

## IMPLEMENTASI *LIVE CHAT* TAWK.TO UNTUK MENINGKATKAN RESPONSIVITAS LAYANAN PENGGUNA PADA WEBSITE SEKOLAH CIS BALI

**Made Agus Putra Subali<sup>1</sup>, I Gusti Rai Agung Sugiarta<sup>2</sup>, I Putu Aditya Putra<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali, Denpasar, Indonesia; \*madeagusputrasubali@gmail.com

<sup>2</sup>Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali, Denpasar, Indonesia; sugiarta@stikom-bali.ac.id

<sup>3</sup>Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali, Denpasar, Indonesia; adityaputra0605@gmail.com

<sup>1</sup>Corresponding author; E-mail addresses: madeagusputrasubali@gmail.com

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received December 04, 2025

Revised December 20, 2025

Accepted December 29, 2025

Available online December 31, 2025

**Keyword:** Live Chat, Website, Sekolah, Tawk To, Sekolah CIS Bali.

*Copyright ©2025 by Author. Published by Fakultas Teknik dan Informatika Universitas PGRI Mahadewa Indonesia*

**Abstract.** The CIS Bali School website is one of the platforms used to provide information for students, parents, prospective students, and the general public. The speed and quality of the information service provided are very important factors in improving the school's integrity. However, communication is currently carried out through traditional platforms such as telephone or WhatsApp, which often results in delays in delivering information to users. This community service activity aims to implement the Tawk.to live chat application on the CIS Bali School website as a solution to improve responsiveness and the quality of user services. The implementation method for this activity includes several stages, namely: (1) Initial coordination and needs analysis with the school; (2) Technical implementation by integrating the Tawk.to code into the website structure; (3) Dashboard configuration and feature customization according to the school's identity; and (4) Training and mentoring for designated staff or operators to operate the chat service effectively. Based on the activities that have been carried out, the Tawk.to service has been successfully integrated into the CIS Bali School website, and the training and assistance in using the Tawk.to application has been well understood by the assigned operators.

### PENDAHULUAN

Sekolah Cerdas Insan Sejahtera (CIS) Bali merupakan sekolah swasta yang berlokasi di Jl. Bhineka Nusa Kangin No. 1-X, Dalung, Kuta Utara, Badung, Bali. Jenjang pendidikan di Sekolah CIS Bali mencakup PAUD, SD, dan SMP. Salah satu cara yang digunakan dalam proses penyebaran informasi di Sekolah CIS Bali adalah penggunaan aplikasi *web* yang dapat diakses pada domain <https://sekolahcisbali.sch.id>, pada Gambar 1 merupakan halaman utama pada aplikasi *web* Sekolah CIS Bali. Penggunaan aplikasi *web* atau *website* dapat memudahkan proses penyebaran informasi terkait sekolah, seperti informasi dan pengumuman terkini, kegiatan akademik, fasilitas, galeri, serta penerimaan peserta didik baru (PPDB) (Fikri, 2019).



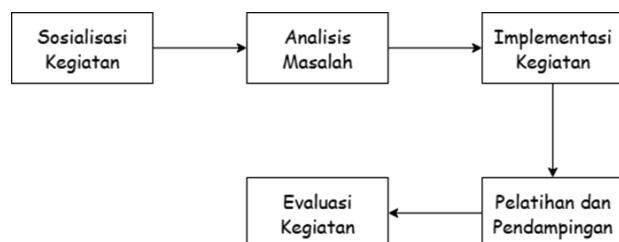
Gambar 1. Halaman Utama Website Sekolah CIS Bali

Saat ini, interaksi antara pengguna (masyarakat atau calon peserta didik) pada *website* Sekolah CIS Bali belum begitu interaktif, hal ini dikarenakan konten terkait informasi kontak hanya berisi informasi statis yang memuat informasi alamat serta nomor *hp* atau *whatsapp* operator di setiap jenjang pendidikan. Informasi terkait kontak statis merupakan hal yang penting, namun informasi tersebut memiliki kelemahan tidak begitu interaktif (Subali, Suniantara, et al., 2023), selain itu *experience* atau pengalaman pengguna saat mengunjungi *website* berkang dikarenakan pengguna tidak dapat berinteraksi langsung pada *website* dalam konteks ini pengguna harus membuka aplikasi *whatsapp*, selain itu aplikasi *whatsapp* memiliki kelemahan seperti tidak memungkinkan untuk banyak *agent* (operator) yang terlibat, pengaturan *shift agent*, *tracking* dan *analytics*, serta akses *multi user* (berbayar) (Efendi et al., 2018; Purwana et al., 2017). Beberapa fitur tersebut tersedia di *whatsapp business* namun sangat terbatas dan tidak cocok untuk tim.

Berdasarkan kelemahan tersebut, kami mengusulkan untuk menambahkan fitur interaktif yang terintegrasi langsung dengan *website* Sekolah CIS Bali menggunakan aplikasi Tawk.to. Aplikasi Tawk.to memungkinkan interaksi melalui *website* antara pengguna dan pihak Sekolah CIS Bali menjadi lebih interaktif (Rizki et al., 2023). Aplikasi Tawk.to banyak diimplementasikan pada organisasi maupun perusahaan dengan fitur lengkap, seperti *chat*, pengaturan *shift agent*, *monitoring* dan *analysis*, serta *multi agent* (Febriyanto et al., 2019). Fitur tersebut dapat digunakan secara mudah, gratis, dan tanpa batasan. Luaran hasil dari kegiatan ini dapat meningkatkan kualitas layanan pengguna dengan mengimplementasikan aplikasi Tawk.to pada *website* Sekolah CIS Bali.

## METODE

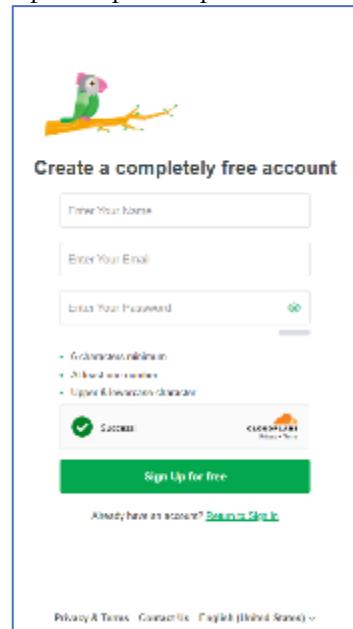
Pada Gambar 2 merupakan metode usulan kegiatan yang dilakukan yang terdiri dari beberapa tahapan yang dimulai dari tahap sosialisasi kegiatan, analisis masalah, implementasi kegiatan, pelatihan dan pendampingan, serta evaluasi kegiatan.



**Gambar 2.** Metode Usulan Kegiatan

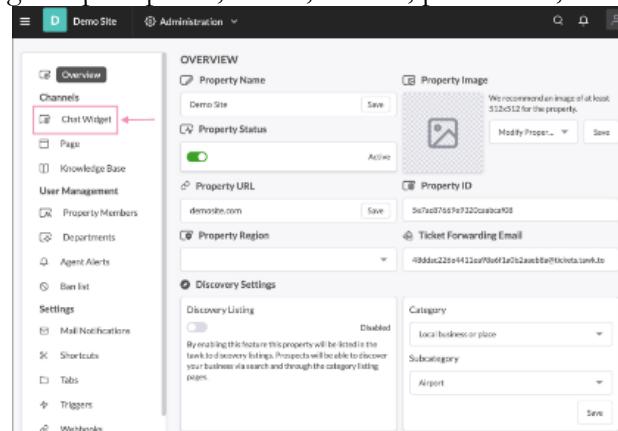
Pada tahap pertama dilakukan sosialisasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat, pada tahap ini dikumpulkan sejumlah informasi awal atau umum terkait mitra, seperti profil usaha, dan prospek serta masalah atau kendala yang dimiliki oleh mitra. Tahap kedua, setelah sosialisasi kegiatan selesai dilakukan adalah tahap analisis masalah pada tahap ini bertujuan untuk memperoleh prioritas masalah mitra serta solusi yang akan diberikan (Subali, Sugiarno, et al., 2023). Pada tahap ini tim dan mitra memperoleh prioritas masalah yakni bagaimana meningkatkan kualitas layanan pengguna dengan menyediakan fitur komunikasi interaktif yang dapat terintegrasi dengan *website* Sekolah CIS Bali serta solusi dari permasalahan tersebut dengan menerapkan aplikasi Tawk.to pada *website* Sekolah CIS Bali, dengan tujuan aplikasi Tawk.to dapat meningkatkan kualitas layanan pengguna dalam menyediakan fitur komunikasi interaktif.

Pada Tahap ketiga dilakukan implementasi kegiatan atau solusi yang diberikan berdasarkan hasil dari tahap sebelumnya. Pada tahap ini, tim memulai dengan melakukan registrasi akun pada situs <https://tawk.to>, hal ini dilakukan untuk dapat menggunakan aplikasi Tawk.to pada situs mitra. Pada Gambar 3 merupakan proses pendaftaran pada situs Tawk.to.



**Gambar 3.** Pendaftaran Akun Pada Situs Tawk.to

Setelah proses pendaftaran selesai, kemudian dilakukan pengaturan *widget* aplikasi Tawk.to yang akan tampil pada halaman *web* mitra. Pada Gambar 4 merupakan pengaturan *widget* aplikasi Tawk.to yang meliputi: posisi, warna, ukuran, pesan awal, serta perilaku.

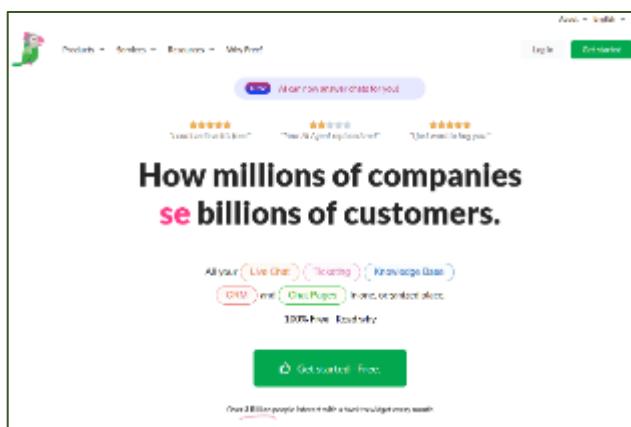


**Gambar 4.** Pengaturan *Widget* Aplikasi Tawk.to

Pada tahap selanjutnya dilakukan transfer *knowledge* terkait solusi yang diberikan, pada tahap ini akan dilakukan pelatihan serta pendampingan kegiatan. Pada tahap terakhir dilakukan evaluasi kegiatan, apakah kegiatan yang telah dilakukan dapat membantu mengatasi kendala mitra melalui pemberian kuesioner (Suniantara et al., 2019).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap pertama dilakukan sosialisasi kegiatan antara tim dan mitra, kegiatan ini berhasil mengumpulkan informasi terkait profil usaha mitra, prospek, serta masalah atau kendala yang dihadapi. Berdasarkan sosialisasi kegiatan yang dilakukan tim dan mitra kemudian menganalisis permasalahan sehingga berhasil mendapatkan prioritas permasalahan mitra, yaitu bagaimana meningkatkan kualitas layanan pengguna dengan menyediakan fitur komunikasi interaktif yang dapat terintegrasi dengan *website* Sekolah CIS Bali. Berdasarkan permasalahan tersebut diputuskan solusi untuk menerapkan aplikasi Tawk.to pada *website* Sekolah CIS Bali, diharapkan dengan diintegrasikannya aplikasi Tawk.to dapat meningkatkan kualitas layanan pengguna dalam menyediakan fitur komunikasi interaktif. Selain itu, turut diberikan pelatihan penggunaan aplikasi Tawk.to pada petugas atau operator dengan harapan kegiatan yang telah dilakukan dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan ke pengguna. Pada Gambar 5 merupakan *screenshot* dari aplikasi Tawk.to yang digunakan.



**Gambar 5.** Aplikasi Tawk.to

Sebelum dapat mengimplementasikan aplikasi Tawk.to, *website* Sekolah CIS Bali harus terdaftar di aplikasi Tawk.to, untuk itu terkait proses pendaftaran telah dibantu oleh anggota tim. Setelah terdaftar aplikasi Tawk.to memberikan kode yang berisi identitas unik *website*, di mana kode tersebut dapat disertakan pada halaman *website*. Apabila diperhatikan terdapat ikon *widget* “we are here” pada pojok kanan bawah layar monitor, seperti yang terlihat pada Gambar 6, hal ini menunjukkan aplikasi Tawk.to telah berhasil diintegrasikan pada *website* Sekolah CIS Bali yang dapat diakses pada domain <https://sekolahcisbali.sch.id>.



**Gambar 6.** Integrasi Aplikasi Tawk.to dan *Website* Sekolah CIS Bali

Setelah berhasil diimplementasikan tim dan mitra mengadakan pelatihan dan pendampingan penggunaan aplikasi Tawk.to pada hari 13 Juni 2025 yang berlokasi di salah satu ruang kelas SD CIS Bali. Dapat dilihat pada Gambar 7-9 merupakan kegiatan pelatihan dan pendampingan penggunaan aplikasi Tawk.to yang dihadiri oleh tim dan operator.



**Gambar 7.** Pelatihan Penggunaan Aplikasi Tawk.to



**Gambar 8.** Diskusi Terkait Penggunaan Aplikasi Tawk.to



**Gambar 9.** Operator Sekolah

Setelah kegiatan pelatihan dan pendampingan terkait penggunaan aplikasi Tawk.to dilakukan, kemudian dilakukan proses evaluasi terkait tingkat pemahaman mitra terhadap seluruh materi pelatihan, dengan detail materi seperti yang terlihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Materi Pelatihan Aplikasi Tawk.to

| No. | Materi   |
|-----|--|
| 1   | Memahami apa yang disebut <i>live chat</i> serta dapat menyebutkan manfaat aplikasi Tawk.to untuk institusi.   |
| 2   | Memahami proses pembuatan akun melalui situs <a href="https://tawk.to">https://tawk.to</a> , melakukan verifikasi email, serta <i>login</i> ke halaman pengguna. |
| 3   | Memahami proses pada saat menerima dan menjawab pesan dari pengunjung.   |
| 4   | Memahami cara pembuatan fitur dasar, seperti pesan <i>trigger</i> , <i>shortcut</i> , dan pesan pada saat <i>offline</i> .                                       |
| 5   | Instalasi aplikasi Tawk.to pada <i>device smartphone</i> Android atau Ios.   |
| 6   | Mengelola <i>agent</i> atau operator, penjadwalan <i>agent</i> , serta melakukan <i>monitoring</i> aktivitas.  |

Proses evaluasi dilakukan dengan memberikan kuesioner terkait materi yang diberikan. Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan, responden dalam hal ini diwakili oleh operator dapat memahami seluruh materi pelatihan dengan baik. Hal ini menunjukkan operator dapat mengoperasikan aplikasi Tawk.to secara mandiri untuk proses layanan informasi kepada pengunjung *web* melalui fitur *live chat*.

## **SIMPULAN**

Pada kegiatan ini telah diimplementasikan aplikasi Tawk.to pada *website* Sekolah CIS Bali dengan tahapan (1) pembuatan akun Tawk.to pada situs <https://tawk.to>, (2) pengaturan *widget* Tawk.to yang akan disertakan pada situs mitra, (3) menyematkan *widget* Tawk.to pada situs mitra dengan memodifikasi halaman *master* agar *widget* tampil pada semua halaman *web*. Selain itu, diberikan pelatihan dan pendampingan terkait penggunaan aplikasi Tawk.to. Berdasarkan evaluasi hasil dari tahapan kegiatan tersebut, operator yang ditugaskan dapat memahami seluruh materi dengan baik. Hal ini menunjukkan operator dapat mengoperasikan aplikasi Tawk.to secara mandiri untuk layanan informasi sekolah ke pengunjung *web* melalui cara yang lebih responsif menggunakan fitur *live chat*.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Efendi, M. R., Wahyuni, S., & Zulianto, M. (2018). Pengaruh Facebook Sebagai Social Media Marketing Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 82–87.
- 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>
- Fikri, N. (2019). Aplikasi Berbasis Web untuk Pendataan Masuk dan Keluar Barang Dagangan pada UMKM Studi Kasus: CV. Tiara Cell (Counter Gadget dan Aksesoris). *Jurnal Ilmu Teknik Dan Komputer*, Vol 3, No 2 (2019). <https://doi.org/10.22441/jitkom.2020.v3.i2.003>
- Purwana, D., Rahmi, & Aditya, S. (2017). Pemanfaatan Digital Marketing bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kelurahan Malaka Sari, Duren Sawit. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Madani (JPMM)*, 1(1), 1–17.
- Rizki, M., Fitriansyah, A., & Narji, M. (2023). Aplikasi Chatbot sebagai Layanan Live Chat untuk Penerimaan Mahasiswa Baru menggunakan Metode Word Stemming dengan Regular Expression Pattern Matching. *Jurnal Elektro Dan Informatika Swadharma*, 3(2), 50–62. <https://doi.org/10.56486/jeis.vol3no2.377>
- Subali, M. A. P., Sugiarkha, I. G. R. A., Putra, I. P. A., & Sentanu, I. M. A. (2023). Diversifikasi Produk dan Optimasi Manajemen Usaha pada UMKM Reseller Geta.Store. *SEWAGATI*, 2(2), 50–59. <https://doi.org/10.59819/sewagati.v2i2.3028>
- Subali, M. A. P., Suniantara, I. K. P., Putri, G. A. M. A., Suardika, I. G., & Hermawan, D. (2023). Penerapan Bantuan Aplikasi Pembelajaran Online untuk Mempermudah Proses Belajar Mengajar di SD CIS Bali pada Masa Learning From Home. *WIDYABHAKTI Jurnal Ilmiah Populer*, 5(3), 56–62. <https://doi.org/10.30864/widyabhakti.v5i3.377>
- Suniantara, I. K. P., Putra, I. G. E. W., & Hutajulu, S. (2019). Pelatihan Pengolahan dan Pengemasan Kacang Mentik di Desa Bukit. *WIDYABHAKTI Jurnal Ilmiah Populer*, 1(2), 21–25.