

**PENGEMBANGAN *CHATBOT WHATSAPP* UNTUK MENINGKATKAN
LAYANAN KONSUMEN**

(Studi Kasus: PT Amanah Saff Prima Banjarnegara)

Skripsi



Disusun oleh

Samsul Dwi Cahyo

22SA21A220

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

**PENGEMBANGAN *CHATBOT* *WHATSAPP* UNTUK MENINGKATKAN
LAYANAN KONSUMEN
(Studi Kasus: PT Amanah Saff Prima Banjarnegara)**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer



Disusun oleh

Samsul Dwi Cahyo

22SA21A220

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

PERSETUJUAN

Skripsi

**PENGEMBANGAN *CHATBOT WHATSAPP* UNTUK MENINGKATKAN
LAYANAN KONSUMEN**

(Studi Kasus: PT Amanah Saff Prima Banjarnegara)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Samsul Dwi Cahyo

22SA21A220

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 29 Desember 2025

Dosen Pembimbing,

Dr. Fandy Setyo Utomo, S.Kom., M.Cs.

NIDN. 0615128401

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 17 Januari 2026

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer
Dekan,**

Kaprodi Sistem Informasi

**Prof. Dr. Eng. Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009**

**Dr. Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom.
NIK. 2018.09.2.143**

PENGESAHAN

Skripsi

**PENGEMBANGAN *CHATBOT WHATSAPP* UNTUK MENINGKATKAN
LAYANAN KONSUMEN**

(Studi Kasus: PT Amanah Saff Prima Banjarnegara)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Samsul Dwi Cahyo

22SA21A220

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 17 Januari 2026

Andi Dwi Riyanto, M.Kom.
NIDN. 0620018601

Anugerah Bagus Wijaya, M.Kom.
NIDN. 0606029101

Dr. Fandy Setyo Utomo, S.Kom., M.Cs.
NIDN. 0615128401

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 17 Januari 2026

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan

Prof. Dr. Eng. Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Samsul Dwi Cahyo
NIM : 22SA21A220
Program Studi : Sistem Infomasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Pengembangan Chatbot Whatsapp Untuk Meningkatkan Layanan Konsumen (Studi Kasus: Pt Amanah Saff Prima Banjarnegara)

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Fandy Setyo Utomo, S.Kom., M.Cs.

Dosen Pembimbing 2 : -

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 29 Desember 2025

Yang menyatakan,

| |
|--------------------|
| Bermaterai 6000 |
|--------------------|

Samsul Dwi Cahyo
NIM. 22SA21A220

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta pengorbanan tanpa henti selama penulis menempuh pendidikan.
2. Kakak perempuan, Tante Okky, dan Om Sugi, atas perhatian, dukungan, serta motivasi yang selalu diberikan kepada penulis.
3. Teman-teman penulis Irma, Alfina, Evril, Ozan, Maulana, Tegar, Ifan, Rafli, Rikcho, serta keluarga Kost Mahardika dan teman-teman kelas SI22C, yang telah memberikan kebersamaan, semangat, dan dukungan selama masa perkuliahan.
4. Sahabat penulis Andi, Aldi, Bagas, Vembi, Feri, dan Galih, yang turut memberikan bantuan, dorongan, serta pengalaman berharga dalam perjalanan akademik penulis.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi salah satu bentuk tanggung jawab akademik penulis.

HALAMAN MOTTO

”Saat kamu sedang tidur dan bermalas-malasan, Orang lain sedang bekerja keras.”



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Pengembangan Chatbot Whatsapp Untuk Meningkatkan Layanan Konsumen (Studi Kasus: Pt Amanah Saff Prima Banjarnegara)” dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto.

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Assoc. Prof. Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Prof. Dr. Eng., Ir. Imam Taufiqyudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dr. Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto.
4. Bapak Dr. Fandy Setyo Utomo, S.Kom., M.Cs., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penelitian dan penyusunan skripsi.
5. Ika Romadoni Yunita S.Kom., M.MSI., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama masa studi.

6. Bapak Eko Andriyanto, selaku Direktur PT Amanah Saff Prima Banjarnegara, yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian dan pengembangan sistem chatbot WhatsApp.
7. Seluruh dosen Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna penyempurnaan penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang sistem informasi.

Purwokerto, 29 Desember 2025

Penulis,