Universitas Indonesia Library >> Artikel Jurnal

Peran chatbot dalam mendukung smart service pada smart library

Shiddiq Sugiono, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920536838&lokasi=lokal

---

Abstrak

Chatbot merupakan salah satu teknologi digital berbasiskan kecerdasan buatan yang telah dimanfaatkanberbagai perpustakaan untuk menunjang efisiensi layanan informasi. Pemanfaatan chatbot tersebut dinilai mampu menciptakan ekosistem smart library sehingga penting untuk terus dikembangkan agar pelangganmerasa puas terhadap pelayanan informasi yang diberikan. Kajian ini bertujuan untuk memberikangambaran mengenai manfaat yang dapat diperoleh perpustakaan dari pengimplementasian chatbot untukmencapai konsep smart library. Metode yang digunakan dalam kajian ini adalah tinjauan literatur dari basis data Google Scholar dan Scopus. Terdapat 5 artikel sebagai data penelitian utama. Hasil penelitianmenyebutkan bahwa setidaknya terdapat 2 manfaat yang dapat didapatkan dari pengimplementasianchatbot dalam layanan informasi perpustakaan yaitu: layanan informasi terpersonalisasi serta integrasi ruang siber dengan perpustakaan. Dalam layanan informasi terpersonalisasi, pelanggandapat memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhannya tanpa harus terbebani dengan informasi yangtidak diperlukan. Adapun dalam mengintegrasikan ruang siber dengan kehidupan nyata, pelanggansudahmampu mengakses layanan tanpa harus datang ke lokasi. Efisiensi menjadi kata kunci dalampemanfaatan teknologi untuk mendukung layanan perpustakaan. Penelitian empiris lebih dalammengenai chatbot, khususnya di Indonesia, perlu dilakukan untuk dapat mengembangkan serta mengevaluasi pemanfaatan teknologi tersebut.