

ABSTRAK

Di era teknologi digital, informasi merupakan hal yang sangat penting di era seperti ini. Hampir semua bidang di dunia ini memerlukan informasi. Termasuk juga kebutuhan informasi dari unit layanan tertentu di suatu universitas. Penerapan kecerdasan buatan *chatbot* pada bidang informasi, akan lebih memudahkan manusia. Hal ini menjadi peluang untuk unit pelayanan pembelajaran *online* di Universitas Telkom yaitu CeLOE untuk mempermudah memberikan informasi kepada pengguna CeLOE dengan menerapkan *chatbot*, karena selama ini pengguna CeLOE yang membutuhkan informasi harus menghubungi *customer service* secara manual, masalah lainnya adalah pertanyaan yang ditanyakan kepada *customer service* sering kali menanyakan pertanyaan yang berulang. Pada proyek akhir ini, akan dilakukan implementasi *chatbot* untuk memudahkan pengguna mendapatkan informasi secara efisien dengan memanfaatkan *platform* pembuat *chatbot*. Hasil pengujian pada proyek akhir ini adalah *chatbot* mampu mengatasi masalah *customer service* CeLOE dan memberikan kemudahan kepada *user* untuk mendapatkan informasi.

Kata kunci: *chatbot*, *customer service*, informasi, kecerdasan buatan