

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan semakin ketatnya persaingan dalam dunia bisnis, setiap perusahaan dituntut untuk menerapkan strategi jitu untuk melayani semua konsumen dengan pelayanan yang cepat, terutama dalam masalah pengaduan atau keluhan pelanggan untuk semua layanan di perusahaan.

PT Media Andalan Nusa sebagai salah satu penyedia jasa internet (ISP) di Indonesia perlu menyediakan sistem keluhan pelanggan yang cepat dan mudah digunakan oleh pelanggan. Karena sistem layanan keluhan pelanggan menjadi hal yang sangat penting untuk dimiliki oleh perusahaan penyedia layanan internet.

Dalam melayani keluhan konsumen, PT Media Andalan Nusa masih melayani keluhan pelanggan melalui sambungan telepon. Jika terjadi aktifitas *downtime* jaringan internet di lokasi pelanggan akan ada banyak komplain yang datang secara bersamaan, salah satu akibatnya adalah masing-masing customer service hanya bisa melayani satu pelanggan tidak ada ruang bagi pelanggan lain untuk komplain karena semua customer service sedang sibuk. Hal ini dapat menghambat perkembangan perusahaan dalam hal pelayanan kepada konsumen.

Dari masalah tersebut diatas maka PT Media Andalan Nusa perlu mengembangkan layanan keluhan pelanggan menjadi sebuah sistem yang

terstruktur. Oleh karena itu perlu adanya sistem aplikasi yang mampu menangani hal tersebut untuk menggantikan tenaga manusia.

### **B. Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah dari layanan keluhan pelanggan tersebut adalah bagaimana merancang dan membangun suatu sistem aplikasi yang mampu melayani keluhan pelanggan.

### **C. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dari penelitian ini penulis akan membuat sistem aplikasi menggunakan *chatbot* yang akan digunakan untuk menangani keluhan pelanggan.

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan sistem pengaduan berbasis web yang dapat digunakan oleh konsumen untuk melakukan pengaduan tentang layanan ataupun hanya untuk mengetahui informasi layanan. Dengan adanya aplikasi pengaduan otomatis (*chatbot*) diharapkan perusahaan dapat mengurangi penggunaan sumber daya manusia sehingga dapat meningkatkan laba perusahaan dan dapat menjangkau lebih banyak pelanggan meskipun dalam waktu yang bersamaan.

### **E. Manfaat Penelitian**

Penulis berharap bahwa tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi :

#### a. Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan penulis di bidang

kecerdasan buatan untuk mengembangkan suatu sistem *chatbot* berbasis web dan *smartphone* serta untuk menyelesaikan tugas akhir yang menjadi salah satu syarat kelulusan di Universitas Satya Negara Indonesia.

b. Akademik (Universitas Satya Negara Indonesia)

Diharapkan dapat menambah perbendaharaan buku-buku karya ilmiah di perpustakaan akademik baik secara kualitas maupun kuantitas. Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa lainnya dalam melakukan penelitian selanjutnya.

c. Perusahaan

Dapat membantu perusahaan menjangkau lebih banyak pelanggan yang ingin melakukan pengaduan tentang layanan yang digunakan.

d. Masyarakat

Mempermudah setiap masyarakat untuk mengetahui informasi setiap layanan yang dimiliki perusahaan menggunakan aplikasi *chatbot* tanpa harus bertatap muka secara langsung.

**F. Sistematika Penulisan**

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tugas akhir ini secara umum, meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai teori-teori pendukung yang

digunakan dalam penelitian, penelitian yang berhubungan, landasan teori tentang Penerapan Kecerdasan Buatan Pada Aplikasi *Chatbot* Untuk Pelayanan Keluhan Pelanggan.

### 3. BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tahapan-tahapan tugas akhir, mulai dari metode pengumpulan data, analisa data, pengukuran penelitian.

### 4. BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang proses merancang interaksi user dengan aplikasi chatbot dan merancang antarmuka aplikasi chatbot untuk platform website.

### 3. BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari pembahasan secara menyeluruh serta saran – saran untuk pengembangan lebih lanjut.

