

## 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 berbasis kecerdasan buatan yang telah dimanfaatkan berbagai perpustakaan untuk menunjang efisiensi layanan informasi. Pemanfaatan chatbot tersebut dinilai mampu menciptakan ekosistem smart library sehingga penting untuk terus dikembangkan agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan informasi yang diberikan. Kajian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai manfaat yang dapat diperoleh perpustakaan dari pengimplementasian chatbot untuk mencapai 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 penelitian menyebutkan bahwa setidaknya terdapat 2 manfaat yang dapat didapatkan dari pengimplementasian chatbot dalam layanan informasi perpustakaan yaitu: layanan informasi terpersonalisasi serta integrasi ruang siber dengan perpustakaan. Dalam layanan informasi terpersonalisasi, pelanggan dapat memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhannya tanpa harus terbebani dengan informasi yang tidak diperlukan. Adapun dalam mengintegrasikan ruang siber dengan kehidupan nyata, pelanggan sudah mampu mengakses layanan tanpa harus datang ke lokasi. Efisiensi menjadi kata kunci dalam pemanfaatan teknologi untuk mendukung layanan perpustakaan. Penelitian empiris lebih dalam mengenai chatbot, khususnya di Indonesia, perlu dilakukan untuk dapat mengembangkan serta mengevaluasi pemanfaatan teknologi tersebut.