

**APLIKASI *CHATBOT* DALAM USAHA MENINGKATKAN
EFISIENSI LAYANAN PADA KANTOR CABANG UTAMA
BANK MUAMALAT PALEMBANG BERBASIS *WEBSITE***



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Jurusan Manajemen Informatika
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

Aurell Diah Syahrani

062130800223

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN INFORMATIKA
JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2024**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Cara untuk memulai adalah berhenti berbicara dan mulai melakukan.”

(Walt Disney)

" Investasi paling penting yang bisa kamu lakukan adalah untuk dirimu sendiri."

(Aurell)

Laporan Ini Saya Persembahkan Kepada:

- 1. Kedua Orang Tua dan Keluarga yang telah mendo'akan dan memberi semangat**
- 2. Diri sendiri yang mampu bertahan dan berjuang sampai saat ini**
- 3. Almamater kebanggan**
- 4. Dosen Pembimbing**
- 5. Keluarga Besar KCU Bank Muamalat Palembang**
- 6. Teman-teman seperjuangan**

ABSTRAK

Laporan akhir ini membahas mengenai Aplikasi *Chatbot* Dalam Usaha Meningkatkan Efisiensi Layanan Pada Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang Berbasis *Website*. Tujuan utama dari penelitian ini untuk memberikan jawaban cepat dan tepat terhadap pertanyaan umum serta memandu pengguna dalam proses pemahaman seputar layanan dan informasi produk. Metodologi yang digunakan meliputi metode pengumpulan data primer berupa wawancara dan observasi serta metode pengumpulan data sekunder yang diperoleh melalui penggunaan sumber publikasi berupa buku, artikel, jurnal dan situs web. Implementasi aplikasi *chatbot* pada *website* Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang telah terbukti meningkatkan efisiensi layanan dengan mengurangi waktu tanggap dan resolusi masalah. Dukungan manajemen, pelatihan awal bagi karyawan, dan perencanaan konten yang baik merupakan faktor-faktor penting yang memfasilitasi kesuksesan penerapan. Sementara itu, tantangan teknis, ketersediaan infrastruktur, dan adaptasi budaya juga perlu diatasi dalam proses implementasi. Dengan terus mengembangkan dan memperbaiki aplikasi ini Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang dapat lebih lanjut mampu mengurangi beban *customer service* dengan mengotomatiskan tugas-tugas rutin seperti pemberian informasi dasar dan proses administratif sederhana.

Kata Kunci: Aplikasi, *Chatbot*, Efisiensi Layanan, *Website*.

ABSTRACT

This final report discusses the application of Chatbot in Improving Service Efficiency at the Main Branch Office of Bank Muamalat Palembang based on a website. The main objective of this research is to provide quick and accurate responses to common inquiries and to guide users in understanding service processes and product information. The methodology used includes primary data collection methods such as interviews and observations, as well as secondary data collection methods obtained through the use of public sources such as books, articles, journals, and websites. The implementation of the chatbot application on the website of the Main Branch Office of Bank Muamalat Palembang has proven to improve service efficiency by reducing response and issue resolution times. Management support, initial training for employees, and effective content planning are important factors facilitating the success of implementation. Meanwhile, technical challenges, infrastructure availability, and cultural adaptation also need to be addressed in the implementation process. By continuously developing and improving this application, the Main Branch Office of Bank Muamalat Palembang can further reduce customer service burdens by automating routine tasks such as providing basic information and simple administrative processes.

Keywords: *Application, Chatbot, Service Efficiency, Website.*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **“Aplikasi Chatbot Dalam Usaha Meningkatkan Efisiensi Layanan Pada Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang Berbasis Website”**. Tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

Dalam kesempatan ini juga, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan Laporan Akhir ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Beny Bandanadjaja, S.T., M.T. selaku Plt. Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Carlos RS, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Nelly Masnilla, S.E., M.Si., Ak., CA., AAPA selaku Wakil Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Zamheri, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Drs. Zakaria, M.Pd. selaku Wakil Direktur IV Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Ibu Dr. Indri Ariyanti, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Ibu Rika Sadariawati, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi D-IV Jurusan Manajemen Inforatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

8. Bapak Meivi Kusnandar, S.Kom., M.Kom. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Bapak Ridwan Effendi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dalam penyusunan Laporan Akhir.
10. Ibu Rika Sadariawati, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dalam penyusunan Laporan Akhir.
11. Seluruh staf dan pegawai Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang.
12. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
13. Muhammad Daffa Prayoga selaku patner serta pembimbing saya melakukan pengambilan data pada Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang.
14. Mentor Private Class terutama Kak Lucky Dialjama sebagai mentor yang telah membantu mengajarkan ilmunya hingga selesai saat ini.
15. Kepada Ayahanda saya Sri Mulyono terima kasih sudah berjuang dan memberikan kontribusi serta support yang sangat amat besar, hingga membuat saya menjadi pribadi yang tangguh dan fokus terhadap apa yang dicita-citakan hingga penulis mampu menyelesaikan laporan akhir ini.
16. Ibu tercinta Sri Wahyuni yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan dukungan, motivasi serta doa yang dipanjatkan selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan akhir ini.
17. Kepada adik saya Bintang yang selalu memberikan support kepada penulis.
18. Teruntuk sahabat saya dalam perkuliahan, Putri Thessa, Henny Sovia dan Rila Salsabilla Ramadhini. Terimakasih karena telah memberikan banyak warna baru serta membuat banyak cerita bersama hingga masa perkuliahan menjadi lebih berkesan.
19. Sahabat penulis dari luar kelas Aldaa, Yuni, Hanif, Juita, terima kasih karena telah memberikan support dan semangat kepada penulis

20. Sahabat penulis sejak SMP, yaitu Tantri Wijaya Putri yang selalu memberikan semangat kepada penulis, selalu ada dalam suka maupun duka dan selalu menjadi tempat bercerita sampai saat ini.
21. Dan terakhir untuk Aurell Diah Syahrani diri saya sendiri. Apresiasi sebesar- besarnya karena terlalu kuat, tangguh dan selalu pantang menyerah dalam melewati setiap proses yang dijalani.

Penulis menyadari bahwa dalam Laporan Akhir ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak agar dapat lebih baik lagi kedepannya. Akhir kata, penulis berharap agar Laporan Akhir ini bermanfaat bagi pembaca, khususnya kepada mahasiswa Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya dan untuk menambah wawasan, sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Aamiin.

Palembang, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	5
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data	5
1.5.2 Metode Pengumpulan Data	5
1.5.2.1 Data Primer	6
1.5.2.2 Data Sekunder	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Teori Umum	9
2.1.1 Pengertian Komputer	9
2.1.2 Pengertian Internet (<i>Interconnected Network</i>)	9
2.1.3 Pengertian Perangkat Lunak (Software)	10

2.1.4	Pengertian Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	10
2.1.5	Pengertian Teknologi Informasi.....	11
2.1.6	Pengertian Data	12
2.1.7	Pengertian Basis Data (<i>Database</i>)	12
2.1.8	Metode Pengembangan Sistem <i>Waterfall</i>	13
2.1.9	Metode Pengujian.....	14
2.2	Teori Judul	14
2.2.1	Pengertian Aplikasi	15
2.2.2	Pengertian <i>Chatbot</i>	15
2.2.3	Pengertian Usaha.....	16
2.2.4	Pengertian Efisiensi.....	16
2.2.5	Pengertian Layanan.....	17
2.2.6	Pengertian <i>Website</i>	17
2.2.6	Pengertian Aplikasi <i>Chatbot</i> Dalam Usaha Meningkatkan Efisiensi Layanan Pada Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang Berbasis <i>Website</i>	18
2.3	Teori Khusus	18
2.3.1	Pengertian <i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	18
2.3.1	Pengertian <i>Hierarchy of Input Process Output (HIPO)</i>	20
2.3.2	Pengertian <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	20
2.3.4	Pengertian <i>Flowchart</i>	21
2.3.5	Pengertian Kamus Data (<i>Data Dictionary</i>).....	25
2.4	Teori Program	26
2.4.1	Pengertian HTML	26
2.4.2	Pengertian CSS	27
2.4.3	Pengertian JavaScript.....	28
2.4.5	Pengertian XAMPP	29
2.4.6	Pengertian MySQL.....	30

2.4.7 Pengertian Visual Studio Code	31
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	32
3.1 Sejarah Singkat Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang	32
3.2 Visi dan Misi Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang.....	33
3.2.1 Visi Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang.....	33
3.2.2 Misi Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang	33
3.3 Makna Logo Bank Muamalat.....	34
3.4 Struktur Organisasi Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang	35
3.5 Uraian Tugas	35
3.5.1 <i>Branch Manager</i>	35
3.5.2 <i>Relationship Manager Hajj & Funding CP</i>	36
3.5.3 <i>Relationship Manager Priority</i>	36
3.5.4 <i>Relationship Manager Consumer</i>	37
3.5.5 <i>Branch Sales Support</i>	37
3.5.6 <i>Branch Operation Service Manager</i>	38
3.5.7 <i>Operation Officer</i>	38
3.5.8 <i>Customer Service</i>	39
3.5.9 <i>Teller</i>	39
3.5.10 <i>Branch Internal Control</i>	40
3.5.11 <i>Back Office</i>	40
3.5.12 <i>Branch Collection Manager</i>	41
3.5.13 <i>Branch Collection</i>	41
3.5.14 <i>Financing Operation Pembiayaan</i>	42
3.6 Sistem yang Sedang Berjalan.....	43
3.7 Sistem yang Sedang Dirancang.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Prosedur Sistem yang diharapkan	46

4.2 Studi Kelayakan	47
4.3 Tempat dan Waktu Penelitian	49
4.4 Alat dan Bahan.....	49
4.4.1 Alat.....	49
4.4.2 Bahan	50
4.5 Analisis Kebutuhan	50
4.5.1 Kebutuhan Fungsional	50
4.5.2 Kebutuhan Nonfungsional	50
4.6 Design Sistem	51
4.6.1 Diagram Konteks	51
4.6.1 <i>Data Flow Diagram (DFD) Level 0</i>	54
4.6.2 <i>Hierarchy Input Process Output (HIPO)</i>	56
4.6.3 <i>Flowchart</i>	57
4.6.4 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	61
Gambar 4.7 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	62
4.8 Pembuatan Database	62
4.8.1 Kamus Data.....	62
4.8.2 Struktur Tabel.....	64
4.9 Rancangan Antarmuka Aplikasi	66
4.9.1 Rancangan Halaman <i>Landing Page</i>	66
4.9.2 Rancangan Halaman <i>Login</i>	67
4.9.3 Rancangan Halaman <i>Admin</i>	68
4.9.3.1 Rancangan Halaman <i>Dashboard</i>	68
4.9.3.2 Rancangan Halaman Data Akun	69
4.9.3.3 Rancangan Halaman Data FAQ.....	70
4.9.3.4 Rancangan Halaman Chat Nasabah	71
4.9.3.5 Rancangan Halaman Laporan	72
4.9.4 Rancangan Halaman Pimpinan	72

4.9.4.1 Rancangan Halaman <i>Dashboard</i>	72
4.9.4.2 Rancangan Halaman Data Akun	73
4.9.4.3 Rancangan Halaman Data FAQ	73
4.9.4.4 Rancangan Halaman Chat Nasabah	75
4.9.4.5 Rancangan Halaman Laporan	75
4.9.5 Rancangan Halaman Nasabah.....	76
4.10 Tampilan Aplikasi.....	81
4.10.1 Tampilan Halaman <i>Landing Page</i>	81
4.10.2 Tampilan Halaman <i>Login</i>	82
4.10.2 Tampilan Halaman Admin.....	82
4.10.2.1 Tampilan Halaman <i>Dasboard</i>	82
4.10.2.2 Tampilan Halaman Data Akun.....	83
4.10.2.3 Tampilan Halaman Data FAQ	83
4.10.2.4 Tampilan Halaman Chat Nasabah.....	84
4.10.2.5 Tampilan Halaman Laporan.....	85
4.10.3 Tampilan Halaman Pimpinan.....	85
4.10.3.1 Tampilan Halaman <i>Dashboard</i>	86
4.10.3.2 Tampilan Halaman Data Akun.....	86
4.10.3.3 Tampilan Halaman Data FAQ	86
4.10.3.4 Tampilan Halaman Chat Nasabah.....	88
4.10.3.4 Tampilan Halaman Laporan.....	88
4.10.4 Rancangan Halaman Nasabah.....	88
4.10.4.1 Tampilan Halaman Utama <i>Chatbot</i>	89
4.10.4.2 Tampilan Halaman Pilihan Layanan Chatbot FAQ	89
4.10.4.3 Tampilan Halaman Masuk FAQ <i>Chatbot</i>	90
4.10.4.4 Tampilan Halaman FAQ <i>Chatbot</i>	90
4.10.4.5 Tampilan Halaman Pilihan Layanan <i>Chatbot</i> FAQ.....	91
4.10.4.6 Tampilan Halaman Layanan Pengaduan <i>Chatbot</i>	91

4.10.4.7 Tampilan Halaman Masuk Pegaduan <i>Chatbot</i>	92
4.10.4.8 Tampilan Halaman Chat Pengaduan.....	92
4.11 Pengujian Perangkat.....	93
4.10.2 Skenario Pengujian Halaman Admin.....	93
4.10.3 Skenario Pengujian Halaman Pimpinan.....	95
Tabel 4.3 Skenario Pengujian Halaman Pimpinan.....	95
4.11.4 Skenario Pengujian Halaman Nasabah	97
4.12 Pembahasan.....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Metode <i>Waterfall</i>	13
Gambar 2.2	Logo HTML	26
Gambar 2.3	Logo CSS	27
Gambar 2.4	Logo JavaScript.....	28
Gambar 2.5	Logo PHP	29
Gambar 2.6	Logo XAMPP	29
Gambar 2.7	Logo MSQL	30
Gambar 2.8	Logo Visual Studio Code.....	31
Gambar 3.1	Logo Logo Bank Muamalat	29
Gambar 3.2	Struktur Organisasi KCU Bank Muamalat Palembang.....	35
Gambar 3.3	Alur Sistem Yang Sedang Berjalan	43
Gambar 3.4	Sistem Yang Dirancang.....	44
Gambar 4.1	<i>Diagram Konteks</i>	52
Gambar 4.2	<i>Data Flow Diagram (DFD) Level 0</i>	54
Gambar 4.3	<i>Hierarchy of Input Process Output</i>	56
Gambar 4.4	<i>Flowchart Admin</i>	57
Gambar 4.5	<i>Flowchart Pimpinan</i>	58
Gambar 4.6	<i>Flowchart Nasabah</i>	60
Gambar 4.7	<i>Entity Relationship Diagram</i>	61
Gambar 4.8	Rancangan Halaman <i>Landing Page</i>	67
Gambar 4.9	Rancangan Halaman <i>Login</i>	68
Gambar 4.10	Rancangan Halaman <i>Dashboard</i>	69
Gambar 4.11	Rancangan Halaman Data Akun	69
Gambar 4.12	Rancangan Halaman Kategori FAQ	70
Gambar 4.13	Rancangan Halaman FAQ.....	70
Gambar 4.14	Rancangan Halaman Chat Nasabah	71
Gambar 4.15	Rancangan Halaman Laporan	72
Gambar 4.16	Rancangan Halaman Dashboard	73
Gambar 4.17	Rancangan Halaman Data Akun	73

Gambar 4.18	Rancangan Halaman Kategori FAQ	74
Gambar 4.19	Rancangan Halaman FAQ.....	74
Gambar 4.20	Rancangan Halaman Chat Nasabah	75
Gambar 4.21	Rancangan Halaman Laporan	76
Gambar 4.22	Rancangan Halaman Utama <i>Chatbot</i>	77
Gambar 4.23	Rancangan Halaman Pilihan Layanan <i>Chatbot</i> FAQ.....	77
Gambar 4.24	Rancangan Halaman Masuk FAQ <i>Chatbot</i>	78
Gambar 4.25	Rancangan Halaman FAQ <i>Chatbot</i>	79
Gambar 4.26	Rancangan Halaman Chat FAQ	79
Gambar 4.27	Rancangan Halaman Pilihan Layanan <i>Chatbot</i> Pengaduan	80
Gambar 4.28	Rancangan Halaman Masuk Pengaduan <i>Chatbot</i>	80
Gambar 4.29	Rancangan Halaman Chat Pengaduan	81
Gambar 4.30	Rancangan Halaman <i>Landing Page</i>	82
Gambar 4.31	Rancangan Halaman <i>Login</i>	82
Gambar 4.32	Rancangan Halaman <i>Dashboard</i>	83
Gambar 4.33	Rancangan Halaman Data Akun	83
Gambar 4.34	Rancangan Halaman Kategori FAQ	84
Gambar 4.35	Rancangan Halaman Halaman FAQ	84
Gambar 4.36	Rancangan Halaman Halaman Chat Nasabah.....	85
Gambar 4.37	Rancangan Halaman Laporan	85
Gambar 4.38	Rancangan Halaman <i>Dashboard</i>	86
Gambar 4.39	Rancangan Halaman Data Akun	86
Gambar 4.40	Rancangan Halaman Kategori FAQ	87
Gambar 4.41	Tampilan Halaman <i>FAQ</i>	87
Gambar 4.42	Tampilan Halaman Chat Nasabah.....	87
Gambar 4.43	Tampilan Halaman Laporan.....	88
Gambar 4.44	Tampilan Halaman Utama <i>Chatbot</i>	89
Gambar 4.45	Tampilan Halaman Pilihan Layanan <i>Chatbot</i> FAQ.....	89
Gambar 4.46	Tampilan Halaman Masuk FAQ <i>Chatbot</i>	89
Gambar 4.47	Tampilan Halaman FAQ <i>Chatbot</i>	73
Gambar 4.48	Tampilan Halaman Pilihan Layanan <i>Chatbot</i> FAQ.....	91

Gambar 4.49 Tampilan Halaman Layanan Pengaduan <i>Chatbot</i>	91
Gambar 4.50 Tampilan Halaman Masuk Pegaduan <i>Chatbot</i>	92
Gambar 4.51 Tampilan Halaman Chat Pengaduan	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Simbol-Simbol <i>Data Flow Diagram</i> (DFD)	19
Tabel 2.2	Simbol-simbol <i>Entity Relationship Diagram</i>	21
Tabel 2.3	Simbol-simbol <i>Flowchart</i>	22
Tabel 2.4	Simbol-simbol Kamus Data.....	26
Tabel 3.1	Data FAQ (<i>Frequently Asked Questions</i>)	45
Tabel 4.1	Tabel Studi Kelayakan.....	47
Tabel 4.2	Tabel Admin.....	64
Tabel 4.3	Tabel <i>Chatbot</i>	64
Tabel 4.4	Tabel FAQ	65
Tabel 4.5	Tabel Kategori FAQ	65
Tabel 4.6	Tabel <i>Message</i>	65
Tabel 4.7	Tabel Nasabah	65
Tabel 4.8	Tabel Skenario Pengujian Halaman Admin	93
Tabel 4.9	Tabel Skenario Pengujian Halaman Pimpinan	95
Tabel 4.10	Tabel Skenario Pengujian Halaman Pimpinan	97



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI**

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414

Laman : <http://polsri.ac.id> Pos El : info@polsri.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama : Aurell Diah Syahrani
NPM : 062130800223
Jurusan : Manajemen Informatika
Program Studi : D-III Manajemen Informatika
Judul Laporan Akhir : Aplikasi Chatbot Dalam Usaha Meningkatkan Efisiensi Layanan Pada Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang Berbasis Website

Telah diujikan pada Ujian Laporan Akhir, tanggal 15 Juli 2024

**Dihadapan Tim Penguji Jurusan Manajemen Informatika
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Tim Pembimbing :

Pembimbing I,

Ridwan Effendi, S.E., M.Si.
NIP. 196003111989031005

Palembang, Juli 2024
Pembimbing II,

Rika Sadariawati, S.E., M.Si
NIP. 197302232002122001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Informatika

Dr. Indri Ariyanti, S.E., M.Si.
NIP. 197306032008012008



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI**

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414

Laman : <http://polsri.ac.id> Pos El : info@polsri.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama : Aurell Diah Syahrani
NPM : 062130800223
Jurusan : Manajemen Informatika
Program Studi : D-III Manajemen Informatika
Judul Laporan Akhir : Aplikasi Chatbot Dalam Usaha Meningkatkan Efisiensi Layanan Pada Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang Berbasis Website

Telah diujikan pada Ujian Laporan Akhir, tanggal 15 Juli 2024

**Dihadapan Tim Penguji Jurusan Manajemen Informatika
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Tim Pembimbing :

Pembimbing I,

Ridwan Effendi, S.E., M.Si.
NIP. 196003111989031005

Palembang, Juli 2024
Pembimbing II,

Rika Sadariawati, S.E., M.Si
NIP. 197302232002122001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Informatika

Dr. Indri Ariyanti, S.E., M.Si.
NIP. 197306032008012008