

ABSTRAK

Chatbot merupakan salah satu teknologi *Artificial Intelligence* (AI) atau kecerdasan buatan yang dapat membantu dalam pelayanan berbasis digital untuk berkomunikasi dengan pelanggan. *Chatbot Sabrina* adalah asisten virtual PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang dapat memberikan informasi terkait perbankan yang dibutuhkan oleh nasabah. Kualitas informasi yang disajikan *chatbot* perlu diperhatikan agar pengguna *chatbot* mendapatkan manfaat dan kepuasan dalam pelayanan. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk di Kota Madiun terhadap kualitas informasi *chatbot Sabrina*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Teknik *sampling* yang digunakan secara *purposive* dengan responden sebanyak 40 nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk di Kota Madiun yang menggunakan *chatbot Sabrina*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif, dan hasilnya dijelaskan dengan teori pengukuran kualitas informasi oleh Delone and McLean (dalam Ariadanang dan Chusumastuti, 2020), yang meliputi keakuratan informasi, relevan, kelengkapan informasi dan kemudahan pemahaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk di Kota Madiun terhadap kualitas informasi *chatbot Sabrina* berkualitas. Sebanyak 17 responden (43%) menyatakan sangat akurat, 24 responden (60%) menyatakan relevan, 16 responden (40%) menyatakan sangat lengkap, dan 17 responden (43%) menyatakan mudah dimengerti.

Kata kunci: *Artificial Intelligence*, Pelayanan Digital, *Chatbot Sabrina*, Kualitas Informasi