

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Efektivitas

##### 2.1.1 Definisi Efektivitas

Efektivitas diambil dari kata efektif yang berasal dari bahasa Inggris yakni *effective* dapat diartikan sebagai dampak atau sesuatu yang dapat memberikan pengaruh atau efek.<sup>1</sup> Dengan kata lain bahwa efektif bentuk kata dari efektivitas yang dapat disimpulkan sebagai suatu aspek yang dibutuhkan dalam pencapaian keberhasilan dinilai dari dampak atau efek yang didapatkan yang bersifat positif bagi masing-masing personal.

Efektivitas sendiri merupakan bentuk proses yang dimana terlibat berbagai aktivitas dan faktor yang menjadi tolak ukur untuk memperoleh keberhasilan yang diharapkan. Menurut The Liang Gie bahwa efektivitas terjadi pada suatu efek atau akibat yang dihendaki dalam suatu perbuatan dan untuk setiap program yang efisien.<sup>2</sup> Dimaksudkan bahwa untuk menilai keberhasilan sesuatu atau dampak yang didapatkan ialah dilihat dari tindakan yang dilakukan dalam tiap prosesnya, jika tindakan atau aktivitas yang dijalankan tersebut sudah berdasarkan pada tujuan yang telah

---

<sup>1</sup>"Terjemahan Bahasa Indonesia-Bahasa Inggris," dalam Efektif, t.t., <https://translate.google.com/details?sl=id&tl=en&text=efektif&op=translate&hl=id>.

<sup>2</sup> The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, 4 ed. (Yogyakarta: Liberty, 2009).Hlm.120.

ditetapkan sebelumnya yang mana nantinya akan menghasilkan pengaruh atau tidaknya kepada sasaran atau objek yang dituju.

### **2.1.2 Tolak Ukur Efektivitas**

Adapun tolak ukur dijadikan sebagai alat untuk menilai tingkat efektivitas suatu program. Beberapa faktor pendukung, menurut Campbell J.P. yang menjadi tolak ukur penilaian efektivitas secara umum yaitu:<sup>3</sup>

#### **1. Keberhasilan program**

Penilaian Efektivitas program dapat dijalankan dengan adanya keahlian yang bersifat operasional yaitu dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat di tinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan di lapangan.

#### **2. Keberhasilan sasaran**

Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek *output*, artinya efektivitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat *output* dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

#### **3. Kepuasan terhadap program**

Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kuliatas produk atau

---

<sup>3</sup> Campbell J.P., *Riset dalam Efektivitas : Terjemahan*, Terjemahan oleh Simamora (Jakarta: Erlangga, 1989). Hlm. 207.

jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga.

#### 4. Tingkat input dan output

Pada efektivitas tingkat *input* dan *output* dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*). Jika *output* lebih besar dari *input* maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika *input* lebih besar dari *output* maka dapat dikatakan tidak efisien.

#### 5. Pencapaian tujuan menyeluruh

Sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektivitas organisasi atau suatu program.

### **2.1.3. Kriteria Efektivitas suatu Layanan**

Dalam proses untuk mewujudkan efektivitas dan pencapaian tujuan yang diharapkan, pastinya terdapat beberapa hal yang dibutuhkan untuk mendukung proses tersebut, yang diantaranya ialah faktor atau aspek-aspek sebagai bentuk tolak ukur untuk melihat sudah sejauh mana langkah atau proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Faktor atau aspek-aspek inilah yang diyakini akan membantu dalam tiap proses yang dijalani dan dilakukan untuk mencapai kesesuaian antara tujuan dengan hasil dan

manfaat yang diharapkan. Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu:

- a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah dapat diketahui arah atau tingkat keberhasilan yang diharapkan dengan sasaran yang dituju sesuai dengan yang direncanakan.
- c) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan yang dilakukan.
- d) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan untuk di masa mendatang.
- e) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan agar proses dan penerapan tujuan pada target atau sasaran yang diharapkan dapat berhasil sesuai rencana.

- g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimana pun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi atau suatu program tersebut tidak akan mencapai sasarannya, maka dari itu suatu kegiatan baiknya dapat berjalan tidak hanya secara efektif namun juga efisien agar pelaksanaan yang dilakukan semakin dekat pada tujuannya.
- h) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Pengukuran berdasarkan pada teori tersebut ditujukan untuk menghasilkan kesimpulan mengenai efektifkah suatu layanan atau berhasilkah suatu layanan yang diberikan tersebut dalam menunjang pemenuhan kebutuhan pengguna. Maka dalam hal ini apakah layanan referensi *virtual (livechat)* sudah berhasil atau efektif untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna bila dilihat dan diukur dengan menilai dari sisi kriteria yang dapat mempengaruhi keefektifan dalam pelaksanaan layanan tersebut untuk mencapai target atau berhasil memenuhi tujuan yang diharapkan yakni memberikan kemudahan dan keberhasilan pengguna dalam memperoleh informasi yang tepat melalui penelusuran informasi dari layanan referensi *virtual (livechat)* tersebut.

## **2.2 Layanan Referensi**

### **2.2.1 Pengertian Layanan Referensi**

Layanan Referensi secara bahasa terdiri dari kata *reference* yang dapat diartikan sebagai penunjuk atau rujukan. Referensi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sumber, acuan, rujukan atau petunjuk yang memiliki asal kata dari bahasa Inggris 'to refer' yang memiliki makna menunjuk.<sup>4</sup> bila diartikan dari sudut pandang ilmu perpustakaan sendiri ialah merujuk pada suatu interaksi dimana pengguna mengajukan pertanyaan terkait koleksi atau bahan pustaka di perpustakaan. Secara umum istilah referensi sendiri dikaitkan dengan adanya layanan yang membantu pengguna dengan merujuk suatu informasi yang dibutuhkan, baik itu mengenai pemanfaatan koleksi di perpustakaan atau sumber informasi lainnya. Layanan ini bertujuan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi dengan memanfaatkan koleksi referensi.

Adapun jenis koleksi referensi secara umum yaitu diantaranya: almanak dan buku tahunan (*yearbook*), buku pegangan (*handbook*) dan manual, buku petunjuk (*directory*), ensiklopedi (*encyclopedia*), kamus, sumber biografi, sumber geografi, bibliografi, indeks, abstrak, dan sumber-sumber rujukan lain.<sup>5</sup> Peran dari layanan referensi pun yang penting dalam perpustakaan, terutama membantu pemustaka mengidentifikasi sumber informasi dan menjawab pertanyaan pemustaka tentang masalah tertentu

---

<sup>4</sup> Rhoni R. Dewi C., "Menelaah Layanan Referensi di Perpustakaan," *Tibandaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan* Vol. 5, no. 1 (April 2021): Hlm. 139.

<sup>5</sup> Nurmalina, "Layanan Referensi di Perpustakaan," *Al-Kuttab : Jurnal Perpustakaan dan Informasi* Vol. 2, no. 1 (2015): Hlm. 143.

dengan memanfaatkan koleksi referensi yang ada. Proses yang dilakukan ialah melalui dialog dan komunikasi yang intensif antara petugas perpustakaan dan pengguna maka informasi yang dicari akan lebih mudah ditemukan. <sup>6</sup>Adanya pengarahan dan rujukan dari petugas perpustakaan khususnya petugas referensi, pengguna akan memperoleh informasi melalui bahan-bahan referensi yang ada di perpustakaan atau pada sumber informasi lain.

Petugas layanan referensi tidak hanya menyediakan bahan-bahan referensi di perpustakaan saja, tetapi juga dapat memberikan jasa rujukan maupun pengarahan agar pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan di tempat lain melalui kegiatan silang layan.<sup>7</sup> Menurut *American Librariy Asociation* (ALA), bahwa terjadinya kontak langsung atau komunikasi yang dilakukan antara pengguna dan petugas terutama terkait pemanfaatan koleksi dan sumber-sumber informasi yang dibutuhkan atau dijadikan referensi untuk kepentingan studi ataupun riset.<sup>8</sup> Sehingga dapat disimpulkan mengenai layanan referensi sesuai dengan tujuan dari layanan tersebut ialah:

- 1) Layanan pengguna di perpustakaan, yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai perpustakaan;

---

<sup>6</sup> Wahyani W., "Layanan Referensi Virtual di UPT. Sunan Kalijaga Yogyakarta di Era Pandemi Covid-19," *Al-Maktabah* Vol. 20, no. 2 (2021): Hlm. 59.

<sup>7</sup> Susilowati Susilowati, "Layanan Referensi Virtual Sebagai Strategi Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19," *Abdi Pustaka : Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan* Vol. 1, no. 2 (18 Oktober 2021): Hlm. 63, <https://doi.org/10.24821/jap.v1i2.6009>.

<sup>8</sup> Lailatur Rahmi dan Rika Jufriazia Manita, "Pemanfaatan Layanan Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Batusangkar," *Alfuad: Jurnal Sosial Keagamaan* Vol. 4, no. 2 (15 Desember 2020): Hlm. 63-64, <https://doi.org/10.31958/jsk.v4i2.2445>.

- 2) Pelayanan yang dilakukan untuk membantu para pemakai perpustakaan menemukan / mencari informasi dengan cara;
  - a. Menerima pertanyaan dari para pemakai dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi yang ada di perpustakaan sendiri maupun koleksi yang ada diluar perpustakaan.
  - b. Memberikan bimbingan untuk menemukan koleksi referensi yang diperlukan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai.
  - c. Memberikan bimbingan kepada para pemakai tentang bagaimana menggunakan setiap bahan pustaka koleksi referensi.

### **1.2.2. Fungsi Layanan Referensi**

Kegiatan atau interaksi yang dilakukan dalam layanan referensi memang sudah sewajarnya dilakukan, mengingat bahwa perpustakaan sendiri memiliki tujuan dan fungsi yaitu untuk memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Dalam hal ini terdapat fungsi-fungsi atau peran dari layanan referensi tersebut dalam membantu penelusuran informasi pengguna yaitu sebagai berikut:<sup>9</sup>

- a) Fungsi Informasi; Adanya layanan referensi diharapkan bahwa pustakawan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka dan menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka dengan cara memanfaatkan koleksi referensi yang ada di perpustakaan.

---

<sup>9</sup> Abdul Rahman Saleh, *Pelayanan Rujukan Umum : Bahan Kuliah*, 1992.Hlm.6-8.

- b) Fungsi Bimbingan; Pustakawan khusus layanan referensi harus mampu memberikan bimbingan bagi pemustaka yang kesulitan untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkannya dan memberikan bimbingan bagaimana cara memanfaatkan bahan-bahan pustaka referensi tersebut.
- c) Fungsi Pengarahan dan Instruksi; Pustakawan memberikan intruksi kepada pemustaka bagaimana cara memanfaatkan koleksi-koleksi referensi yang ada di perpustakaan. Hal ini bertujuan untuk mengenalkan dan meningkatkan penggunaan koleksi-koleksi referensi yang ada di perpustakaan.
- d) Layanan referensi mempunyai fungsi supervisi, pustakawan mengamati pemustaka koleksi referensi baik dalam kebutuhan informasi maupun latar belakang sosial dan pendidikannya sehingga pustakawan mampu memberikan informasi sesuai dengan latar belakang sosial serta tujuan pemustaka berkunjung ke layanan referensi.

### **2.2.3 Jenis Koleksi Referensi**

Sumber informasi yang menjadi koleksi referensi dapat dikategorikan dalam 3 bentuk yaitu:

- a) Sumber Primer : Monograf, Disertasi, Manuskrip, Laporan hasil Seminar/lokakarya dan sebagainya.
- b) Sumber Sekunder: Ensiklopedia, Kamus, *Handbook*, Direktori, Buku Tahunan , Biografi , Abstrak, Bibliografi, Indeks, Sumber Geografi.

- c) Sumber Tersier: Bahan terapan dari Sumber Primer yang berbentuk Buku teks.

Dari ketiga sumber diatas yang berperan banyak dalam pelayanan referensi adalah sumber sekunder. Sumber sekunder dapat di katagorikan kedalam 2 jenis:<sup>10</sup>

- a. Sumber Langsung: Sumber informasi yang langsung memberikan informasi kepada pemakai. Jenis koleksi yang termasuk sumber langsung adalah : Ensiklopedia, Kamus, Direktori, Buku Pedoman, Buku Tahunan, Almanak, Biografi, Peta/Atlas/Globe, Terbitan Pemerintah dan sejenisnya.
- b. Sumber Tidak Langsung : Sumber informasi yang bersifat merujuk kepada informasi utama, dengan kata lain hanya berisi daftar atau petunjuk yang mengarah pada suatu informasi. Jenis koleksi sumber informasi tidak langsung adalah : Bibliografi, Indeks, Abstrak, Katalog dan sebagainya.

#### **2.2.4 Mekanisme Pelayanan Referensi**

Sebagaimana fungsi dan tujuan dari layanan referensi yakni membantu pengguna khususnya berhubungan dengan sumber-sumber informasi dari segi penggunaan dan pemanfaatan yang dibutuhkan oleh pengguna, pastinya terjadi komunikasi dan interaksi antara pengguna dan si petugas. Dalam hal ini terdapat proses atau mekanisme yang dilakukan dalam

---

<sup>10</sup> Umi Kalsum, "Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi."

melayani pengguna layanan referensi tersebut. Adapun mekanisme yang dilakukan ialah:<sup>11</sup>

1. Menerima pertanyaan, dan hal yang perlu diperhatikan adalah:
  - a) Untuk keperluan apa informasi tersebut dibutuhkan;
  - b) Mengetahui identitas, kualifikasi dan spesialisasi penanya sehingga petugas referensi dapat menetapkan jawaban yang akan diberikan. Apabila dari pertanyaan tadi petugas referensi masih belum mendapatkan informasi yang lengkap maka untuk mengetahui dua hal tersebut diatas petugas harus melakukan tanya jawab dengan pemakai agar nantinya bisa membantu mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
  - c) Mencatat dan mengklasifikasikan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pemakai perpustakaan dianalisis dan diklasifikasikan agar dapat ditentukan sumber referensi yang sesuai dengan pertanyaan tersebut.
2. Mengerjakan penelusuran pertanyaan yang harus dijawab berdasarkan suatu sumber referensi, atau pertanyaan yang memerlukan beberapa bahan pustaka tertentu, perlu dijawab melalui penelusuran. Hasil penelusuran dapat berupa sumber- sumber yang menunjuk dimana informasi dapat ditemukan.

---

<sup>11</sup> Abdul Rahman Saleh, *Pelayanan Rujukan Umum : Bahan Kuliah* (Perpustakaan dan Informasi Pertanian IPB: Fakultas Pertanian IPB, 1992).Hlm.44.

3. Mencatat jawaban-jawaban yang membutuhkan penelusuran hendaknya dicatat dalam formulir pertanyaan dan jawaban referensi. Hal ini agar dapat digunakan untuk menghadapi pertanyaan-pertanyaan sejenis yang sering ditanyakan pemakai perpustakaan .
4. Menyampaikan jawaban-jawaban dapat disampaikan secara langsung secara lisan maupun dalam bentuk tertulis. Apabila petugas referensi tidak dapat menjawab pertanyaan, hendaknya petugas memberikan saran-saran yang dapat membantu pemakai perpustakaan untuk menemukan informasi. Misalnya dengan menunjuk perpustakaan atau jasa informasi lain.

Pada dasarnya berhasil tidaknya tugas-tugas pelayanan referensi bergantung pada kemampuan pustakawan referensi itu sendiri. Ada beberapa hal yang harus dipenuhi agar tugas pelayanan di referensi dapat berjalan dengan baik dan berhasil, antara lain:

- a. Sumber referensi harus benar-benar memadai.
- b. Adanya pengertian jelas tentang informasi yang dibutuhkan.
- c. Petugas referensi harus mempunyai daya ingatan yang baik.
- d. Mempunyai daya imajinasi yang baik sehingga mampu melahirkan sikap mental yang luwes dan akan mampu melihat subyek yang dipertanyakan dalam kaitannya dengan subjek-subjek lain secara keseluruhan.

- e. Tidak hanya terpaku pada satu sumber saja yang digunakan untuk menjawab pertanyaan referensi.

Maka dari itu, untuk mewujudkan suatu efektivitas layanan referensi tidak hanya sumber informasi yang memadai. Melainkan sumber daya manusia atau pustakawan yang mampu dan memiliki keterampilan untuk mengelola dan mengolah informasi. Adapun kemampuan atau keahlian yang harus dimiliki pustakawan atau petugas layanan referensi ialah:

- a) Mempunyai pengetahuan yang luas.
- b) Memiliki daya imajinasi yang luas.
- c) Terampil dalam menjalankan tugasnya.
- d) Siap melayani dan menolong serta ;
- e) Mengetahui jenis-jenis koleksi referensi dan penggunaannya masing-masing.
- f) Mengetahui bahan pustaka yang menjadi koleksi perpustakaan.
- g) Pandai menempatkan persoalan dan pertanyaan pembaca dengan cepat dan tepat.
- h) Bersikap ramah serta memahami koleksi perpustakaan.
- i) Menguasai teknik-teknik bimbingan.

## **2.3 Layanan Referensi *Virtual***

### **2.3.1 Definisi Layanan Referensi *Virtual***

Layanan referensi virtual merupakan bentuk representasi atau bukti terjadinya perkembangan teknologi informasi pada perpustakaan. Definisi secara bahasa dalam Kamus *Online Dictionary for Library and Information*

*Science*, bahwa layanan referensi virtual merupakan layanan yang diminta dan tersedia melalui internet, biasanya melalui e-mail, instant messaging (chatting) atau bentuk lain berbasis web.<sup>12</sup> Menurut *Machine Assisted Reference Section (MARS)* dalam Pedoman penyelenggaraan Layanan Referensi Virtual oleh RUSA, menyatakan bahwa:

*“Virtual Reference is reference service initiated electronically often in real-time, where users employ computers or other Internet technology to communicate with librarians, without being physically present. Communication channels used frequently in virtual reference include chat video conferencing, Voiceover IP, e-mail and instant messaging. While online sources are often utilized in provision of virtual reference, use of electronic sources in seeking answers is not of itself virtual reference. Virtual reference queries are often followed-up by telephone, fax, and regular e-mail, even though these modes of communication are not considered virtual”*.<sup>13</sup>

Dimaksudkan bahwa layanan referensi virtual merupakan suatu layanan yang terjadi karena adanya komunikasi atau interaksi secara langsung, yang mana pengguna berkomunikasi menggunakan bantuan internet tanpa harus bertatap langsung dengan pustakawan. Adapun jenis komunikasi yang terjadi secara virtual ini biasanya melalui *chat*, video,

---

<sup>12</sup>Joan M. Reitz, *Dictionary for library and information science*. (London: Libraries Multimed, 2004).Hlm.601.

<sup>13</sup> Reference and User Services Association, “Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services,” 2017, [http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/GuidelinesVirtualReference\\_2017.pdf](http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf). Hlm. 1.

email, pesan *instant* dan sebagainya. Layanan referensi virtual sendiri lebih sering memanfaatkan sumber informasi *online* atau elektronik sebagai bentuk melayani pengguna secara *online* atau *digital*. Hal tersebut disimpulkan bahwa layanan referensi virtual sendiri merupakan bagian dari bukti canggihnya teknologi komunikasi saat ini, yang sangat membantu pemakainya dalam berkomunikasi jarak jauh dengan mudah. Terutama dalam hal-hal yang sangat penting dan tidak penting sekalipun.

Akibat perubahan yang terjadi, akhirnya layanan perpustakaan khususnya layanan pengguna yang termasuk yaitu layanan referensi sebagai bentuk layanan yang dibutuhkan untuk *update* dan mengorganisir informasi menjadi sumber yang dapat dipergunakan dan dimanfaatkan pengguna terlebih dapat diakses pada media *digital*. Inovasi yang dilakukan tersebut juga sangat mempengaruhi dengan apa yang dibutuhkan pengguna, mengingat banyak dan beragam informasi tersusun dan tersebar pada media *digital* yang mana informasi tersebut dapat dipercaya atau tidak.<sup>14</sup> Contoh pelayanan perpustakaan khususnya pemanfaatan layanan referensi yaitu dari melayani secara tidak langsung atau *off site* ialah dengan membantu pengguna perpustakaan tetap mendapatkan informasi yang berkualitas dan sesuai dengan informasi yang dibutuhkan.

Melalui komunikasi atau interaksi antara pengguna dan pustakawan secara *digital* sudah seharusnya diterapkan dalam pengembangan layanan

---

<sup>14</sup> Bachrul Ilmi, "Ask Librarian : Penerapan Teknologi Informasi Peprustakaan pada Layanan Referensi di Perpustakaan Umum Asia," *Jurnal Pustaka Ilmiah* Vol. 8, no. 1 (2022): Hlm 20.

referensi. Dapat dimaksudkan dengan definisi layanan referensi *virtual* yakni disaat pengguna membutuhkan informasi yang akurat tetapi berhalangan atau tanpa bertatap muka secara langsung, mampu memberikan kesan dan hasil yang sama seperti pada saat bertanya dan meminta bantuan di perpustakaan.<sup>15</sup> Dengan kata lain, pengguna mendapatkan akses yang fleksibel dalam waktu dan jarak untuk mengatasi kesulitan tersebut. Sehingga adanya tanya jawab yang dilakukan dengan secara virtual dan langsung merujukkan informasi yang dibutuhkan terutama dalam menemukan informasi yang akurat.

Seiring dengan adanya perkembangan dari kemajuan teknologi saat ini, terdapat banyak perubahan termasuk dalam perilaku pencarian informasi. Di zaman yang serba *instant* dan berpaku pada gadget, sebagian besar pengguna sangat bergantung pada benda elektronik tersebut dalam melakukan berbagai hal tanpa terkecuali dalam menelusuri informasi yang dibutuhkan.<sup>16</sup> Dapat disimpulkan jika pengguna terkadang tidak ingin mengunjungi fisik suatu pusat informasi atau perpustakaan, dan mengharapkan informasi yang diperlukan lengkap tepat di layarnya di tempat duduknya duduk di beberapa lokasi yang jauh. Ini berarti tidak ada diskusi *face to face* yakni, tidak ada wawancara referensi diperlukan (diskusi awal antara pengguna kepada perpustakaan atau staf layanan informasi

---

<sup>15</sup> Annisaa Dwi D. Dkk, "Layanan Referensi Berbasis Digital di Perpustakaan Nasional," *JIPKA* Vol. 2, no. 1 (2022): Hlm. 41.

<sup>16</sup> Mohammad Rezcky Ramadhan dan Indira Irawati, "Layanan Referensi Virtual Digital Library Center Metro TV Selama Work from home," *Bibliotech : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* Vol. 5, no. 1 (2020): Hlm. 9.

menentukan tentang tingkat dan kualitas apa Informasi akan sesuai untuk menanggapi permintaan).

### 2.3.2. Fungsi Layanan Referensi *Virtual*

Menurut Arya (Arya & Mishra), fungsi dan tujuan dari layanan referensi *virtual* sama halnya dengan layanan referensi secara umum.<sup>17</sup> Layanan referensi *virtual* sendiri merupakan bagian dari dikembangkannya layanan referensi agar menjadi layanan yang dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna baik secara langsung maupun melalui *virtual* sekalipun, sehingga fungsi dan tujuan dari layanan referensi itu pun bertambah menjadi spesifik yakni pengguna dapat menelusuri dan memanfaatkan sumber informasi yang akurat tidak hanya melalui koleksi di perpustakaan melainkan dari berbagai sumber informasi lainnya. Sehingga peran pustakawan dalam menjawab pertanyaan pengguna perpustakaan sangat penting. Maka dari itu, fungsi dan tujuan dari layanan referensi *virtual* yaitu sebagai berikut:<sup>18</sup>

- a. Menyediakan layanan informasi perpustakaan bagi pengguna terpencil, mengembangkan dukungan perpustakaan bagi penelitian dan pendidikan,
- b. Membantu mengembangkan dan memelihara sumber koleksi *virtual* reference, memperkenalkan pengguna potensial kepada pengguna biasa,

---

<sup>17</sup> Arya, H. B. dan Mishra., J. K., "Virtual Reference Service: Tools and Techniques," *Journal of Library & Information Science* Vol. 2, no. 1 (2012): Hlm. 105.

<sup>18</sup> Bulu Maharana dan Krushna Candra Panda, "Virtual Reference Service in Academic Libraries: A Case Study of the Libraries of IIMs and IITs in India," *E-Lis Repository*, 2005, Hlm. 21, <http://eprints.rclis.org/9314/>.

- c. Menyediakan bantuan kepada pengguna tentang pencarian yang baik, lengkap dan sumber informasi yang valid,
- d. Membantu para pengguna dalam penelusuran online, menghemat waktu para pengguna,
- e. Menyediakan layanan dari setiap kota yang berbeda sehingga layanan *virtual reference* hadir sebagai agen hubungan masyarakat,
- f. Menyediakan kepada pengguna yang mengarah kepada para pengguna terpencil,
- g. Menanamkan dan menguatkan hubungan dengan para pengguna, mengembangkan promosi dan penyampaian sumber perpustakaan dan pelayanannya,
- h. Memungkinkan pencapaian dari tujuan organisasi,
- i. Memungkinkan mencukupi lima hukum dari ilmu perpustakaan.

### 2.3.3 Jenis-Jenis Layanan Referensi *Virtual*

Layanan referensi *virtual* memiliki berbagai jenis dan model yang diterapkan dalam melayani pengguna baik di perpustakaan maupun dalam hal lainnya. Mungkin beberapa jenis atau model yang mungkin sudah familiar digunakan dalam kehidupan sehari-hari khususnya dalam berinteraksi secara *virtual*. Dikarenakan juga saat ini di zaman modern hal-hal yang berkaitan dengan media *digital* sudah tidak asing lagi bagi pengguna yakni masyarakat itu sendiri terutama dalam konteks berkomunikasi jarak jauh atau *virtual*.<sup>19</sup> Adapun jenis atau model dari layanan referensi *virtual* tersebut ialah:

---

<sup>19</sup> Ranasinghe, W.M.T.D., *New Trends of Library Reference Services*, Prof. Jayasiri Lankage Felicitation Volume (Sri Lanka: Colombo: Godage, 2012).Hlm. 8.

### **A. Layanan *Asynchronous***

Layanan referensi *virtual* jenis *asynchronous* ialah layanan yang mana pengguna komunikasi yang terjalin satu arah dalam satu waktu. Maksudnya yakni pengguna mengajukan pertanyaan dan perpustakaan menjawab atau merespon pertanyaan tersebut dilain waktu. Saluran komunikasi yang tersedia seperti *email*, *web form* atau *Ask a Service*, *Virtual Reference Desk*, *Question Point*, *Online Pathfinders*, dan sejenisnya. Saluran ini dapat digunakan pemustaka untuk menanyakan tentang kebutuhan informasinya kepada pustakawan.

### **B. Layanan *Synchronous***

Layanan *synchronous* ialah dimana pengguna berinteraksi secara '*real-time*', yaitu pertanyaan yang diajukan pengguna akan langsung direspon atau ditanggapi pada saat pertanyaan tersebut masuk dalam website perpustakaan. Dengan kata lain komunikasi yang terjadi dua arah antara pengguna perpustakaan dan pustakawan melalui Internet. Media yang digunakan untuk komunikasi ini antara lain; *chatting*, *instant messaging*, *layanan web cam* dan *Voice-Over Internet Protocol*. Layanan sinkron komunikasi *real time* berlangsung antara pengguna perpustakaan dan pustakawan yang duduk di perpustakaan dengan menggunakan teknologi interaktif. Pengguna perpustakaan melakukan komunikasi dengan mengklik sebuah tombol pada halaman web untuk bertukar pesan dengan pustakawan dan langsung mendapatkan umpan balik pada pertanyaan mereka.

### **C. Collaborative Network**

Layanan Jaringan Kolaborasi pada layanan referensi *virtual* ialah gabungan antara beberapa perpustakaan untuk menawarkan satu, dua atau lebih dengan tujuan untuk menyediakan layanan referensi *virtual* secara bersamaan dalam satu jaringan. Layanan tersebut menggunakan internet dan media teknologi yang dapat menghubungkan antara pustakawan dan pemustaka. Tujuan dari adanya gabungan antara jaringan dalam perpustakaan tersebut, agar dalam waktu yang bersamaan pengguna dapat mengakses berbagai macam sumber informasi pada tiap-tiap koleksi atau sumber informasi pada website perpustakaan. Alat tersebut termasuk halaman web yang mendorong kegiatan antara pengguna dan pustakawan selama referensi digital kolaboratif *co-browsing*, mengarahkan dan memungkinkan pengguna dan pustakawan untuk bersama-sama melihat sumber lain seperti *OPAC*, *online database* dan *resource* terkait. Bentuk dari layanan kolaboratif jaringan yang diterapkan yaitu:

- a. *Co-browsing/Escorting* adalah fitur berbagi aplikasi di pusat kontak web. *Co-browsing* kadang-kadang disebut sebagai *browsing* kolaboratif, *follow-me*, atau mengawal dan biasanya melibatkan fitur web. Di mana pustakawan membimbing pengguna dalam pencarian informasi.
- b. *Web Page Pushing*, juga bentuk dari *co-browsing*, memungkinkan pustakawan untuk mengirim halaman web hidup ke desktop pengguna (dengan link aktif) sebagai lawan *screenshot* (dengan

link mati) yang merupakan salinan dari jendela dan desktop 25 pustakawan. Halaman web terbuka dalam browser pengguna dengan halaman baru menggantikan yang lama.

#### **2.3.4 Media Komunikasi Layanan Referensi *Virtual***

Dalam penerapannya, layanan referensi *virtual* menggunakan berbagai jenis atau model saluran komunikasi yang dapat menghubungkan pengguna dengan pihak perpustakaan atau pustakawan itu sendiri. Maka dari itu dalam bukunya "*Virtual Reference Best Practices*", M.Kathleen Kern mengungkapkan jika komunikasi yang terjadi antara pengguna dengan pustakawan tidak akan terjadi jika tidak terdapat saluran atau alat yang menghubungkan keduanya tersebut.<sup>20</sup> Saluran komunikasi atau alat-alat yang saat ini telah diterapkan yakni:

##### **A. *Chat*;**

*Chatting* dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai jenis perangkat lunak, tetapi karakteristik yang membedakannya adalah "*live*" (*real-time* atau sinkron) dalam sifat komunikasi. *Chatting* dapat diakses secara elektronik menggunakan jaringan dan komputer dengan teks yang ditransmisikan ke komputer. *Chatting* adalah komunikasi dua arah, sehingga pengirim akan dapat mengetik pesan kembali kepada penerima, begitupun sebaliknya secara cepat. Chat menggunakan teknologi sederhana, dimana pustakawan referensi dan pengguna dapat berkomunikasi satu sama lain menggunakan pesan

---

<sup>20</sup>M Kathleen K, *Virtual Reference Best Practices : Tailoring service to your library*. (United States of America: American Library Association, 2010). Hlm. 123-125.

teks singkat dan Layanan ini menggunakan *software instant messaging* gratis, berbasis *chat room* atau *software chatting*..

### **B. *Instant Messaging***

*Instant messaging* sangat mirip dengan *chatting* yaitu berbasis teks dan di fasilitasi komputer. Perbedaannya adalah dalam perangkat lunak yang digunakan. layanan yang digunakan oleh beberapa perpustakaan sebagai sarana yang memudahkan pengguna bebas berkomunikasi secara personal dengan pustakawan. Memanfaatkan IM untuk layanan referensi memungkinkan pengguna untuk menghubungi perpustakaan dari lokasi manapun melalui internet. Layanan ini seperti wawancara referensi tradisional karena merupakan interaksi langsung antara pengguna dan pustakawan.

### **C. *Email***

*Email* secara umum telah familiar dan juga tertua dari alat komunikasi referensi *virtual*. Perpustakaan memilih menggunakan e-mail untuk layanan referensi selama lebih dari dua puluh tahun. Media ini memungkinkan pengguna untuk mengirim pesan setiap saat untuk seseorang yang mungkin atau tidak *online* pada waktu yang sama. Pesan akan dibaca beberapa waktu kemudian setelah itu dikirim, sehingga dalam hal ini komunikasi *e-mail* mirip dengan surat yang ditulis di kertas.

#### **D. Pesan Teks**

Pesan teks adalah komunikasi melalui teks dari ponsel. Teks dapat diterima oleh pengguna dengan ponsel lain, atau dapat dikirim ke *e-mail* atau bahkan *account*. Kemudahan yang ditawarkan media memungkinkan pengguna dengan preferensi dan perangkat elektronik yang berbeda dalam mengirim dan menerima teks.

#### **E. SMS;**

*SMS, atau Short Message Service*, adalah teks yang dapat dikirim dari ponsel digital. Protokol SMS membatasi panjang pesan individu untuk 160 karakter termasuk spasi.

#### **F. Vendor berbasis chat**

Vendor berbasis *chatting* adalah istilah yang digunakan untuk membedakan antara referensi *virtual* yang menggunakan chat software, perangkat lunak dan jasa menggunakan IM.

#### **G. Video Conferencing**

*Video Chat* termasuk transmisi video langsung dari setiap orang bersama dengan teks yang diketik. Hal ini dapat dikombinasikan dengan *VoIP (Voice-over-Internet Protocol)* sehingga baik gambar dan suara dikirim melalui komputer. *Video Conferencing* melebihi telepon tradisional yaitu dengan ditambah video, memerlukan peralatan yang agak unik dalam komunikasi alat komunikasi yang dapat digunakan untuk melakukan audio atau audio/video "telepon" Memanfaatkan akses komputer dan jaringan internet dengan

menggunakan *software* sehingga layanan ini dapat dilakukan dengan mudah.

#### **H. Twitter;**

Twitter adalah layanan *micro-blogging* gratis yang memungkinkan penggunanya untuk mengirim dan membaca text pesan berbasis hingga 140 karakter yang dikenal sebagai "*tweets*" melalui situs twitter. Menggunakan twitter terus diberdayakan sebagai komunikasi dan menjadi penghubung antara pustakawan dan masyarakat.

#### **I. Mosio;**

T eks komersial berbasis *messaging* dan email yang tersedia saat *chatting* dimatikan. Integrasi dengan *facebook*, beberapa lapisan pencarian informasi, OPAC, dan *database online* lainnya. Media ini membuat pengguna lebih dapat mencari referensi sesuai dengan kebutuhan.

### **2.3.5 Pelaksanaan Layanan Referensi *Virtual***

Penerapan suatu layanan referensi *virtual* sendiri memiliki beberapa aspek yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya pada pengguna perpustakaan. Sehingga apabila terdapat pengoperasian suatu layanan harus memperhatikan berbagai prosedur dan menjalankan pedoman yang menjadi standar akan terjalannya suatu layanan tersebut dengan baik dan berguna bagi pengguna itu sendiri. Terkait hal tersebut, Pedoman menjadi standar pelaksanaan suatu layanan yakni layanan referensi *virtual* tersebut dengan

memperhatikan beberapa aspek, dan diantaranya ialah waktu respon, pertanyaan tidak terjawab, bahasa yang digunakan, kepuasan pemustaka, dan sumber informasi yang digunakan.

Pedoman Umum/ *General Guidelines* (GG) Layanan referensi *digital* harus memenuhi standar yang sama dengan layanan referensi konvensional, sehingga berikut parameter (1-9) yang dijadikan pedoman analisis dan harus dipenuhi perpustakaan serta pustakawan referensi dalam melayani pemustaka secara *virtual*:<sup>21</sup>

- a. Berkomitmen untuk memberikan bantuan yang paling efektif.
- b. Menunjukkan kesopanan dan rasa hormat profesional saat menjawab pertanyaan.
- c. Menjunjung tinggi prinsip kebebasan intelektual.
- d. Menyetujui penerimaan pertanyaan mitra.
- e. Memberikan tanggapan pengguna secepat mungkin.
- f. Pesan dan bentuk komunikasi lainnya harus dijawab dengan segera dan sopan (IFLA PL Website).
- g. Mematuhi kebijakan yang berlaku.
- h. Mematuhi perjanjian kontrak, baik untuk materi elektronik maupun cetak, serta pembatasan penggunaan tertentu, dan undang-undang hak cipta yang mengatur materi yang dipermasalahkan.
- i. Mempraktikkan strategi pencarian yang baik.
- j. Menanggapi 100% pertanyaan yang diberikan, mengganti kata, "Maaf saya tidak tahu, tetapi Anda dapat mencoba ..."

---

<sup>21</sup> Bachrul Ilmi, "Ask Librarian: Penerapan Teknologi Informasi Perpustakaan pada Layanan Referensi di Perpustakaan Umum Asia," *Jurnal Pustaka Ilmiah* Vol. 8, no. 1 (30 Juni 2022): Hlm. 24, <https://doi.org/10.20961/jpi.v8i1.61792>.

Pustakawan sebagai pelaku yang secara berinteraksi dengan pengguna serta sumber daya manusia dalam layanan referensi, *Reference and User Services Association* memberikan pedoman perilaku kerja sebagai berikut:<sup>22</sup>

- a. Pustakawan referensi *virtual* harus memiliki keterampilan komunikasi dan interpersonal serta bersedia membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Mempunyai keterampilan tambahan, atau pelatihan untuk memberikan layanan berkualitas setara dengan layanan referensi tatap muka.
- b. Mempertahankan pedoman standar layanan referensi (seperti wawancara referensi, pertukaran pertanyaan antar layanan, dll.)
- c. Mempraktekkan komunikasi interpersonal yang mempromosikan penyediaan layanan referensi yang efektif sebagaimana diartikulasikan dalam RUSA “Pedoman Kinerja Perilaku Profesional Referensi dan Layanan Informasi.”
- d. Pustakawan harus memiliki keterampilan dalam penggunaan komunikasi *online* yang efektif, dan menunjukkan kemampuan untuk memahami permasalahan saat melakukan wawancara referensi secara online dibandingkan dengan wawancara referensi tatap muka.
- e. Menawarkan pelatihan untuk membantu staf mempelajari dan mempertahankan perilaku online yang efektif.
- f. Perlakukan komunikasi online pelanggan dan kolega, termasuk transkrip atau catatan yang disimpan, sebagai hal pribadi dan rahasia.

---

<sup>22</sup> Susilowati Susilowati, “Layanan Referensi Virtual Sebagai Strategi Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19,” *Abdi Pustaka : Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan* Vol. 1, no. 2 (18 Oktober 2021): Hlm. 65, <https://doi.org/10.24821/jap.v1i2.6009>.

Berube dalam artikel Modepu Olayemi menjelaskan bahwa layanan referensi *virtual* secara umum terdiri dari unsur-unsur berikut: pengguna, antar muka, sumber daya elektronik dan informasi profesional.<sup>23</sup>

- a. Pengguna layanan: Seorang pengguna perpustakaan yang memiliki pertanyaan untuk bertanya, dll
- b. Antarmuka: *E-mail, formulir web, chatting, video conference*, dll .;
- c. sumber elektronik (termasuk sumber berbasis CD, sumber daya *web*, materi *digital* lokal,
- d. sumber cetak, dll): Ini adalah sumber informasi di mana pustakawan akan mendapatkan jawaban.
- e. Informasi yang profesional: Seorang agen pustakawan atau informasi yang akan mencari dan memberikan jawaban kepada pengguna; juga
- f. menambahkan bahwa dalam menyediakan akses publik secara *virtual*, maka perpustakaan akan menerima lebih banyak permintaan informasi online terutama melalui *e-mail*.

Aspek lainnya yang tak kalah penting sebelum dilaksanakannya layanan referensi *virtual*. Layanan ini tidak bisa dianggap sebagai layanan “ekstra” atau tambahan yang hanya dikelola ketika staff cukup dan adanya ketersediaan waktu. Terdapat aspek lain tersebut diantaranya dengan adanya perencanaan yang baik hanya dengan memastikan integrasi informasi tetapi juga memberikan waktu yang diperlukan untuk hal sebagai berikut:

- a. Pelatihan staff,
- b. Orientasi pengguna,
- c. Pengembangan penggunaan yang tepat dan perjanjian dalam peningkatan layanan,

---

<sup>23</sup> Modepu olayemi oluwabiyi, “Digital Reference Service : an overview,” *Journal of Information and Knowledge Management* Vol. 8, no. 1 (2017): Hlm. 69.

- d. Identifikasi target pengguna,
- e. Evaluasi pengguna dan pemustaka.

## 2.4 *Livechat*

### 2.4.1 Definisi *Livechat*

*Livechat* merupakan bentuk dari berbagai media komunikasi yang diterapkan perpustakaan untuk berinteraksi dengan pengguna perpustakaan. Komunikasi yang terjalin tersebut dalam bentuk *chatting* yang bersifat *real time* atau langsung antar pengguna dan pustakawan atau komunikasi yang terjadi dua arah. Dimana pada saat pengguna mengajukan pertanyaan, perpustakaan atau pustakawan langsung menanggapi dan merespon dengan memberikan jawaban dan *feedback* yang diharapkan.<sup>24</sup> Komunikasi yang dilakukan tersebut terhubung dengan bantuan teknologi internet atau *software* kontak web, dimana perangkat lunak memungkinkan untuk *instant messaging* dan juga memungkinkan *browsing* antara pustakawan dan pengguna.

Sistem ini biasanya terdiri dari layar split dimana dalam satu layar pustakawan dan pengguna dapat melihat pertanyaan masing-masing diketik dan tanggapan, dengan halaman lain layar yang menunjukkan web atau sumber informasi elektronik lainnya atau layar katalog perpustakaan. Pustakawan dapat menunjukkan pengguna halaman tertentu atau layar

---

<sup>24</sup> Aprilia Yusli, "Inovasi Layanan Referensi Perpustakaan berbasis Livechat: studi pada Website UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang" (Administrasi Publik ; fakultas Ilmu Administrasi., Universitas Brawijaya, 2018).Hlm. 37.

sementara melakukan percakapan berbasis teks dengan si pengguna perpustakaan.

*Livechat* sendiri telah familiar dan telah dipergunakan sebelum terjadinya inovasi atau perkembangan yang melibatkan perangkat lunak dari *chatting* itu sendiri yang semakin modern. Diawali dengan adanya pesan teks secara manual menggunakan telepon dan hingga sekarang aplikasi *chatting* tersebut dapat diakses menggunakan jaringan internet. Aktivitas *chatting* kini bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja karena sudah bisa dilakukan pada smartphone dengan aplikasinya populer BBM, Whatsapp, Line atau masih banyak lagi yang lainnya.<sup>25</sup>

#### **2.4.2. Macam-Macam Aplikasi *LiveChat***

Di Indonesia, semakin lama semakin berkembang yang diantaranya termasuk aplikasi *chatting*. Terdapat beberapa aplikasi *livechat* yang sedang berkembang di Indonesia:<sup>26</sup>

##### **a. *Provide Support***

*Provide Support* merupakan salah satu aplikasi *livechat* tingkat enterprise yang dapat digunakan guna mendukung kebutuhan *website*, dan sesuai untuk dipakai oleh *website* yang dimiliki oleh perusahaan besar. Layanan ini memiliki beberapa keunggulan, yang diantaranya adalah mudah digunakan, handal, dan terdapat fitur keamanan yang

---

<sup>25</sup> Judith A. Wolfe, Ted Naylor, dan Jeanetta Druke, "The Role of the Academic Reference Librarian in the Learning Commons," *Faculty Publications, UNL Libraries* Vol. 50, no. 2 (Winter 2010): Hlm. 109.

<sup>26</sup> Aprilia Yusli, "Inovasi Layanan Referensi Perpustakaan berbasis Livechat: studi pada Website UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang." Hlm. 39.

prima. Selain itu, *Provide Support* juga memungkinkan customer dapat mengirimkan file secara langsung melalui chat window.

**b. *Live Person***

*Live Person* merupakan aplikasi *livechat* pertama yang tersedia di internet, membuatnya sangat populer dan dikenali oleh banyak pengguna website. Untuk menggunakan aplikasi ini, kita dapat mendaftar melalui situs resminya, *liveperson.com*. Sementara fitur yang membuatnya sangat menarik yaitu kemudahan integrasi dengan *Facebook* dan *Salesforce*, serta mempunyai *tools* analisis yang optimal.

**c. *WGChat***

*Livechat* ini dapat didaftarkan melalui *wgchat.com*, serta hadir dengan fitur-fitur yang tergolong lengkap dan sangat pas untuk digunakan oleh para pelaku bisnis online. Di dalam *WGChat*, tersedia fitur penting seperti laporan statistik chat, automatic greeting, serta logchat. Selain itu, layanan ini pun sudah terintegrasi dengan *Facebook Page*, *Google Hangout*, dan *Yahoo! Messenger*.

**d. *Comm100***

*Comm100* yang dapat didaftar melalui situs *comm100.com* ini, dirancang secara khusus untuk memberikan kemudahan kepada para penggunanya. Kemudian, *Comm100* juga dapat dimodifikasi sesuai dengan karakter dan strategi branding perusahaan. Yang lebih menarik, tersedia berbagai *plugin* yang dapat dipakai untuk sistem *ecommerce*

dan manajemen konten, seperti *Joomla! Virtuemart, Shopify, dan WordPress Store*.

#### **e. Zopim**

Zopim memiliki beberapa fitur unggulan, seperti *chat* yang dapat disinkronisasi melalui berbagai perangkat. Saat pengguna sedang berada di luar kantor, dapat tetap berinteraksi dengan konsumen hanya dengan menggunakan *smartphone* berkat adanya fitur sinkronisasi tersebut.

#### **f. Tawk.to**

*Tawk.to* adalah aplikasi *livechat* yang membantu kita memonitor dan bercakap-cakap dengan pengunjung website maupun aplikasi mobile layaknya bertatap muka. Aplikasi ini benar-benar tidak membatasi jumlah agen yang melayani, banyaknya volume percakapan yang dapat dijawab, maupun berapa banyak website yang dapat diinstal pluginnya. Pluginnya sendiri tersedia untuk *WordPress, Joomla, Magento*, dll. Pada penerapannya, *Tawk.to* sebagai aplikasi *livechat* dipilih karena beberapa alasan salah satunya adalah free (tidak berbayar).<sup>27</sup> *Tawk.to* sendiri memiliki pengertian yakni: “*tawk.to is a free messaging app that lets you monitor and chat with visitors on your website, mobile app or from a free customizable page*”. Dari pengertian diatas diartikan bahwa *tawk.to* adalah aplikasi *chatting* gratis yang memungkinkan admin untuk memantau dan mengobrol dengan

---

<sup>27</sup> I Made Indra Wirayuda, “Aplikasi Tawk.to sebagai pendukung layanan perpustakaan di masa pandemi covid-19.”

pemakai situs web, aplikasi seluler, atau dari laman yang dapat disesuaikan secara gratis. Dari beberapa fitur yang tersedia di dalam aplikasi *tawk.to*, dapat melakukan kegiatan seperti:

- a. Memonitor *visitors website* secara *real time*
- b. Menjawab pertanyaan dari *mobile devices*
- c. Admin dapat proaktif terhadap *visitors*
- d. Dapat menyesuaikan *widget* dengan kebutuhan situs *website*
- e. Dapat menyesuaikan bahasa yang akan digunakan
- f. Tanggapan cepat dengan adanya *shortcut*
- g. Terintegrasi dengan Wordpress, Joomla, Magento, dll.

## **2.5 Penelusuran Informasi**

### **2.5.1 Pengertian Penelusuran Informasi**

Penelusuran Informasi merupakan salah satu kegiatan dalam mencari atau menemukan informasi sebagai sumber kebutuhan. Perpustakaan sebagai tempat atau media yang menjadi salah satu akses masyarakat melakukan pencarian atau penelusuran informasi yang dibutuhkan. Namun saat ini tersedia berbagai sumber-sumber informasi baik dari tempat maupun alat yang saat ini sudah mampu mencukupi dan memberikan kesempatan seseorang untuk meningkatkan dan mengembangkan wawasan dan informasi yang mereka butuhkan. Sehingga demi memenuhi tujuan dan fungsinya sebagai sumber penelusuran informasi, perpustakaan pun turut mengembangkan berbagai layanan agar dapat memberikan kenyamanan dan hasil yang memuaskan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi yang

dibutuhkan dengan adanya sarana yang mendukung sebagai sumber informasi, alat yang digunakan yakni dengan adanya mesin pencari informasi secara online. Pengguna dapat dengan mudah mengakses dan memanfaatkan sarana tersebut untuk mencari informasi yang dibutuhkan. Dalam hal ini seseorang tersebut harus memiliki kemampuan dalam menemukan informasi secara relevan, tepat dan akurat agar informasi tersebut benar-benar memberi manfaat secara pribadi dan banyak orang.

### 2.5.2 Teori Hasil Penelusuran Informasi

Adapun menurut James O'Brien mengenai penilaian penelusuran informasi yang dapat dikatakan sebagai informasi berkualitas ialah:<sup>28</sup>

a. *Time Dimension* (dimensi waktu informasi), informasi dapat dikatakan berkualitas jika.

1. *Currency* (masa kini). Informasi yang disampaikan tepat waktu. Informasi yang disediakan dengan cepat akan memuaskan pengguna dan mendukung pengambilan keputusan.
2. *Timeliness* (ketepatan waktu). Tersedia kapan saja pengguna membutuhkan informasi. Artinya informasi tersedia kapanpun pengguna menginginkannya.
3. *Frequency* (frekuensi) frekuensi disini berarti seberapa sering informasi diperbaharui dalam suatu metode tertentu.

---

<sup>28</sup>Muhammad Hasnul Sani dan Ana Irhandayningsih, "Kemampuan Penelusuran Informasi ditinjau dari Prestasi Akademik Siswa SMA Negeri 2 Batang.," *Jurnal Ilmu Perpustakaan* Vol.7, no. 1 (2019): Hlm. 10.

b. *Content dimension* (dimensi konten informasi)

1. *Accuracy* (akurasi). Akurasi disini memiliki makna bahwa informasi yang tersedia harus akurat, bebas dari kesalahan sehingga tidak menjerumuskan pengguna dan berakibat salah dalam mengambil keputusan.
2. *Relevance* (relevan). Relevan disini berarti bahwa informasi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pengguna. Jangan sampai informasi yang tersedia tidak dibutuhkan pengguna.
3. *Conciseness* (ketepatan). Dimaksudkan bahwa informasi yang disediakan harus tepat sasaran, artinya benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna yang membutuhkan informasi tersebut.

c. *Form Dimension* (dimensi bentuk informasi)

- 1) *Clarity* (Kejelasan). Clarity yang berasal dari kata “clear” dalam Bahasa Inggris yang berarti jelas. Suatu informasi disini harus jelas, dan tidak berbelit-belit sehingga memudahkan pengguna dalam memahami suatu isi informasi.
- 2) *Detail* (rinci). Informasi yang disajikan harus detail, yakni membahas sesuatu sampai detail-detailnya. Karena jika informasi kurang lengkap maka akan menyusahkan pengguna untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.