

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam dunia pendidikan, perguruan tinggi merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat umum. Layanan yang ditawarkan di kampus meliputi layanan pendidikan, skripsi dan pengabdian masyarakat. UPN “Veteran” Jawa Timur atau UPNVJT merupakan salah satu organisasi yang menyediakan layanan-layanan tersebut. Dalam layanan pendidikan, UPNVJT memiliki banyak program untuk membantu meningkatkan kualitas hardskill maupun softskill dari mahasiswanya, salah satu program tersebut adalah Satuan Kredit Poin Mahasiswa atau dikenal dengan SKPM.

Berdasarkan Peraturan Rektor Nomor 05 Tahun 2021 tentang Satuan Kredit Poin Mahasiswa, SKPM bertujuan untuk mendorong mahasiswa untuk melatih softskill dari keikutsertaannya dalam kegiatan-kegiatan yang bermanfaat. Lebih lanjutnya, SKPM didapat ketika mahasiswa yang mengikuti suatu kegiatan yang bertujuan untuk mengembangkan softskill untuk kemudian akan diberikan poin. Program tersebut merupakan salah satu prasyarat untuk KKN dan kelulusan, dimana poin minimal 60 untuk syarat mengikuti KKN dan 100 untuk syarat kelulusan mahasiswa tingkat sarjana. Program ini telah diperbarui dengan kebijakan terbaru dari Peraturan Peraturan Rektor Nomor 12 Tahun 2023 perubahan tentang Peraturan Rektor Nomor 05 Tahun 2021 tentang Satuan Kredit Poin Mahasiswa, dalam kebijakan tersebut telah tertera poin yang didapatkan untuk setiap kegiatan. Program ini juga telah didukung dengan tersedianya situs

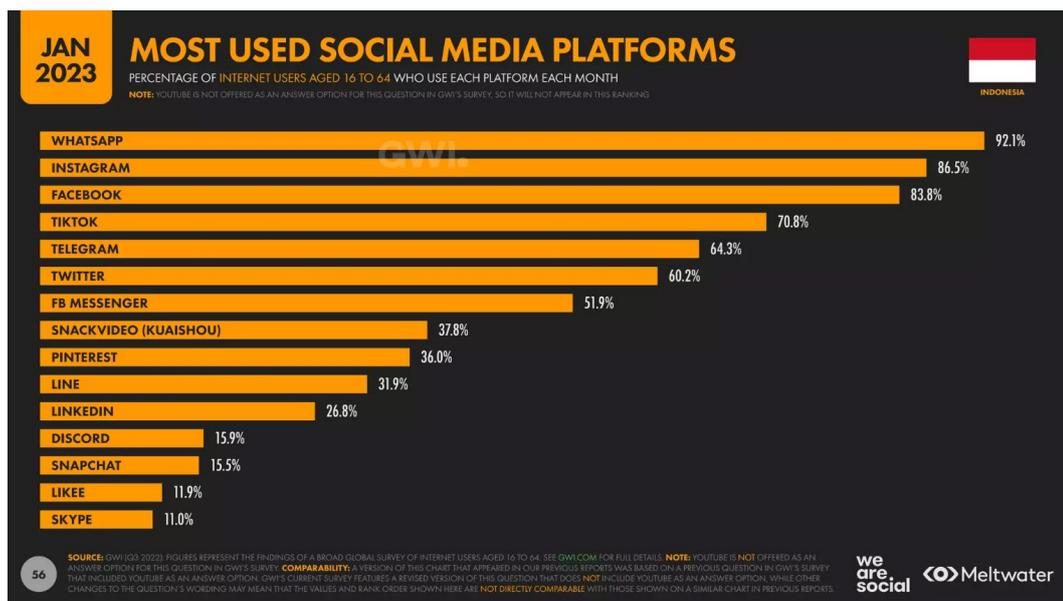
skpm.upnjatim.ac.id, mahasiswa dapat menyerahkan bukti mengikuti kegiatan pengembangan softskill untuk diukur nilainya dalam situs tersebut.

Namun, belum semua mahasiswa memahami pengertian dan tujuan dari adanya program SPKM. Banyak mahasiswa yang memilih untuk bertemu secara langsung dengan dosen wali dan menghadapi kendala akibat sulit mencari waktu bertemu. Hal ini menyebabkan timbulnya ketidakefektifan penyampaian informasi atau bahkan informasi tersebut belum tentu dipahami oleh mahasiswa dengan baik. Oleh karenanya, dibutuhkan penyediaan informasi mengenai program SKPM tersebut agar mahasiswa mendapatkan informasi yang mereka butuhkan serta informasi bisa tersampaikan dengan jelas dan efektif.

Menurut Cucus dkk (2019), permasalahan mengenai konsultasi akademik di lingkungan perguruan tinggi dapat menggunakan aplikasi Chatbot sebagai solusinya. Hal serupa juga dikemukakan Ramdani (2018), dimana pengembangan Chatbot mampu memberikan pelayanan kepada mahasiswa terkait dengan permintaan pengurusan surat di Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan. Meskipun pernyataan Cucus et.al. dan Ramdani tersebut masih dalam tahap skripsi, tetapi hasil skripsi tersebut akan dapat memberikan solusi untuk efektifitas penyampaian informasi dari program SKPM untuk mahasiswa.

Pada gambar 1.1 menurut We Are Social (2023), dapat diketahui bahwa platform chat yang paling banyak digunakan oleh pengguna berusia 16 hingga 64 tahun merupakan WhatsApp. Persentase penggunaan WhatsApp berjumlah sebesar 92.1% dan dapat terbilang platform yang paling populer di Indonesia. Menurut Mamgain (2023), WhatsApp API juga mudah untuk mengintegrasikan integrasi pihak ketiga. WhatsApp API dapat mengintegrasikan percakapan WhatsApp dan

mengelola semua komunikasi pelanggan, permintaan *support*, dan tiket dari satu tempat. Ini menyederhanakan tugas memberikan dukungan pengguna dan mengurangi friksi dalam menyampaikan informasi di seluruh saluran. Sehingga penggunaan WhatsApp merupakan pilihan platform yang paling sesuai untuk pembuatan Chatbot dalam skripsi ini.



Gambar 1.1 Penggunaan Media Sosial di Indonesia (We are Social, 2023)

Berdasar permasalahan yang telah dijelaskan, skripsi ini akan membantu penyelesaian masalah dengan pengembangan WhatsApp Chatbot untuk membantu mahasiswa UPNVJT mendapatkan informasi yang dibutuhkan mengenai program SKPM. Luaran dari skripsi ini adalah pengembangan WhatsApp Chatbot yang mampu memberikan informasi mengenai SKPM kepada penggunanya yaitu mahasiswa UPNVJT.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari skripsi ini dapat diuraikan sebagai berikut :  
Bagaimana mengembangkan Flow-Based Chatbot sistem yang menjawab secara otomatis berbasis WhatsApp Chatbot mengenai SKPM di lingkungan UPNVJT?

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam pembuatan skripsi ini perlu terdapat batasan masalah agar pembahasan masalah lebih terarah. Batasan masalah untuk skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Chatbot ini hanya menggunakan Bahasa Indonesia
2. Chatbot ini untuk hanya menyediakan informasi mengenai SKPM
3. Chatbot ini untuk hanya melayani mahasiswa S1 UPN “Veteran” Jawa Timur
4. Chatbot ini menggunakan Flow-Based sehingga pertanyaannya bersifat tertutup

## **1.4 Tujuan**

Tujuan dari skripsi ini adalah mengembangkan Chatbot yang menjawab pertanyaan berbasis WhatsApp Chatbot mengenai SKPM di lingkungan UPNVJT.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam laporan skripsi ini, pembahasan disajikan dalam lima bab dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I            PENDAHULUAN

Bab ini berisi gambaran umum mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan yang hendak dicapai, dan sistematika penulisan yang digunakan.

## BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang digunakan dalam merancang dan membangun sistem.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai tahapan pengerjaan sesuai dengan metode yang digunakan.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan implementasi serta analisis dari sistem yang telah dikembangkan.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan simpulan dari pelaksanaan skripsi serta saran untuk pengembangan lebih lanjut pada sistem.

## DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan dipaparkan tentang sumber-sumber literatur yang digunakan sebagai acuan dalam pembuatan laporan ini.

## LAMPIRAN

Bagian ini mencantumkan semua lampiran yang terkait dengan skripsi ini selama proses skripsi dilakukan.