

ABSTRAK

LAAK Fakultas Informatika menyediakan layanan akademik dan kemahasiswaan untuk mahasiswa sarjana, termasuk penyebaran informasi melalui Telegram. Berdasarkan hasil wawancara dengan staff LAAK, para mahasiswa sering bertanya tentang informasi yang pada dasarnya sudah tersedia di Telegram. Respon LAAK terhadap pertanyaan mahasiswa dilakukan oleh staff LAAK pada jam kerja. Keterbatasan tersebut menyebabkan pertanyaan mahasiswa, khususnya di luar jam kerja, menjadi lambat direspon. Chatbot dapat menjadi salah satu solusi untuk permasalahan tersebut. Namun, dalam merancang chatbot, diperlukan pertimbangan terkait apa gaya percakapan dan mekanisme interaksi chatbot bagi pengguna layanan LAAK Fakultas Informatika yang dapat memenuhi aspek kualitas *pragmatic* dan *hedonic*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan studi eksperimen perbedaan gaya percakapan dan mekanisme interaksi chatbot yang dapat memenuhi aspek *pragmatic* dan *hedonic quality*. Selain itu, penelitian ini juga mengukur persepsi pengguna yang berkaitan dengan kemiripan dengan manusia dan kehadiran sosial, di luar dua aspek yang telah disebutkan. Metodologi yang digunakan yaitu eksperimental desain yang melibatkan langkah-langkah berikut: *plan the experiment, design the experiment, pilot project, perform the experiment, analyze the data of the experiment, confirm the result of the experimen, dan evaluate conclusion of the experiment*. Hasil pengujian ditemukan bahwa konfigurasi *topic-led button* dapat menjadi konfigurasi yang tepat untuk memenuhi *pragmatic quality* dan *hedonic quality* serta meningkatkan *human-likeness* dan *social presence*.

Kata Kunci: *button interaction, chatbot, free-text interaction, hedonic quality, Human-likeness, LAAK Fakultas Informatika, pragmatic quality, social presence, task-led, topic-led, user experience*