ABSTRAK

Chatbot merupakan sebuah perangkat lunak dengan kecerdasan buatan yang dapat menirukan percakapan manusia melalui pesan teks ataupun pesan suara. *Chatbot* ini dapat menyampaikan sebuah informasi, sesuai pengetahuan yang telah diberikan sebelumnya. Membantu keterbatasan bagian akademik dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh mahasiswa. metode dalam penelitian ini bersumber dari kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Berdasarkan analisis kuesioner tersebut terdapat 40 pertanyaan yang sering diajukan oleh mahasiswa kepada bagian akademik. Selanjutnya diolah menggunakan *Natural Language Processing* (NLP). *Natural Language Processing* merupakan cabang ilmu dari kecerdasan buatan yang mampu mempelajari komunikasi antara manusia dengan komputer melalui bahasa alami. Tahapan pengolahannya adalah dengan mengidentifikasi intent, memproses inputan dan menampilkan hasil sesuai inputan. Dilanjutkan dengan melakukan pengujian tingkat akurasinya. Hasil pengujian menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada 227 mahasiswa mendapatkan nilai 3,55 dengan predikat sangat baik. Kemudian melakukan pengujian menggunakan 40 data pertanyaan dan jawaban. Maka, didapatkan 37 jawaban sesuai dan 3 jawaban tidak sesuai dengan persentase akurasi jawaban yang dihasilkan dari *chatbot* adalah sebesar 92,5 persen. Hasil pengujian ini telah mampu merespon pertanyaan-pertanyaan yang diajukan mahasiswa. *Chatbot* ini dapat memudahkan mahasiswa mendapatkan informasi dengan tingkat akurasi yang sangat baik.

Kata kunci: *Chatbot*, Pelayanan, Akademik, *Natural Language Processing*, Kecerdasan Buatan.