

ABSTRACT

Chatbot is a technology that is widely used in the field of customer or user service. One of many way to user chatbot technology is for university. However, a chatbot that is one hundred percent automated is not enough to meet the needs of students. Therefore, a new chatbot system that is not only able to provide answers automatically, but is also able to bridge students with academic staff and the Head of Study Programs is urgently needed. This can be realized by developing a live chat feature for chatbot and a website-based application that function as a centralized portal for academic staff and the Head of Study Programs.

INTISARI

Chatbot ECHA yang dikembangkan oleh DTETI UGM, merupakan layanan *chatbot* akademik yang masih bersifat seratus persen otomatis. Belum ada fitur *live chat* yang mampu menghubungkan mahasiswa dengan *staff* akademik. Selain itu, *staff* akademik belum memiliki *platform* khusus untuk mengelola *chatbot*. Pengelolaan *chatbot* masih dilakukan secara langsung melalui Portal Azure, sehingga hanya *staff* tertentu dengan kemampuan teknis yang memadai saja yang bisa ikut mengelolanya. Hal ini dapat mengurangi performa pelayanan akademik *staff* akademik DTETI kepada mahasiswa.

Dalam upaya mengatasi permasalahan tersebut, tim penulis mengembangkan versi baru dari *chatbot* ECHA dan aplikasi berbasis *website* sebagai *website* admin untuk *staff* akademik dan Kaprodi. Rancangan UI/UX *website* admin ECHA dikembangkan menggunakan *platform* Figma. Pengembangan *front end website* admin ECHA dilakukan menggunakan ASP.NET MVC 5 dengan bantuan *framework* Bootstrap. Pelaksanaan proyek akan dilakukan berdasarkan metode Scrum yang merupakan salah satu metode *Software Development Life Cycle* dengan pendekatan *Agile* yang mampu menangani pembaharuan terus-menerus terhadap produk akhir.

Produk dari proyek ini adalah *chatbot* ECHA dengan fitur *live chat* dan *website* admin ECHA untuk menghubungkan *staff* akademik dengan mahasiswa. *Website* ini mampu diakses melalui sebagian besar *browser* dan perangkat, serta memiliki usabilitas yang baik dengan skor SUS 84,17.