

## ABSTRAK

Nama : Syerina br Sembiring  
NIM : 1920403021  
Fakultas : Adab dan Humaniora  
Prodi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2024  
Judul Skripsi : Efektivitas Pemanfaatan Layanan Referensi Virtual (Livechat) sebagai Media Penelusuran Informasi Pengguna Perpustakaan Nasional Republik Indonesia  
xxii + 121 hlm + lampiran

Era digitalisasi saat ini merupakan era dimana semua mengalami yang namanya transformasi. Perubahan yang terjadi memberikan dampak yang mana beberapa aktivitas dapat dilakukan melalui digital, yang diantaranya termasuk juga layanan di Perpustakaan. Salah satunya ialah layanan referensi di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang mengembangkan layanan referensi menjadi layanan referensi virtual dengan memanfaatkan aplikasi livechat sebagai media tanya jawab pustakawan dan penelusuran informasi pengguna. Penelitian ini menganalisis efektivitas pemanfaatan layanan referensi virtual (livechat) sebagai media penelusuran informasi pengguna dengan melihat interaksi real-time antara pustakawan dengan pengguna live chat, mengukur tingkat kepuasan pengguna, dan mengeksplorasi dampaknya terhadap hasil penelusuran informasi. Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner penelitian ini disebarakan kepada pengguna layanan livechat Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dengan jumlah responden sebanyak 388. Teknik Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif mean dan grand mean. Berdasarkan pada tabel 4.22 dapat diketahui hasil perhitungan total keseluruhan indikator pada sub-variabel efektivitas menunjukkan nilai sebesar 3,52 dan termasuk ke dalam kategori 3,40-4,20 yaitu sangat tinggi dan kemudian hasil uji  $t_{hitung}$  sebesar  $348,5 > t_{tabel} 2,823$ , sehingga dengan  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, dapat ditarik kesimpulan bahwa pemanfaatan layanan referensi virtual (livechat) sebagai media penelusuran informasi pengguna Perpustakaan Nasional Republik Indonesia relatif sangat efektif.

**Kata Kunci:** *Layanan referensi virtual, livechat, penelusuran informasi, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*

## ABSTRACT

Name : Syerina br Sembiring  
ID : 1920403021  
Faculty : Adab dan Humaniora  
Study Program/Year : Ilmu Perpustakaan/2024  
Thesis Title : The effectiveness of utilizing virtual reference services (Livechat) as a medium for user information retrieval at the National Library of the Republic of Indonesia.  
*xxii + 121 pages + Appendix*

The current era of digitization is marked by a transformative shift where various activities, including library services, can be digitalized. One such advancement is the transformation of reference services at the National Library of the Republic of Indonesia into virtual reference services, utilizing live chat applications as a means for librarian assistance and user information retrieval. This research analyzes the effectiveness of utilizing virtual reference services (live chat) as a medium for user information retrieval by examining real-time interactions between librarians and live chat users, measuring user satisfaction levels, and exploring the impact on information retrieval outcomes. This study employs descriptive research with a quantitative approach and data collection methods through questionnaires and documentation. The research questionnaire was distributed to users of the live chat service at the National Library of the Republic of Indonesia, with 388 respondents. Data analysis techniques include descriptive mean and grand mean analysis. Based on Table 4.22, the overall total calculation for effectiveness sub-variable indicators shows a value of 3.52, falling into the category of 3.40-4.20, indicating a very high level. The calculated t-value is  $348.5 > t\text{-table } 2.823$ , leading to the acceptance of the alternative hypothesis ( $H_a$ ) and rejection of the null hypothesis ( $H_0$ ). In conclusion, the utilization of virtual reference services (live chat) as a medium for user information retrieval at the National Library of the Republic of Indonesia is relatively highly effective.

**Keywords:** *Virtual reference services, live chat, information retrieval, National Library of the Republic of Indonesia*