

ABSTRAK

Chatbot adalah program perangkat lunak yang dibangun untuk berinteraksi melalui kata-kata tertulis atau lisan dengan pengguna. *Chatbot* telah digunakan di banyak bidang, namun masih sedikit penerapannya di lingkungan akademik. Tidak jarang, ditemukan kesulitan dalam mencari informasi yang diinginkan dengan cepat tanpa perlu mencari informasi tersebut satu persatu melalui *website*, atau media sosial.

Dalam penelitian tugas akhir ini, penulis akan merancang *chatbot* layanan akademik yang dapat digunakan oleh seluruh civitas Universitas Telkom. Pembuatan *chatbot* ini menggunakan RASA sebagai *chatbot development* platformnya. Dengan mengambil data dari BAA dalam lingkup universitas dan LAA FTE dalam lingkup fakultas, pengguna dapat memberikan 29 topik pertanyaan mengenai informasi seputar layanan akademik.

Chatbot layanan akademik ini melewati pengujian alfa dengan akurasi sebesar 100%, pengujian akurasi sistem yang dilakukan oleh 5 pengguna sebesar 90%, dan pengujian beta yang didapatkan dari 30 responden sebesar 93% memilih setuju dan sangat setuju. Hasil ini didapatkan dengan melakukan pengujian apakah *chatbot* dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan yang diajukan pengguna. Selain pengujian *chatbot*, pengujian kuesioner juga dilakukan kepada 30 responden untuk mengetahui apakah data yang digunakan dapat dipertanggung jawabkan atau tidak. Pengujian tersebut adalah uji reliabilitas kuesioner dengan hasil 0.955 (sangat tinggi) dan uji validitas kuesioner dengan hasil kuesioner yang digunakan pada tugas akhir ini dinyatakan valid. Dengan hasil pengujian yang sudah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa sistem ini dapat berjalan sesuai dengan tujuannya.

Kata Kunci: *Chatbot*, RASA, Layanan Akademik.