

ABSTRAK

Layanan Administrasi Akademik atau yang disingkat LAA pada Fakultas Rekayasa Industri (FRI) merupakan unit yang menyediakan layanan administrasi untuk mahasiswa dan dosen yang berkepentingan mengenai administrasi yang dilaksanakan pada Fakultas Rekayasa Industri. Dalam menunjang kegiatan tersebut, LAA FRI menggunakan layanan teknologi informasi untuk media komunikasi berupa *website* serta media sosial. Berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh LAA Fakultas Rekayasa Industri kepada mahasiswa dan dosen, tentunya hal tersebut memiliki kaitan dengan bagaimana LAA FRI mengimplementasikan fungsi dari sebuah *customer care* dalam melayani mahasiswa. Dengan adanya teknologi informasi memberikan manfaatnya terhadap perkembangan *customer care* dengan digitalisasi dan otomatisasi *customer care* dengan adanya *chatbot*. Dalam hal ini penulis akan mengembangkan *customer care* berbasis *chatbot* dalam melakukan interaksi atau sarana komunikasi dengan mahasiswa guna mendukung jalannya proses bisnis organisasi. *Chatbot* yang dikembangkan untuk LAA FRI merupakan *chatbot* yang diakses melalui aplikasi *chatting* whatsapp yang setiap topik pertanyaan yang tersedia pada *chatbot* telah dipetakan menggunakan *platform* NLP google dialogflow dalam bentuk *intent*, adapun terdapat 12 topik atau fitur informasi layanan LAA FRI dan 1 fitur untuk melakukan *input* data pertanyaan yang tidak dapat terjawab oleh *chatbot* yang tersimpan pada google Spreadsheet yang dapat ditindak lanjuti oleh LAA FRI. Dari hasil pengujian *user acceptance testing* (UAT), chatbot LAA FRI mendapatkan persentase sejumlah 86% yang artinya bahwa kriteria interpretasi skor yang sangat baik. Dan untuk ke depannya semoga *chatbot* yang dikembangkan dapat bermanfaat terhadap LAA FRI serta dapat dikembangkan dengan fitur yang lebih beragam.

Kata kunci—***layanan akademik, chatbot, whatsapp, dialogflow, metode waterfall***