

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara umum universitas masih ada yang memberi pelayanan secara konvensional. Mahasiswa perlu menggunakan pelayanan menggunakan website kampus atau datang ke kampus guna mendapatkan layanan atau mencari informasi yang dibutuhkan. website universitas yang sebelumnya sudah ada pun kian mulai diperhatikan karena sebagai sistem informasi universitas dengan civitas akademika maupun kepada khalayak seperti calon mahasiswa atau mahasiswa baru yang membutuhkan informasi dari kampus yang sebelumnya telah didaftarkan.

Pelayanan dalam seperti fitur tanya-jawab pada website universitas biasanya masih dilakukan oleh administrator kampus untuk melakukan percakapan 2 arah dalam menjawab pertanyaan mahasiswa baru ataupun calon mahasiswa yang membutuhkan informasi, dimana pesan berisi pertanyaan yang masuk kedalam sistem universitas akan cukup memberi waktu yang lambat dalam memberi jawaban kepada mahasiswa baru atau calon mahasiswa karena administrator menjawab pesan masuk secara manual. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu sistem untuk meningkatkan pelayanan sistem informasi universitas selain website, yaitu sarana pelayanan informasi berupa chatbot.

Beberapa universitas telah mengimplementasikan chatbot sebagai bagian dari layanan pelanggan untuk meningkatkan pelayanan mereka terhadap pengguna, terutama civitas akademika. dan Universitas Nasional belum memanfaatkan teknologi chatbot untuk layanan informasinya. Teknologi chatbot dapat diterapkan di dunia pendidikan, terutama di universitas, untuk memberikan layanan dan menjawab pertanyaan dari mahasiswa maupun calon mahasiswa. Penggunaan teknologi chatbot di universitas dapat meningkatkan kualitas layanan dan menarik minat calon mahasiswa untuk mendaftar di universitas. Pelayanan yang diberikan oleh universitas dapat berupa [1] dengan chatbot antara lain: informasi berupa profil universitas mencakup alamat, visi dan misi, sejarah, fakultas dan program studi

yang dinaungi, organisasi, kurikulum, cara mendaftar kuliah, seleksi masuk kampus, kriteria lolos seleksi, dan prosedur penerimaan seleksi, hingga informasi biaya kuliah.

Saat ini Universitas Nasional sudah menggunakan teknologi informasi, namun cukup lambat dan kurang fleksibel jika menanggapi pertanyaan-pertanyaan yang masuk ke kolom perpesanan online kampus, hal ini terjadi karena pertanyaan-pertanyaan yang masuk ke dalam aplikasi masih di balas secara manual oleh admin dan terkadang membutuhkan waktu untuk menunggu jawaban oleh admin. Dengan adanya masalah ini penulis akan menghasilkan sebuah sistem layanan perpesanan yang bekerja secara otomatis. Yang mana sistem ini nantinya akan menjawab pesan secara otomatis yang sesuai dengan pertanyaan/commands yang dibutuhkan seputar informasi akademik Universitas Nasional. Sistem ini berupa chatbot yang pengaplikasian nya berjalan di atas aplikasi perpesanan Telegram.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah ditulis, rumusan masalah yang ada yaitu:

1. Bagaimana memanfaatkan chatbot Telegram dalam meningkatkan pelayanan dalam mendapatkan informasi mengenai Universitas Nasional?
2. Bagaimana cara efektif dalam mengetahui sebuah informasi akademik?
3. Apakah chatbot efektif dan fleksibel dalam mendapatkan informasi seputar Universitas Nasional?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memfasilitasi pengguna maupun pihak seluruh kampus dalam mencari informasi seputar UNAS dan membantu memberikan informasi yang pelayanannya lebih efektif dan fleksibel,

1.4 Batasan Masalah

1. Luas lingkup hanya meliputi informasi seputar Universitas Nasional.
2. Penggunaan sistem ini hanya berlaku di dalam aplikasi Telegram
3. Aplikasi dibuat menggunakan bahasa pemrograman Python

4. Fitur pertanyaan akan menjawab commands yang sudah tersedia oleh server
5. Meliputi chat interaktif random atau pertanyaan random mengenai UNAS

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan ini menjelaskan tentang bagian – bagian terpenting dalam tiap tiap bab, sehingga dapat mempermudah pembaca untuk mengetahui secara umum keseluruhan skripsi ini.

Berikut rincian singkat dari masing – masing bab :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi mengenai penjelasan latar belakang masalah yang membahas permasalahan secara umum, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, batasan masalah yang membatasi permasalahan yang dibahas, sistematika berisi uraian inti dari masing masing bab.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini memberikan penjelasan tentang teori – teori yang mendukung dalam penulisan penelitian ini, yang menjadi dasar bagi pemecahan masalah dan didapat dengan cara melakukan searching melalui internet untuk melakukan penelitian agar sistem yang akan dibuat dapat bersaing dengan perkembangan sistem pada saat ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini penulis mengemukakan tentang metode penelitian yang digunakan dalam pengembangan sistem. Dan menjelaskan teknik yang digunakan saat pengumpulan data yang akan dikembangkan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berupa penjelasan mengenai hasil dari pengujian sistem berjalan sesuai dengan yang diharapkan penulis dengan menggunakan Python.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup, dalam bab ini penulis akan mengemukakan kesimpulan dan saran berdasarkan masalah yang telah dibahas pada Bab I, Bab II,

Bab III, dan Bab IV yang diharapkan dapat memberikan manfaat oleh pihak – pihak yang memerlukan.

DAFTAR PUSTAKA

