

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, dan kemudahan-Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir dengan judul "*Pengembangan Call Center pada Layanan Pusat Bahasa*" ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir ini merupakan salah satu bentuk implementasi dari pembelajaran akademik selama menempuh pendidikan di Program Studi S1 Teknik Telekomunikasi, Fakultas Teknik Elektro, Universitas Telkom.

Laporan ini disusun sebagai bentuk kontribusi terhadap pengembangan sistem layanan pelanggan berbasis teknologi, khususnya dalam merespons kebutuhan akan layanan *call center* yang adaptif, efisien, dan dapat beroperasi secara mandiri. Melalui integrasi teknologi komunikasi *VoIP* dengan kecerdasan buatan, sistem ini diharapkan mampu menjadi solusi atas tantangan yang dihadapi oleh unit pusat bahasa Universitas Telkom dalam memberikan layanan yang cepat dan responsif kepada para penggunanya.

Namun, penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, baik dari sisi fitur maupun performa sistem. Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak sangat diharapkan guna menyempurnakan dan mengembangkan hasil penelitian ini lebih lanjut.