permasalahan dalam pelayanan humas antara lain kurangnya ketepatan waktu untuk menjawab pertanyaan dari publik yang disebabkan karena keterbatasan waktu pelayanan, efisiensi dalam menjawab pertanyaan yang sama dan berulang, serta banyak pertanyaan diluar kewenangan humas. Hal ini menimbulkan permasalahan terhadap pelayanan kepada publik, sehingga informasi yang di sampaikan menjadi terlambat dan tidak dapat direspon dengan baik.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, peneliti tertarik untuk meneliti dan membangun sebuah sistem dengan judul “RANCANG BANGUN MEDIA KOMUNIKASI BERBASIS CHATBOT SEBAGAI LAYANAN INFORMASI SEPUTAR SMK IT BAITUN NUR PUNGGUR” yang dapat membantu pihak sekolah dalam menangani permasalahan tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat ditemukan berbagai macam masalah pembelajaran yang terjadi antara lain :

- 1 Bagaimana mengembangkan media komunikasi kehumasan berbasis chatbot yang mampu mengatasi keterbatasan pelayanan dalam berinteraksi dan memberikan informasi seputar SMK IT Baitun Nur kepada publik?
- 2 Bagaimana menjadikan kualitas perangkat lunak chatbot agar memiliki standar kualitas yang baik dan terhindar dari kesalahan saat operasional?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasannya sehingga tujuan dapat tercapai maka ada beberapa Batasan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Hanya sebagai media komunikasi kehumasan dan informasi seputar SMK IT Baitun Nur.
2. Memenuhi standar kualitas agar chatbot tidak sering mengalami kesalahan saat operasional.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang sistem chatbot di SMK IT Baitun Nur, yang diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan media komunikasi kehumasan

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Membantu pelayanan humas SMK IT Baitun Nur dalam berinteraksi dan memberikan informasi seputar sekolah kepada publik.
2. Mempermudah publik termasuk civitas akademik mengetahui informasi seputar SMK IT Baitun Nur secara *realtime* dan interaktif.

Manfaat bagi peneliti yaitu :

1. Menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dan latihan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan serta menambah wawasan dan pengalaman.
2. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata satu (S1) pada jurusan Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer IBI Darmajaya.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan secara umum meliputi latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang berhubungan dengan *rancang bangun media komunikasi berbasis chatbot sebagai layanan informasi seputar smk it baitun nur punggur*.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi metode-metode penelitian yang digunakan serta kebutuhan sistem aplikasi yang akan dibuat untuk membangun *rancang bangun media komunikasi berbasis chatbot sebagai layanan informasi seputar smk it baitun nur punggur*.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi implementasi program yang mencakup antarmuka yang dihasilkan, serta pembahasan dari *rancang bangun media komunikasi berbasis chatbot sebagai layanan informasi seputar smk it baitun nur punggur*.

**BAB V    SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan juga saran-saran yang ditujukan kepada semua pihak yang bersangkutan.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**