

Aplikasi *Tawk.to* Sebagai Pendukung Layanan Perpustakaan di Masa Pandemi COVID-19

I Made Indra Wirayuda

Sekolah Pascasarjana, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

Email: indradelic@gmail.com

Diajukan: 13-03-2022 Direvisi: 17-05-2022 Diterima: 30-06-2022

INTISARI

Kehadiran pandemi COVID-19 menuntut perpustakaan untuk berinovasi. Perpustakaan harus tetap menjadi sumber informasi bagi masyarakat khususnya para peneliti, dosen, dan pelajar. Perpustakaan telah mengalami banyak perubahan dari sisi pelayanannya. Mulai dari layanan secara manual yang belum terotomasi, hingga menjadi layanan digital. Perpustakaan yang sudah terotomasi dapat mengoptimalkan pelayanannya dengan mengimplementasikan teknologi berupa aplikasi komunikasi secara virtual. Hal tersebut dilakukan demi mendukung program pemerintah dalam membatasi kegiatan masyarakat untuk mengurangi bepergian ke luar rumah. Tawk.to merupakan salah satu aplikasi live chat online gratis yang dapat dipasang pada situs web perpustakaan. Manfaat dari penggunaan Tawk.to pada perpustakaan adalah sebagai alat komunikasi antara pemustaka dan pustakawan dalam menangani segala kendala yang dijumpai pemustaka selama memanfaatkan layanan digital. Tawk.to juga memiliki fitur analitis yang memudahkan perpustakaan dalam pengambilan keputusan. Aplikasi Tawk.to dapat diimplementasikan pada situs web perpustakaan sebagai salah satu solusi dalam mengoptimalkan layanan perpustakaan di masa pandemi COVID-19, dengan segala manfaat dan kekurangannya.

Kata kunci: layanan perpustakaan; tawk.to; live chat; komunikasi virtual; pandemi

ABSTRACT

The emergence of the COVID-19 pandemic requires libraries to innovate. Libraries must remain a source of information for the community, especially researchers, lecturers, and students. The library has undergone many changes in terms of service. Start from manual services that have not been automated until they become digital services. An automated library can optimize its services by implementing technology in the form of virtual communication applications. This is done to support the government's program of limiting community activities to reduce traveling outside the home. Tawk.to is a free online live chat application that can be installed on the library's website. The benefit of using Tawk.to in libraries is to communicate between users and librarians in dealing with all the obstacles that users face when using digital services. Tawk.to also has analytical features that make it easier for libraries to make decisions. The Tawk.to application can be implemented on the library's website as a solution in optimizing library services during the COVID-19 pandemic, with all its benefits and drawbacks

Keyword: library services; tawk.to; live chat; virtual communication; pandemic

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan lembaga penyedia layanan informasi, yang sudah sekian lama menjadi kebutuhan bagi masyarakat dalam memperoleh pengetahuan. Peran perpustakaan di sektor pendidikan cukup penting dalam menyeimbangkan wawasan di antara sivitas akademika. Para peneliti, dosen, mahasiswa, hingga masyarakat umum, memanfaatkan perpustakaan sebagai gudang dari sumber referensi di dalam seni penulisan ilmiah. Dalam hal ini, pustakawan memiliki peran yang tidak kalah pentingnya, yakni melayani segala kebutuhan pemustaka yang datang ke perpustakaan. Aktivitas pustakawan dalam memberi pelayanan secara langsung kepada pemustaka, umumnya dapat terjadi di perpustakaan konvensional yang masih manual dan belum terotomasi. Aktivitas yang sering dijumpai saat

berada di perpustakaan yakni melihat pemustaka yang melakukan pencarian koleksi, membaca di ruang baca, melakukan peminjaman, bertanya kepada pustakawan terkait permasalahan yang ditemui atau sekedar meminta bantuan. Sesungguhnya, suatu produk atau jasa memiliki kemampuan untuk mencukupi harapan pelanggan, namun hasil dari perspektif pelanggan berbeda dengan apa yang diinginkan oleh produsen (Supribadi & Sungadi, 2012). Untuk itu pustakawan semestinya harus siap melayani apapun yang dibutuhkan pemustaka dan membangun citra baik perpustakaan melalui kualitas pelayanan.

Kehadiran pandemi COVID-19 telah menyebabkan banyaknya lembaga pelayanan masyarakat yang harus tutup, di mana perpustakaan menjadi salah satu di antaranya. Dampak pandemi terhadap pelayanan perpustakaan mengakibatkan setiap bagian yang terlibat di dalam organisasi perpustakaan harus berinovasi, agar tetap aktif menyediakan layanan informasi. Perpustakaan boleh saja ditutup, tetapi pelayanan sebaiknya tetap berjalan. Desain baru perpustakaan akan jauh lebih spesifik untuk ke depannya, sehingga program yang dibangun akan disesuaikan untuk memenuhi keadaan sosial dan demografis lokal, dengan kemungkinan lebih banyak fasilitas yang diterapkan (Worpole, 2013, p. 186). Perpustakaan yang telah memiliki koleksi digital, katalog *online*, *repository*, ataupun situs web, dapat dioptimalkan dengan memanfaatkan media internet dan menghadirkan ruang komunikasi secara *online* antara pustakawan dan pengunjung. Media internet memberi kendali atas komunikasi antara diri sendiri, kontak sosial, dan isi pesan yang ingin disampaikan (Amichai-Hamburger, 2017, p. 22).

Pada tulisan ini akan dibahas mengenai salah satu implementasi teknologi informasi dalam mendukung layanan perpustakaan selama pandemi. Hal ini bertujuan agar perpustakaan tetap dapat melayani pemustaka secara virtual. Pemanfaatan fitur *online live chat* (obrolan secara langsung) menjadi tawaran yang cukup menarik bagi perpustakaan karena berbasis pesan instan yang di mana proses komunikasi virtual yang terjadi lebih cepat dibandingkan pesan melalui surat elektronik (*email*). Alasan lainnya mengapa perpustakaan perlu memanfaatkan teknologi ini adalah kebutuhan yang mendesak dikarenakan pandemi yang hadir secara tiba-tiba, seakan tidak ada toleransi terhadap kesiapan perpustakaan untuk segera mengimplementasikan fitur *live chat online* demi keberlangsungan aktivitas pelayanan. Beredarnya aplikasi *live chat online* secara gratis juga menjadi alasan bagi perpustakaan untuk menghemat anggaran. *Tawk.to* adalah salah satu aplikasi *online live chat* gratis yang termasuk mudah diimplementasikan dan tidak membutuhkan keterampilan TIK (teknologi informasi dan komunikasi) tingkat tinggi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Febriyanto *et al.* (2019), diperoleh informasi bahwa pemanfaatan *Tawk.to* pada *iDuHelp!* sebagai sarana pelayanan informasi di perguruan tinggi, dapat memberi informasi kepada mahasiswa secara tepat dan akurat. Melihat hal tersebut, ada baiknya pemanfaatan aplikasi *Tawk.to* diterapkan di perpustakaan. Dengan demikian pustakawan nantinya akan mampu mengimplementasikan aplikasi *Tawk.to* sebagai alternatif pendukung layanan perpustakaan selama pandemi, tanpa perlu khawatir terhadap minimnya anggaran dan keterbatasan kemampuan TIK.

PEMBAHASAN

Perkembangan Layanan Perpustakaan

Perpustakaan pada umumnya merupakan lembaga non-profit. Perpustakaan menawarkan jasa di dalam aktivitas kepastakawanan, sehingga kualitas pelayanan menjadi bagian yang sangat penting bagi citra perpustakaan di mata masyarakat. Layanan perpustakaan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh perpustakaan dalam memberikan informasi koleksi kepada pemustaka agar mereka mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhan (Fadilla *et al.*, 2021). Layanan di perpustakaan biasanya disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka dan kondisi perpustakaan itu sendiri. Inovasi layanan meningkatkan kinerja perpustakaan, memungkinkan mereka untuk menyelesaikan misi layanan dan menunjukkan nilai kepada pemangku kepentingan (Cruz *et al.*, 2020). Layanan di perpustakaan dapat berupa layanan sirkulasi, layanan keanggotaan, layanan referensi, layanan penelusuran, layanan audio visual, layanan ruang baca, dan banyak layanan lainnya. Akan tetapi bentuk-bentuk pelayanan akan berbeda pada setiap perpustakaan, tergantung pada seberapa jauh perpustakaan mengimplementasikan teknologi sebagai sarana pendukung aktivitas kepastakawanan.

Perpustakaan elektronik hadir di tengah-tengah masyarakat dikarenakan dampak dari perkembangan teknologi informasi. Selain dari faktor teknologi, inovasi perpustakaan turut mendukung hadirnya pelayanan secara elektronik. Kebutuhan informasi menjadi beragam dan berkembang, akibatnya perpustakaan merancang beragam mode penyampaian layanan seperti penggunaan layanan elektronik yang diakses melalui platform perpustakaan elektronik (Umukoro & Tiamiyu, 2017). Layanan elektronik dapat ditemukan pada perpustakaan yang memiliki perangkat lunak untuk pencarian katalog, absensi pengunjung, registrasi anggota, sirkulasi, dan lain sebagainya. Layanan elektronik tersebut terkadang aksesnya masih sebatas jaringan lokal (belum *online*). Penggunaan aplikasi *spreadsheet* (lembar kerja) pada komputer juga dapat dilakukan untuk mempermudah pencatatan aktivitas di perpustakaan. Dengan adanya layanan elektronik, pustakawan dapat lebih mudah membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi.

Ketika perpustakaan elektronik memanfaatkan media internet sebagai langkah pengembangan pelayanan *online*, maka layanan perpustakaan dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Hal inilah yang kemudian lebih dikenal sebagai perpustakaan digital. Perpustakaan yang telah memiliki koleksi digital tentunya sedikit merasa aman, karena pemustaka masih dapat memanfaatkan koleksi yang ada secara *online*. Koleksi digital dapat diperoleh secara digitisasi maupun digitalisasi. Digitisasi adalah proses alih media dari bentuk cetak ke bentuk digital. Dari perspektif pustakawan, digitisasi koleksi khusus dan bahan arsip melibatkan lebih dari sekedar memformat ulang bahan analog ke dalam format digital (O'Hara *et al.*, 2020). Biasanya koleksi yang sudah memiliki usia tua lebih dominan untuk dialihmediakan ke bentuk digital melalui proses *scanning* (pemindaian). Berbeda dengan digitisasi, digitalisasi lebih mengarah ke proses bisnis koleksi digital yang sejak awal sudah terlahir dalam format digital, seperti contoh publikasi jurnal yang memiliki *database* berisi karya tulis ilmiah dalam

bentuk teks digital. Dari proses penulisan, kemudian peninjauan, hingga penerbitan, karya ilmiah sudah dalam berbentuk teks digital.

Selama pandemi COVID-19 berlangsung, perpustakaan mulai membatasi jam operasional dan membatasi jumlah pengunjung. Di sisi lain, jumlah pengunjung juga berkurang dikarenakan beberapa dari mereka lebih memilih untuk mengurangi bepergian ke tempat umum. Sedangkan bagi para peneliti, dosen, ataupun pelajar, asupan informasi harus tetap terpenuhi. Oleh sebab itu, perpustakaan harus tetap dapat melayani para pemustaka. Penggunaan teknologi informasi pada perpustakaan digital yang mengutamakan perkembangan teknologi komputer dan jaringan telekomunikasi, menimbulkan kesan bahwa perpustakaan digital merupakan sebuah produk yang hadir begitu saja di masa kejayaan internet dan di tengah gempita globalisasi (Pendit, 2009, p. 9). Selama pandemi, pemustaka tetap dapat melakukan pencarian katalog secara *online* dan memanfaatkan koleksi digital yang ada pada *repository* ataupun *e-resources* perpustakaan. Akan tetapi, pemustaka tetap membutuhkan dukungan dari pustakawan jika sewaktu-waktu ada hal yang ingin ditanyakan. Dalam hal ini, penambahan fitur *live chat online* akan membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami pemustaka selama memanfaatkan layanan *online*.

Definisi Aplikasi *Live Chat*

Aplikasi merupakan suatu perangkat lunak yang dibangun menggunakan sekumpulan program dalam bahasa komputer yang diberi perintah untuk mempermudah pekerjaan. Pada era teknologi, telah banyak aplikasi yang diciptakan baik aplikasi *desktop* maupun aplikasi *mobile*. Salah satu jenis aplikasi yang cukup penting bagi masyarakat adalah aplikasi *chatting*. *Chatting* merupakan suatu sistem untuk melakukan komunikasi melalui pesan teks antar *device* (perangkat) di dalam sebuah jaringan (Agung *et al.*, 2020). Manusia di dunia ini dapat terhubung melalui aplikasi *chatting*, sehingga manusia dapat membangun relasi secara jarak jauh. *Email* juga dapat mempermudah manusia dalam mengirim pesan teks melalui jaringan komputer yang terhubung dengan internet, hanya saja penggunaan *email* cenderung formal. *Instant messenger* (pesan instan) hadir sebagai aplikasi *chatting* yang memudahkan manusia dalam melakukan obrolan secara sederhana dan relatif tidak formal. Seiring perkembangannya, selain mengirimkan pesan teks, aplikasi *chatting* kini dapat melakukan obrolan menggunakan pesan suara bahkan dapat mengirimkan gambar dan video.

Pada era digital dikenal istilah *live chat* atau yang disebut dengan obrolan langsung. Mekanismenya menyerupai pesan instan, namun fitur di dalamnya lebih banyak mengarah ke analitis. Berbeda dengan *email* dan *instant messenger*, *live chat* hadir sebagai aplikasi pendukung yang melekat pada tubuh halaman situs web. *Live chat* merupakan aplikasi *chatting* yang pada dasarnya pengirim pesan belum mengetahui dengan siapa ia mengobrol nantinya. Informasi yang diterima secara virtual akan menimbulkan keterbatasan pemahaman sehingga manusia terkadang butuh pendalaman informasi dengan cara bertanya melalui aplikasi *live chat*.

Sejauh ini telah banyak beredar aplikasi *live chat* di jagat digital. Jika ditelusuri akan banyak ditemukan aplikasi *live chat* mulai dari yang berbayar, *open source* (sumber terbuka), hingga gratis. Seperti contoh aplikasi *Tawk.to*, *Tidio*, *HubSpot*, *My LiveChat*, *Olark*, *Pure Chat*, *Zoho Desk*, *Live Agent*, *ChatBot*, *Sendinblue*, *Chaport*, *Intercom*, *Drift*, dan masih banyak lainnya yang tidak memungkinkan untuk dapat disebutkan semua. Dari 12 situs web perpustakaan di pulau Jawa, 67% atau 8 perpustakaan menggunakan bantuan teknologi perangkat lunak untuk menyajikan referensi virtual dengan mayoritas menggunakan *Tawk.to* (Devi & Irawati, 2020). Dari persentase tersebut tentunya penggunaan aplikasi *Tawk.to* cukup diminati, bahkan panduan penggunaannya cukup mudah ditemukan di internet.

Implementasi Aplikasi *Tawk.to* Pada Perpustakaan

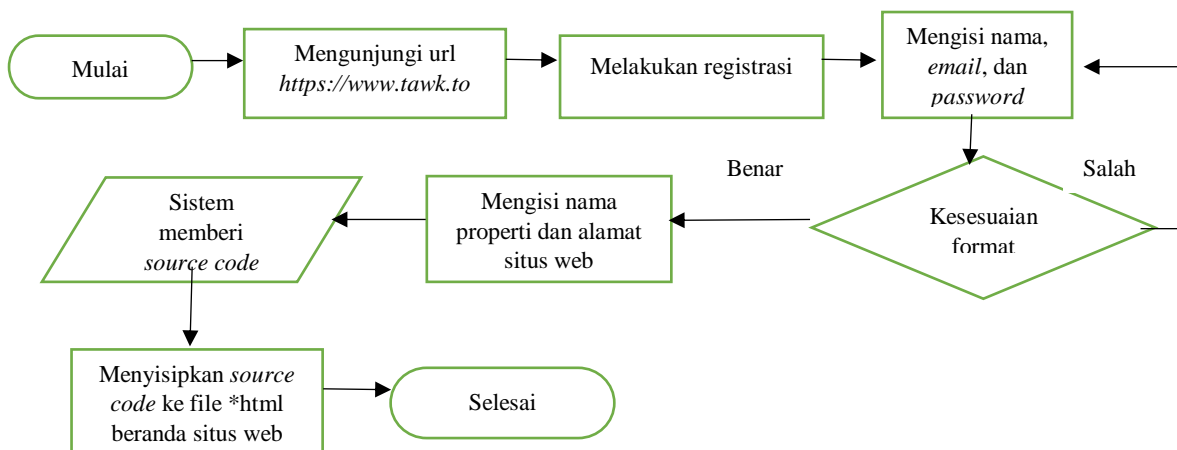
Tawk.to menawarkan fitur yang cukup membantu organisasi dalam pengambilan keputusan. Selain gratis, proses instalasi *Tawk.to* termasuk cukup mudah. Perpustakaan tidak perlu mengeluarkan anggaran untuk dapat menggunakan *Tawk.to* sebagai sarana komunikasi virtual. Komunikasi virtual dibutuhkan perpustakaan sebagai alat untuk melayani dan mendampingi pemustaka secara *online*. Perubahan lingkungan yang belum pernah terpikirkan dikarenakan pandemi, memberikan kesempatan yang unik bagi pustakawan dan staf untuk melakukan uji coba dengan cepat dalam mengoptimalkan layanan (Decker & Chapman, 2021).

Tawk.to, pada halaman situs webnya di url <https://www.tawk.to/stories> menyebutkan beberapa perusahaan perdagangan yang telah memanfaatkan aplikasi *Tawk.to* di antaranya seperti *Euronics*, *Adidas*, *Chevrolet*, *Resort World Manila*, *Spesati*, *Habitos*, *Europcar*, *Domino's Pizza*, *Berkowitz*, dan lain sebagainya. Jika perpustakaan menggunakan aplikasi *Tawk.to* sebagai sarana komunikasi *online*, maka perpustakaan perlu melakukan penyesuaian antara fitur di dalam aplikasi *Tawk.to* dengan kebutuhan perpustakaan. Fitur yang terdapat di dalam *Tawk.to* dapat disesuaikan dengan kebutuhan aktivitas kepastakawanan, sehingga pemanfaatan aplikasi *live chat* di perpustakaan akan maksimal.

Instalasi *Tawk.to*

Hal pertama yang perlu dilakukan oleh perpustakaan sebelum menggunakan *Tawk.to* adalah menentukan halaman yang akan dipasang fitur *online live chat*. Situs web perpustakaan, halaman OPAC (*Online Public Access Catalogue*), ataupun halaman *repository*, dapat digunakan untuk pemasangan fitur *online live chat*. Mula-mula perpustakaan harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu melalui url <https://www.tawk.to>. Setelah selesai mengikuti setiap prosesnya, dari pihak *Tawk.to* akan memberikan *source code* (kode sumber) yang selanjutnya akan disisipkan ke dalam *file* beranda perpustakaan yang berformat html, tepatnya pada bagian *body*. Dengan demikian proses instalasi telah selesai dan situs web yang telah disisipkan *source code* tersebut akan secara otomatis menampilkan layar obrolan singkat berupa *pop up* ketika dikunjungi. Rangkaian proses pendaftaran aplikasi *Tawk.to* hingga terpasang pada situs web, dapat dilihat pada gambar 1.

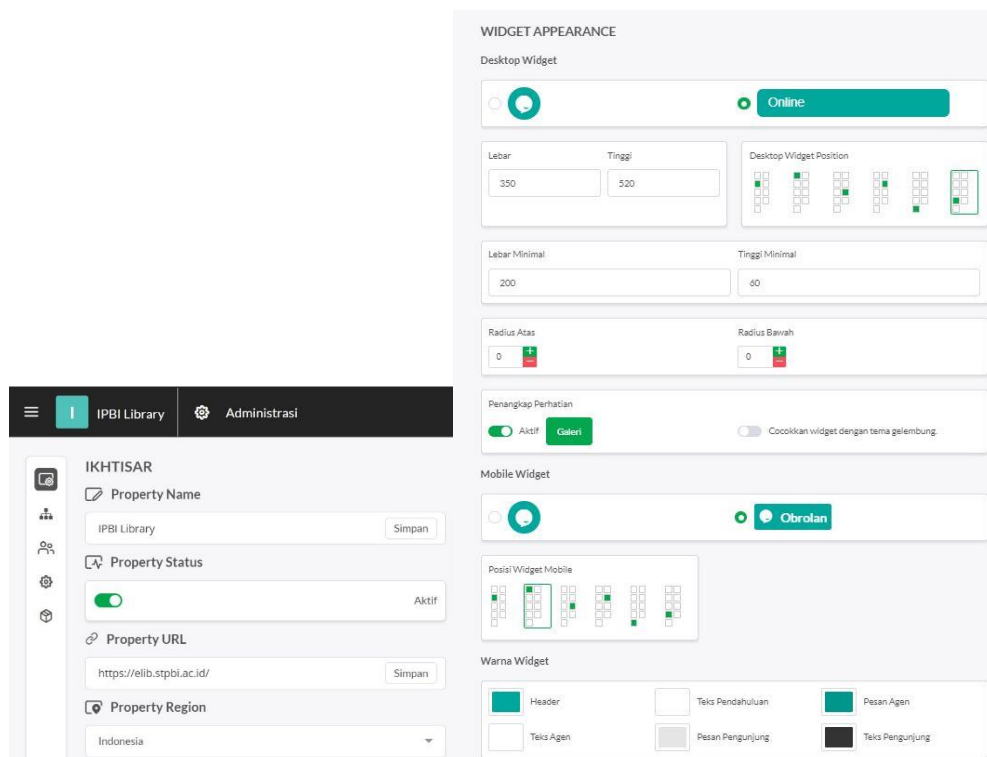
Di dalam proses instalasinya, sesungguhnya *Tawk.to* hanya memberikan akses kepada perpustakaan untuk menggunakan *resource* (sumber daya) miliknya. Perpustakaan hanya menampilkan *widget* obrolan saja di situs web, namun segala bentuk data dalam bentuk catatan aktivitas yang terjadi akan tersimpan di *database* milik *Tawk.to*. Pustakawan terlebih dahulu masuk ke dalam halaman administrator pada halaman *Tawk.to* dan sepenuhnya melakukan pekerjaan menggunakan aplikasi *Tawk.to* yang berbasis web. Berbeda dengan pengunjung yang hanya menggunakan *widget* obrolan pada situ web perpustakaan dalam melakukan komunikasi dengan pustakawan.



Gambar 1. Flowchart proses registrasi *Tawk.to*

Konfigurasi *Tawk.to*

Perpustakaan yang sebelumnya sudah terdaftar di *Tawk.to*, bisa melakukan konfigurasi melalui url <https://www.dashboard.tawk.to/login>. Pada bagian ini perpustakaan akan melakukan penyesuaian seperti menampilkan nama perpustakaan, membuat kalimat sapaan, mengatur *widget* tampilan pada *chat box* (kotak obrolan), mengatur pesan penjawab otomatis, dan yang tidak kalah pentingnya yakni mendaftarkan pustakawan sebagai agen yang nantinya akan melayani pengunjung. Gambar 2 menunjukkan pengaturan tersebut. Perpustakaan juga dapat melakukan konfigurasi yang berbeda antara tampilan *Tawk.to* di layar komputer dengan layar *handphone*. Hal tersebut dilakukan karena adanya perbedaan kompatibilitas antara komputer dengan *handphone*.

Gambar 2. Tampilan pengaturan umum *Tawk.to*

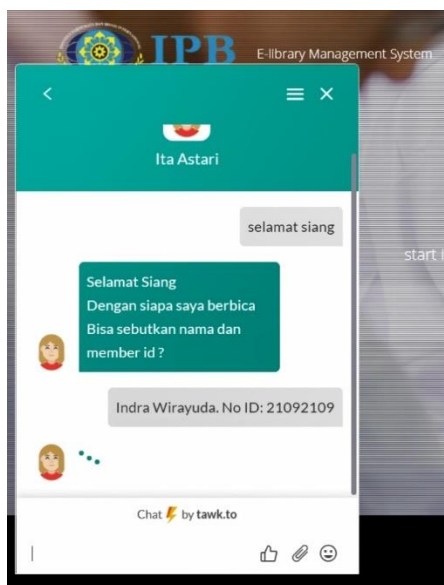
Pada menu konfigurasi terdapat fitur untuk mengatur apakah pesan dari pengunjung tetap bisa terkirim ketika tidak ada pustakawan yang sedang *online*. Terdapat dua pilihan dalam mengatur kondisi saat tidak ada pustakawan yang *online*. Pertama, *chat box* dapat diatur agar tidak muncul di saat tidak ada pustakawan yang *online*, dengan demikian pengunjung tidak dapat melakukan obrolan. Kedua, *chat box* dapat diatur menjadi tampilan *send email* (kirim email) sehingga ketika tidak ada pustakawan yang *online*, pesan dari pengunjung akan dikirim melalui *email*. Namun untuk mengoptimalkan pelayanan, sebaiknya perpustakaan menggunakan pilihan yang kedua yakni pesan tetap dapat dikirim sekalipun melalui *email* dan akan di respon di kemudian hari.

Perpustakaan perlu menampilkan logo perpustakaan, nama perpustakaan, dan informasi singkat tentang perpustakaan di dalam *widget* obrolan agar terlihat lebih baik. Perpustakaan juga perlu menyesuaikan ukuran *chat box* pada halaman situs web agar tidak terlalu banyak menutupi informasi yang tercantum di dalam halaman tersebut. Penggunaan ikon *chat* dan pemilihan warna pada *widget* sebaiknya disesuaikan dengan kondisi pada tampilan halaman web agar terlihat menyatu. Perpustakaan sebaiknya menggunakan fitur pesan otomatis yang berfungsi untuk menampilkan jendela obrolan berisi pesan seperti menyapa pengunjung situs web perpustakaan, sehingga pengunjung merasa sedang didampingi oleh pustakawan.

Proses Terjadinya Obrolan Melalui *Tawk.to*

Pemustaka dalam memanfaatkan layanan digital terkadang memiliki kendala, sehingga membutuhkan bantuan dari pustakawan. Pemustaka dapat menggunakan *Tawk.to* yang muncul di laman situs perpustakaan untuk memulai obrolan teks dengan pustakawan. Ketika pemustaka menulis pesan teks pertamanya di *Tawk.to*, pustakawan akan mendapatkan

pemberitahuan berupa nada yang berdering pada perangkat yang digunakan pustakawan. Pemberitahuan tersebut akan diterima oleh semua pustakawan, namun ketika salah satu pustakawan membalas pesan teks tersebut maka pustakawan tersebutlah yang akan melayani pemustaka. Sebelum memulai obrolan pustakawan perlu melakukan verifikasi untuk mengetahui pemustaka tersebut merupakan anggota atau non-anggota. Pustakawan dapat mengkonfirmasi nomor anggota, nomor *handphone*, tanggal lahir, atau identitas lain yang dapat digunakan untuk memastikan keanggotaan pemustaka. Ketika pemustaka telah diketahui identitasnya, maka pustakawan siap untuk melayani pemustaka.



Gambar 3. Proses verifikasi keanggotaan pengunjung

Kebutuhan pemustaka dalam memanfaatkan fitur *online live chat* tentunya berbeda-beda. Pemustaka dapat melakukan reservasi terhadap koleksi yang ingin dipinjam melalui *chat* kepada pustakawan. Pemustaka juga dapat melakukan permohonan perpanjangan peminjaman melalui *online live chat*. Tidak hanya itu, pemustaka yang kebingungan dalam mengakses layanan digital yang disediakan perpustakaan, dapat memohon panduan kepada pustakawan melalui *online live chat* agar didampingi dan diajari.

Obrolan teks dapat dimulai dari pustakawan. Ketika seseorang mengunjungi situs perpustakaan, pada layar *dashboard Tawk.to* di sisi pustakawan akan mengetahui bahwa sedang ada pengunjung situs. Pustakawan dapat menyapa terlebih dahulu tanpa harus menunggu pengunjung tersebut untuk memulainya. Langkah tersebut mempunyai tujuan untuk membangun *engagement* (ikatan) di antara pemustaka dan perpustakaan. Sebagai contoh ditampilkan pada Gambar 3. Selain itu pemustaka dapat memulai obrolan terlebih dahulu dengan tujuan untuk mempromosikan kegiatan perpustakaan, memperkenalkan koleksi terbaru perpustakaan, dan segala sesuatu yang bersifat promosi. Hal yang tidak kalah menariknya, pada *Tawk.to* terdapat fitur *feedback* (masukan) di akhir obrolan, sehingga pustakawan dapat mengetahui tingkat kepuasan pemustaka dan masukan dari mereka. Kepala perpustakaan dapat memberi penilaian kepada pustakawan berdasarkan laporan *feedback* yang diterima oleh tiap-tiap pustakawan.

Manfaat *Tawk.to* Bagi Perpustakaan

Tawk.to memiliki fitur untuk memantau dan melacak perkembangan penanganan masalah pada pengunjung, dengan meninjau riwayat obrolan dari tim dan ditampilkan dalam bentuk performa analitis. Fitur ini dapat merangkum jenis permasalahan atau jenis layanan yang paling sering ditanyakan oleh pengunjung situs perpustakaan. Hasil perhitungannya akan menjadi tolok ukur terhadap perpustakaan dalam mengambil keputusan untuk melakukan evaluasi dan pengembangan sistem yang lebih baik. Fitur lain dari *Tawk.to* yakni adanya *tool* (alat) untuk memantau pengunjung situs perpustakaan secara *real time*. Perpustakaan dapat mengetahui seberapa sering pengunjung melihat situs perpustakaan dan aktivitas pengunjung selama melihat situs perpustakaan. Pustakawan dapat mengetahui halaman apa yang sedang dikunjungi pemustaka. Fitur ini dapat membantu perpustakaan untuk mendapatkan informasi tentang perilaku pengunjung, bahkan dapat juga mengetahui dari mana pengunjung berasal serta perangkat yang pengunjung gunakan saat melihat situs perpustakaan.

Fitur pesan sapa otomatis dapat membantu perpustakaan dalam menyampaikan informasi seputar kondisi perpustakaan. Sebagai contoh perpustakaan dapat menyampaikan waktu operasional pelayanan *live chat online*, kemudian dapat juga menyampaikan salam kepada pengunjung disertai adanya penawaran promosi terkait produk perpustakaan. Pustakawan dapat mengakses *Tawk.to* menggunakan *handphone*, sehingga pustakawan dapat melayani pengunjung situs perpustakaan dengan sambil bepergian.

Tawk.to kompatibel dengan model kolaboratif dari layanan referensi virtual sehingga memfasilitasi kedalaman, jangkauan, dan kualitas layanan melalui pintasan (Sinhbabu & Kumar, 2019). Pemustaka akan mendapatkan respon yang relatif lebih cepat dibandingkan menggunakan fitur *email*. Obrolan yang terjadi pada *Tawk.to* cenderung tidak formal seperti menggunakan *email*, sehingga obrolan melalui *live chat online* lebih mudah diterima. Perpustakaan yang awalnya menggunakan *Tawk.to* sebagai sarana komunikasi visual melalui *live chat online*, justru mendapatkan keuntungan lebih dikarenakan fitur-fitur *Tawk.to* yang sebagian besar memiliki konsep analitis. Tampilan *dashboard* merangkum aktivitas pengunjung sehingga data bisa dengan mudah diolah menjadi informasi. Informasi yang didapat sangat berperan terhadap pengembangan perpustakaan di kedepannya. *Report* (laporan) yang dihasilkan oleh *Tawk.to* dapat dijadikan materi dalam mengevaluasi kinerja, serta dalam pengambilan keputusan.

Bagi orang awam, penggunaan *Tawk.to* bukanlah menjadi hal yang sulit. *Tawk.to* memiliki desain *interface* (antarmuka) yang sangat bersahabat dengan penggunaan ikon dan logo yang mudah dipahami. Jika ingin menjelajahi fitur lebih mendalam, di internet dapat ditemukan panduan-panduan *Tawk.to* yang dengan mudah didapatkan. Tidak heran bahwa seseorang dapat menggunakan *Tawk.to* tanpa pelatihan ekstra. *Tawk.to* memiliki lebih dari 45 varian bahasa sehingga jangkauan komunikasi virtual dapat terjadi secara luas. Kelebihan lainnya adalah perpustakaan dapat membatasi pengunjung melalui alamat IP (*Internet*

Protocol) jika terindikasi adanya spam dengan melakukan pemblokiran, sehingga layanan perpustakaan melalui *live chat* berjalan dengan baik.

Kekurangan *Tawk.to* Bagi Perpustakaan

Dibalik segala manfaat yang ditawarkan oleh *Tawk.to*, tentunya ada kekurangan di dalamnya. Obrolan melalui pesan teks tentu berbeda dengan obrolan secara langsung. Pustakawan ataupun pemustaka, terkadang akan mengalami kesulitan dalam menerjemahkan makna dalam teks yang dibaca. Berbeda dengan obrolan langsung yang dalam penyampaiannya lebih mudah dimengerti karena didukung oleh gaya bahasa dan ekspresi. Pustakawan juga akan lebih sulit membimbing pemustaka yang kesulitan mengakses layanan digital karena harus memberi panduan melalui teks. Selain itu obrolan melalui teks jauh lebih banyak memakan waktu dibanding obrolan secara langsung.

Pemustaka harus lebih bersabar dalam menunggu respon. Hal tersebut bisa terjadi karena pustakawan juga sedang menangani pengunjung lainnya. Sesekali pustakawan lupa untuk merespon ketika lalu lintas komunikasi di *Tawk.to* sedang tinggi, terlebih lagi jika saat itu tidak banyak pustakawan yang sedang *online*. Pustakawan bisa saja membuka banyak jendela obrolan sekaligus, sehingga membutuhkan konsentrasi agar tidak salah membalas *chat*.

Tawk.to adalah aplikasi gratis, hanya saja *tawk.to* memanfaatkan *client* yang dalam hal ini adalah perpustakaan sebagai perpanjangan tangan dari bentuk promosi *Tawk.to*. Ketika perpustakaan memasang *Tawk.to* pada situs web perpustakaan, maka pada jendela obrolan akan menampilkan *footer Tawk.to*. *Footer* tersebut bisa dihilangkan dengan cara mendaftar ke fitur berbayar. Selain itu perpustakaan tetap harus waspada dikarenakan *source code* yang disisipkan pada *file* html pada awal instalasi, merupakan jembatan yang membuka akses situs web perpustakaan ke pihak *Tawk.to*. Semua data dan informasi tersimpan di *database* milik *Tawk.to*, sehingga perpustakaan perlu berhati-hati seandainya terjadi kebocoran data. Satu hal lainnya yang tidak luput menjadi pertimbangan dalam mengimplementasikan aplikasi *Tawk.to* adalah ketika *webserver* milik *Tawk.to* mengalami *down* maka layanan *live chat* juga secara otomatis ikut mengalami gangguan dan tidak dapat digunakan. Kondisi seperti ini tentunya akan menghambat pelayanan di perpustakaan.

Pengembangan *Live Chat* di Perpustakaan untuk Kedepannya

Salah satu tujuan adanya *live chat online* di perpustakaan adalah agar pelayanan tetap dapat dilakukan secara virtual. Pemanfaatan *live chat* sebaiknya tidak hanya saat pandemi COVID-19, melainkan seterusnya. Salah satu fitur yang dapat dikembangkan dari aplikasi *Tawk.to* adalah fitur kepuasan pengguna. Fitur tersebut dapat membantu kepala perpustakaan dalam menilai kinerja pustakawan dari perspektif pemustaka, sehingga indikator penilaian kinerja pustakawan menjadi lebih kompleks.

Fitur lain yang dapat dikembangkan adalah fitur sapa otomatis. Fitur tersebut dapat membantu perpustakaan dalam melakukan *campaign* produk dengan cara menampilkan *pop up widget* secara otomatis pada layar situs web yang dikunjungi pemustaka. Jika perpustakaan memiliki cukup anggaran, perpustakaan dapat menambah fitur berbayar seperti fitur berbagi layar dengan dukungan video dan suara, sehingga mempermudah komunikasi antara pustakawan dan pemustaka. Pada dasarnya setiap fitur yang terdapat pada aplikasi *Tawk.to* dapat dikembangkan oleh perpustakaan sesuai kebutuhan.

KESIMPULAN

Implementasi aplikasi *Tawk.to* pada situs web perpustakaan adalah langkah yang tepat dalam mengoptimalkan layanan perpustakaan di masa pandemi COVID-19. Pustakawan tetap dapat melayani segala kebutuhan pemustaka di luar perpustakaan. Setiap percakapan yang terjadi pada *live chat online* akan tersimpan dan dapat dijadikan dokumentasi kinerja perpustakaan selama pandemi. Fitur lainnya juga dapat memudahkan perpustakaan dalam mengetahui ringkasan laporan aktivitas pengunjung, sehingga perpustakaan dapat mengevaluasi rencana pengembangan layanan perpustakaan. Akan tetapi, dari setiap manfaat yang didapat tentu ada kekurangan di dalamnya.

Obrolan melalui pesan teks cukup memakan banyak waktu dibandingkan obrolan tatap muka secara langsung. Selain itu perpustakaan harus memahami bahwa dengan menggunakan *Tawk.to*, data perpustakaan akan tersimpan di *database* pihak ketiga (*Tawk.to*) dan jika mengalami *down* akan menghambat pelayanan. Namun hal yang tidak dapat dihindari, perpustakaan menggunakan *Tawk.to* dikarenakan ini merupakan aplikasi gratis dan pandemi yang datang tiba-tiba menuntut perpustakaan sigap dalam memberikan layanan online kepada pemustaka. Aplikasi *Tawk.to* merupakan salah satu solusi bagi perpustakaan untuk tetap dapat melayani pemustaka secara *online*, hingga nanti saat perpustakaan mampu mengembangkan aplikasinya sendiri.

Komunikasi virtual yang terjadi melalui *Tawk.to* secara tidak langsung membawa pengaruh baik bagi pustakawan, pemustaka, dan perpustakaan. Pustakawan dapat melayani pemustaka sambil melakukan aktivitas lainnya (*multi tasking*). Selain itu, adanya riwayat obrolan mempermudah pustakawan untuk menangani permasalahan yang sama di kemudian hari dengan cara melihat penyelesaian pada obrolan sebelumnya. Pemustaka dalam hal ini diuntungkan karena tetap dapat memanfaatkan layanan perpustakaan selama pandemi COVID-19. Bagi perpustakaan, dengan adanya implementasi aplikasi *Tawk.to* sebagai pendukung layanan, menandakan bahwa perpustakaan telah beradaptasi dengan kondisi sosial dan selangkah lebih maju dalam berinovasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, M., Roslina, & Sari, R. E. (2020). Implementasi Aplikasi Pembuatan Chat. *Jurnal FTIK*, 1(1), 293–306.
- Amichai-Hamburger, Y. (2017). *Internet Psychology: The Basics*. Routledge.
- Cruz, K. F. S., Mendes, G. H. S., Lizarelli, F. L., & Cauchick-Miguel, P. A. (2020). Antecedents and Consequences of Library Service Innovation: An Investigation Into Brazilian Academic Libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 46(6). <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102235>
- Decker, E. N., & Chapman, K. (2021). Launching Chat Service During the Pandemic: Inaugurating a New Public Service Under Emergency Conditions. *Reference Services Review*. <https://doi.org/10.1108/RSR-08-2021-0051>
- Devi, K. S., & Irawati, I. (2020). Tren Layanan Referensi Virtual Studi Kualitatif Pada 12 Website Perpustakaan di Pulau Jawa. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 4(2), 143. <https://doi.org/10.29240/tik.v4i2.1778>
- Fadilla, N., Agustina, G., & Hikmat, A. N. (2021). Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Pada Perpustakaan Uin Suka Yogyakarta, Uin Syarif Hidayatullah Jakarta Dan Uin Sunan Ampel Surabaya). *Publication Library and Information Science*, 4(2). <https://doi.org/10.24269/pls.v4i2.3105>
- Febriyanto, E., Rais, N. S. R., & Syafaah, F. (2019). Penerapan Aplikasi Tawk To IduHelp! Sebagai Sarana Pelayanan Informasi di Perguruan Tinggi. *Technomedia Journal*, 3(2), 246–259. <https://doi.org/10.33050/tmj.v3i2.850>
- O'Hara, G., Lapworth, E., & Lampert, C. (2020). Cultivating Digitization Competencies: A Case Study in Leveraging Grants as Learning Opportunities in Libraries and Archives. *Information Technology and Libraries*, 39(4). <https://doi.org/10.6017/ITAL.V39I4.11859>
- Pendit, P. L. (2009). *Perpustakaan Digital Kesenambungan & Dinamika*. Cita Karyakarsa Mandiri.
- Sinhababu, A., & Kumar, S. (2019). Virtual Reference Service Tools and Apps: Features of LibAnswers and Tawk.to. *The Online Journal of Distance Education and E-Learning*, 7(4), 325–337. <https://orcid.org/0000-0003-4571-7702>
- Supribadi, S., & Sungadi, S. (2012). Membangun Kualitas Pelayanan Perpustakaan untuk Meraih Kepuasan Pemustaka dalam Perspektif Islam. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, 3, 35–48.
- Tawk.to. (n.d.). *You're in Great Company*. Retrieved May 2, 2022, from <https://www.tawk.to/stories/>
- Umukoro, I. O., & Tihamiyu, M. A. (2017). Determinants of E-Library Services Use Among University Students: A Study of John Harris Library, University of Benin, Nigeria. *Journal of Librarianship and Information Science*, 49(4), 438–453. <https://doi.org/10.1177/0961000616653176>
- Worpole, K. (2013). *Contemporary Library Architecture*. Routledge.