

ABSTRAK

PT BPR Pijer Podi Kekelengen merupakan perusahaan perbankan yang memberikan pelayanan prima terhadap nasabahnya dengan dukungan karyawan yang berkualitas. Berdasarkan wawancara dengan karyawan dan nasabah Bank Podi, nasabah tidak puas dengan informasi yang diperoleh dari karyawan. Pada beberapa kasus, pertanyaan nasabah terkait produk dan perbankan Bank Podi direspon oleh karyawan sekitar 1 sampai 2 minggu. Selain itu, tidak semua kalangan dapat mengakses *website*, karena kurangnya pemahaman dalam mengakses teknologi khususnya bagi nasabah dengan usia yang lebih tua. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem informasi yang lebih detail, lebih interaktif dan mudah diakses oleh nasabah yaitu teknologi AI dalam bentuk *chatbot* yang dapat diintegrasikan ke aplikasi *whatsapp*. Penelitian ini bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam mengakses seputar informasi perbankan Bank Podi. Perancangan *chatbot* menggunakan metode *waterfall* dengan memanfaatkan tools *dialogflow* dengan tipe *decision tree chatbot* sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berdasarkan hasil *black box testing*, sistem *chatbot* telah memenuhi kebutuhan fungsional dan sesuai dengan *database*. Sedangkan berdasarkan hasil kuesioner *user satisfaction*, didapatkan akurasi rata-rata sebesar 98,6% yang menunjukkan *chatbot* layak digunakan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan nasabah. Sistem *chatbot* juga mendapatkan respon positif dari pengguna.

Kata kunci: *Chatbot, Decision Tree Based, Waterfall, WhatsApp, Layanan Informasi Nasabah*