

1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

LAAK Fakultas Informatika Telkom University memiliki beberapa layanan administrasi akademik dan kemahasiswaan untuk mahasiswa, dosen dan orang tua mahasiswa Fakultas Informatika. Terkait layanan tersebut, kebanyakan informasi dari LAAK Fakultas Informatika disampaikan melalui media sosial *Telegram* maupun grup mahasiswa dan dosen. Namun, masih banyak mahasiswa maupun dosen yang kurang paham dengan informasi yang diberikan ataupun ketinggalan informasi termasuk di dalamnya terkait layanan yang disediakan oleh LAAK FIF. Hal ini mengakibatkan mahasiswa maupun dosen mengajukan pertanyaan kepada LAAK melalui beberapa kontak LAAK maupun datang langsung ke ruang LAAK.

Pada Gambar 1-1 Hasil survey kesulitan mahasiswa ditunjukkan hasil survey yang telah dilakukan kepada mahasiswa S1 Fakultas Informatika. Hasil survey lengkap bisa dilihat pada Lampiran A.



Gambar 1-1 Hasil survey kesulitan mahasiswa

Dapat dilihat pada gambar 1-1 mahasiswa mengeluhkan sulitnya mencari informasi dari LAAK Fakultas Informatika. Faktor penyebab sulitnya mencari informasi bisa terjadi karena banyaknya informasi yang disampaikan oleh Layanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (LAAK), sehingga informasi yang ingin dicari oleh mahasiswa bisa terlewat. Selain itu, mahasiswa tidak dapat menghubungi LAAK di luar jam kerja. Mahasiswa juga mengharapkan pertanyaan yang diajukan dapat dijawab dengan cepat dan konsisten oleh LAAK. Namun, keinginan mahasiswa ini tidak dapat sepenuhnya terpenuhi oleh LAAK karena adanya beberapa faktor yang memengaruhi kecepatan atau ketepatan jawaban LAAK. Beberapa faktor tersebut adalah LAAK memiliki tugas lain selain menjawab pertanyaan, tidak dapat menjawab pertanyaan di luar jam kerja, dan harus memahami pertanyaan terlebih dahulu untuk memberikan jawaban yang konsisten.

Akibat dari kondisi tersebut, mahasiswa kemungkinan akan mengontak hampir semua kontak LAAK melalui berbagai platform yang dimiliki staf LAAK, serta mengajukan pertanyaan yang sama berulang kali. Hal ini akan membuat LAAK semakin lambat dalam memberikan jawaban kepada mahasiswa dan berpotensi menghasilkan jawaban yang tidak konsisten karena mahasiswa mungkin mendapatkan jawaban dari beberapa staf LAAK yang berbeda. Hal ini dapat mempengaruhi penilaian kinerja layanan LAAK oleh mahasiswa karena dianggap lambat memberikan respon serta membarikan tanggapan yang membingungkan.

Berdasarkan fenomena di atas, diperlukan solusi yang dapat mengakomodir kebutuhan tim LAAK untuk menjawab pertanyaan mahasiswa dengan lebih cepat dan konsisten. Hal ini dikarenakan tidak memungkinkannya staf LAAK untuk bisa merespon pertanyaan mahasiswa 7x24 jam. Sehingga, diperlukan alat untuk bisa menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan layanan LAAK tanpa batasan waktu serta bisa memberikan jawaban yang tepat dan konsisten. Penggunaan *chatbot* dapat menjadi solusi untuk permasalahan kesulitan mahasiswa dalam mencari informasi di LAAK Fakultas Informatika dan membantu staf LAAK untuk menjawab pertanyaan yang masuk. *Chatbot* dapat berfungsi sebagai dukungan lini pertama dengan menyediakan sumber bantuan dan informasi yang mudah diakses untuk pertanyaan umum [1]. *Chatbot* bagi pengguna juga dianggap sebagai sarana yang memiliki potensi efisien dan menyenangkan pada saat mengakses konten dan layanannya [2]. Dari penelitian sebelumnya membuktikan bahwa *chatbot* dinilai memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan bagi pengguna, juga *chatbot* dapat tersedia kapan saja dibutuhkan [2].

Sebelum melakukan perancangan *chatbot* secara utuh untuk kebutuhan layanan informasi, *chatbot* harus bisa dipastikan dapat memberikan pengalaman yang bermanfaat dengan kemudahannya dan dapat menyenangkan bagi penggunanya. Hal ini akan meningkatkan kemungkinan pengguna menggunakan *chatbot* dan meningkatkan ketergantungan mereka pada *chatbot* [3].

Dalam perspektif *user experience*, desain interaksi dan gaya percakapan *chatbot* untuk LAAK Fakultas Informatika harus dirancang secara optimal. Berdasarkan penelitian [4] menyatakan bahwa perancangan *chatbot* perlu untuk memenuhi *pragmatic quality* dan *hedonic quality*. Penekanan pada kedua aspek kualitas ini karena paling relevan dan berpengaruh dalam interaksi *chatbot*. *Pragmatic quality* memastikan bahwa *chatbot* berfungsi dengan baik dan dapat membantu pengguna mencapai tujuannya secara efisien, sementara *hedonic quality* menjamin bahwa interaksi dengan *chatbot* memberikan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan. Salah satu cara untuk mengetahui bahwa *chatbot* dapat memenuhi aspek *pragmatic* dan *hedonic quality* adalah dengan melakukan studi eksperimental terhadap beberapa gaya percakapan dan mekanisme interaksinya. Tujuannya adalah untuk mengetahui gaya percakapan dan mekanisme interaksi *chatbot* seperti apa yang dapat memperkuat *pragmatic* dan *hedonic quality* dari pengguna layanan pelanggan [4].

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, penggunaan *chatbot* di LAAK Fakultas Informatika menjadi solusi potensial untuk mengatasi permasalahan mahasiswa dalam mencari informasi terkait layanan akademik. Namun, agar *chatbot* ini dapat memenuhi *pragmatic* dan *hedonic quality* mahasiswa S1 di Fakultas Informatika, penting untuk mempertimbangkan pemilihan gaya percakapan dan mekanisme interaksi yang tepat. Studi eksperimen konfigurasi *chatbot* ini diperlukan untuk memastikan bahwa *chatbot* tidak hanya dapat membantu mahasiswa mengakses informasi akademik, tetapi juga memberikan pengalaman interaksi yang memuaskan secara emosional [3]. Maka *research question* untuk penelitian ini adalah apa gaya percakapan dan mekanisme interaksi *chatbot* bagi pengguna layanan LAAK Fakultas Informatika yang dapat memenuhi aspek kualitas *pragmatic* dan *hedonic*?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah untuk penelitian berikut ini adalah

1. Fokus pengguna layanan LAAK Fakultas Informatika yang diakomodir hanya mahasiswa aktif S1 Fakultas Informatika Telkom University karena mayoritas pengguna layanan adalah mahasiswa S1 Fakultas Informatika.
2. Topik percakapan yang akan diimplementasikan pada desain interaksi *chatbot* adalah penerbitan surat pengantar kerja praktik, pemilihan topik ini berdasarkan hasil survey sekitar 25% mahasiswa memilih topik tersebut dan topik penerbitan surat pengantar kerja praktik ini yang cocok dan sudah didapatkan informasinya dari pihak LAAK Fakultas Informatika.
3. Fokus pengguna LAAK Fakultas Informatika yaitu program studi yang telah bergabung sebelum September 2023

1.4 Tujuan

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui gaya percakapan dan mekanisme interaksi *chatbot* yang dapat memenuhi kualitas *pragmatic* dan *hedonic*. Sehingga *chatbot* dapat meningkatkan efisiensi layanan LAAK dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Dengan demikian, pengembangan *chatbot* ini akan memudahkan mahasiswa dalam mengakses informasi akademik dan administrasi, serta meningkatkan kualitas interaksi antara mahasiswa dan LAAK secara keseluruhan.

1.5 Organisasi Tulisan

Pada dokumen penelitian ini akan memuat terkait

1. Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang yang memuat alasan penelitian ini dilakukan, perumusan masalah, batasan masalah, dan tujuan dilakukannya penelitian ini
2. Kajian Pustaka yang terdiri dari studi terkait dan dasar teori yang mendukung teori dari penelitian ini
3. Alur Pemodelan yang menjelaskan alur dilakukannya penelitian ini, memuat penjelasan langkah-langkah dari metode yang digunakan
4. Pembahasan yang menampilkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, akan dirincikan sesuai dengan langkah-langkah alur pemodelan
5. Penutup akan menampilkan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran untuk penelitian selanjutnya