

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Customer Service (CS) merupakan salah satu ujung tombak terpenting bagi perusahaan dalam melayani (Rosnelly, 2008), Salah satunya pada perusahaan TVRI (Televisi Republik Indonesia). TVRI (Televisi Republik Indonesia) sebagai lembaga penyiaran publik mempunyai kewajiban memberikan informasi.

Pada perusahaan TVRI (Televisi Republik Indonesia) *customer service* berperan penting dalam melayani *customer* yang berkunjung di TVRI (Televisi Republik Indonesia). Berdasarkan hasil wawancara saya terhadap salah satu *customer service* yang ada TVRI (Televisi Republik Indonesia), Saat ini masih memanfaatkan pelayanan melalui *customer service officer* dan *customer service call center*.

Namun dengan pelayanan *customer service officer* dan *customer service call center* yang ada saat ini masih menemui beberapa kendala seperti *customer service officer* yang dimana *customer* harus datang langsung ke TVRI (Televisi Republik Indonesia) dan hanya dapat menanyakan pertanyaan pada saat jam kerja di TVRI (Televisi Republik Indonesia), sedangkan untuk *customer service call center* yang dimana *customer* harus menunggu giliran dalam menghubungi *customer service call center* dan juga memakan biaya dalam pemakaian pulsa

handphone. Dari permasalahan yang timbul saat ini menyebabkan *customer* mengalami kerugian dari sisi waktu dan biaya.

Pada penelitian ini saya mengembangkan teknologi informasi untuk menangani permasalahan yang dihadapi saat ini dengan menerapkan *chatbot* memiliki manfaat seperti : dapat tersedia dalam 24 jam, lebih cepat dalam berinteraksi dan dapat menghemat biaya dalam pelayanan. Untuk metode yang digunakan dalam sistem *chatbot* dengan menggunakan NLP (*Natural Language Processing*) merupakan salah satu kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) yang mampu berinteraksi secara langsung dengan *customer*. Sistem ini memberikan informasi secara langsung, memberikan pelayanan terhadap *customer* dan membantu *customer service* dalam pekerjaannya. *Chatbot* ini berdiri dalam sebuah web yang dapat diakses oleh *customer* untuk memperoleh informasi.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu bagaimana membuat “*PENERAPAN CHATBOT UNTUK CUSTOMER SERVICE DENGAN METODE NLP (NATURAL LANGUAGE PROCESSING) ?*”

C. BATASAN MASALAH

Untuk mempermudah dalam penulisan penulis membatasi masalah sebagai berikut :

1. Sistem *chatbot* yang diterapkan hanya menerima kata kunci dalam bahasa Indonesia.
2. Dalam penggunaan sistem ini pengguna harus terhubung dengan koneksi internet.
3. Sistem ini nantinya akan memberikan *respond jawaban* kepada pengguna untuk setiap pertanyaan yang diajukan.
4. Pembuatan *chatbot* menggunakan Bahasa php dan database Mysql.
5. Sistem *chatbot* tidak dapat mengenali simbol pada pertanyaan.
6. Topik dialog menggunakan *chatbot* dibatasi seputar informasi publik seperti : program acara, kegiatan, jadwal program, biaya pemasangan iklan.
7. Bahasa topik dialog menggunakan bahasa indonesia yang baku.

D. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini menerapkan *chatbot* untuk *customer service* pada perusahaan TVRI (Televisi Republik Indonesia).

E. KEGUNAAN PENELITIAN

1. Dapat Mempermudah mendapatkan informasi.
2. Dapat mempermudah pekerjaan *customer service* dalam melayani.
3. Dapat menghemat biaya dalam segi pelayanan.

F. SISTEMATIK PENULISAN

Pembahasan yang akan diuraikan dalam penelitian ini terbagi menjadi beberapa bab yang akan dibahas sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan berdasarkan bukti-bukti dari buku, artikel dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisikan tentang uraian metode-metode yang digunakan penulis, analisis perancangan sistem dan kerangka berfikir.

BAB IV : PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM

Bab ini menjelaskan tentang uraian spesifikasi program dan pengolahan data yang terdiri dari hasil tampilan program dan pengujian, rancangan kode program, rancangan keluaran, rancangan masukan dan tampilan layar.

BAB V : KESIMPULAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari pembahasan secara menyeluruh serta saran-saran untuk pengembangan lebih lanjut.