

**PENERAPAN NATURAL LANGUAGE PROCESSING PADA
APLIKASI CHATBOT UNTUK LAYANAN KELUHAN
PELANGGAN DI PT MEDIA ANDALAN NUSA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Teknik Informatika
Universitas Satya Negara Indonesia Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana



Oleh :

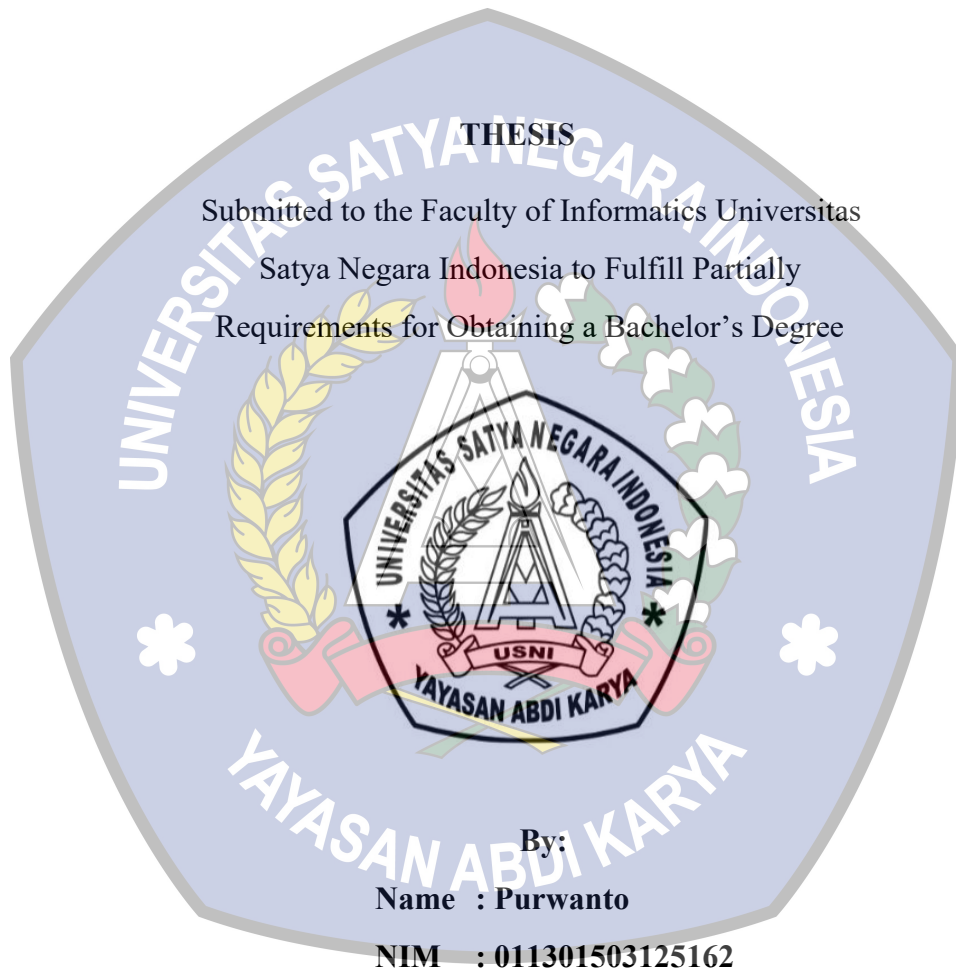
Nama : Purwanto

NIM : 011301503125162

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2019

**IMPLEMENTATION OF NATURAL LANGUAGE
PROCESSING ON THE CHATBOT APPLICATION FOR
CUSTOMER COMPLAINT SERVICE AT PT MEDIA
ANDALAN NUSA**



THESIS

Submitted to the Faculty of Informatics Universitas
Satya Negara Indonesia to Fulfill Partially
Requirements for Obtaining a Bachelor's Degree

By:

Name : Purwanto

NIM : 011301503125162

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

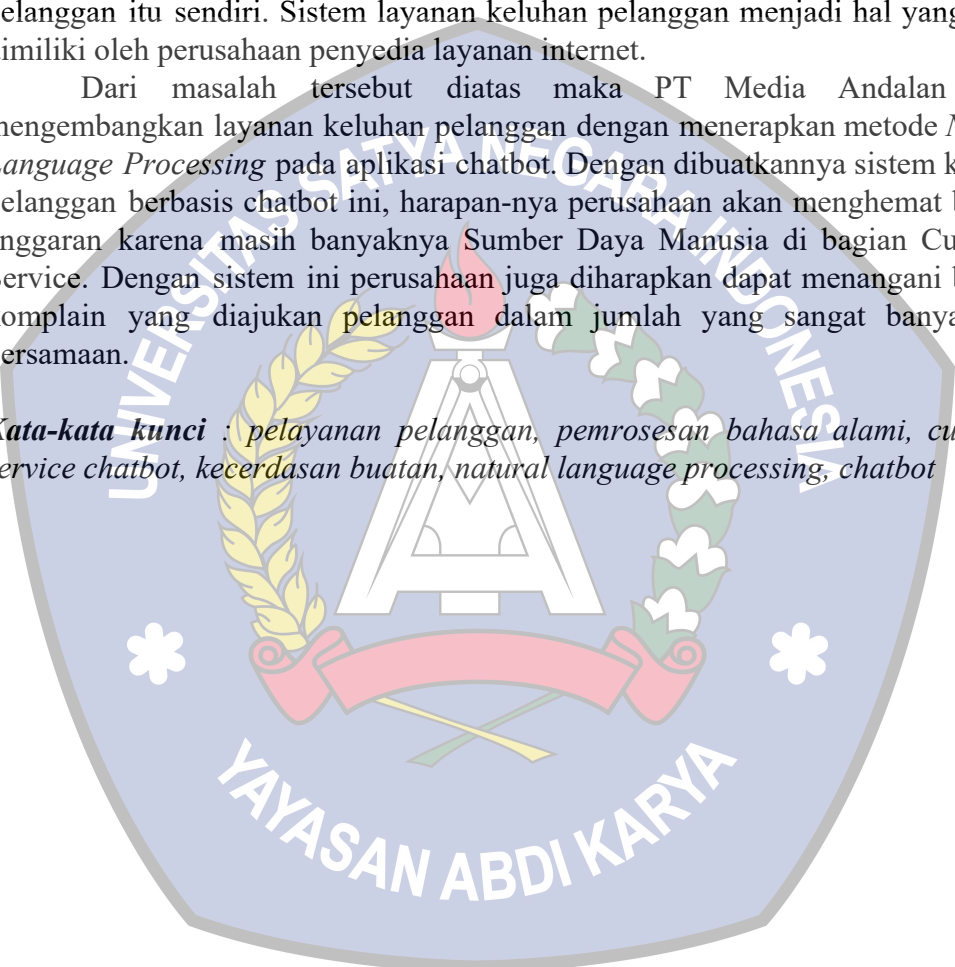
2019

ABSTRAK

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 mengedepankan pelayanan pelanggan untuk menangani setiap masalah yang dikeluhkan dari pelanggan itu sendiri. Sistem layanan keluhan pelanggan menjadi hal yang wajib dimiliki oleh perusahaan penyedia layanan internet.

Dari masalah tersebut diatas maka PT Media Andalan Nusa mengembangkan layanan keluhan pelanggan dengan menerapkan metode *Natural Language Processing* pada aplikasi chatbot. Dengan dibuatkannya sistem keluhan pelanggan berbasis chatbot ini, harapan-nya perusahaan akan menghemat banyak anggaran karena masih banyaknya Sumber Daya Manusia di bagian Customer Service. Dengan sistem ini perusahaan juga diharapkan dapat menangani banyak komplain yang diajukan pelanggan dalam jumlah yang sangat banyak dan bersamaan.

Kata-kata kunci : *pelayanan pelanggan, pemrosesan bahasa alami, customer service chatbot, kecerdasan buatan, natural language processing, chatbot*



ABSTRACT

Along with the increasingly fierce competition in the business world, every company is required to implement accurate strategies to serve all consumers with fast service, especially in the matter of complaints or customer complaints for all services in the company. PT Media Andalan Nusa as one of the internet service providers (ISPs) in Indonesia prioritizes customer service to deal with every problem complained of by the customer itself. Customer complaint service system is a must-have for internet service provider companies.

From the above problems, PT Media Andalan Nusa develops customer complaint services by applying the Natural Language Processing method to the chatbot application. With this chatbot-based customer complaint system, it is hoped that the company will save a lot of budget because there are still many Human Resources in the Customer Service section. With this system the company is also expected to be able to handle a lot of complaints submitted by customers in very large numbers and simultaneously.

Keywords : *customer service, natural language processing, chatbot customer service, artificial intelligence, chatbot*

