

Perancangan chatbot messenger dengan pendekatan user centered design (studi kasus: Perpustakaan fakultas teknik UGM)

Nova Indah Wijayanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20512273&lokasi=lokal>

Abstrak

Revolusi industri dalam bidang informasi di Perpustakaan telah mengalami perkembangan. Tantangan yang dihadapi oleh perpustakaan adalah bagaimana penerapan konsep 4.0 ini disesuaikan dengan sumber daya yang dimiliki perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana merancang dan mengembangkan chatbot yang berfungsi sebagai customer service. Metode penelitian yang digunakan dengan Google Design Sprint yang terdiri dari Understand, Define, Diverge, Decide, Prototype dan Validate. Analisis data menggunakan user centered design yaitu kesesuaian antara desain dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Hasil dan pembahasan yaitu penerapan Artificial Intelligence di perpustakaan dengan cara memasang chatbot untuk pekerjaan customer service bisa dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi manychat. Fitur yang dipasang disesuaikan dengan FAQ (Frequently Ask Question) yang telah didokumentasikan di perpustakaan. Hasil penelitian adalah chatbot berhasil dipasang dan bisa berfungsi dengan baik melalui usability test. Untuk hasil lebih optimal dibutuhkan integrasi dengan channel komunikasi lain yang dimiliki oleh perpustakaan.