

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi berkembang secara pesat, salah satu yang saat ini sedang banyak diteliti yaitu kecerdasan buatan. Untuk mengetahui dan memodelkan proses – proses berfikir manusia dan mendesain mesin agar dapat menirukan perilaku manusia[1]. Cerdas, berarti memiliki pengetahuan ditambah pengalaman, penalaran (bagaimana membuat keputusan dan mengambil tindakan), moral yang baik. Istilah kecerdasan buatan dapat digunakan untuk mengacu ke perangkat lunak yang memiliki kecerdasan, salah satu contoh program otonom yang digunakan melalui bantuan operator atau data mining disebut sebagai bot [2].

Chatbot merupakan sebuah program komputer yang dapat menjalankan intelligent conversation dengan pengguna melalui media suara maupun teks, sering kali dilakukan dengan melakukan percakapan singkat [3]. Chatbot bekerja dengan mengartikan pesan yang diberikan oleh pengguna, kemudian memproses perkataan dari pengguna tersebut, selanjutnya menentukan dan mengeksekusi apa yang perlu chatbot lakukan berdasarkan perintah dari pengguna, dan terakhir menyampaikan hasil dari kesimpulan kepada pengguna [4].

Namun masih banyak perusahaan yang menggunakan pelayanan menggunakan customer service yang memiliki beberapa permasalahan yang sering dijumpai seperti keterbatasan dalam melayani seorang customer, kurangnya responsif dalam melayani berbagai pertanyaan customer [5]. Setiap permasalahan pasti

memiliki efek samping yang akan berdampak seperti kehilangannya customer [6].

Oleh karena itu penting untuk mengembangkan suatu teknologi informasi dalam menghadapi hal tersebut. Pengembangan teknologi informasi tidak hanya dari manajemen sistem, tapi juga dapat diterapkan sampai pada hubungan pelanggan seperti mengembangkan suatu sistem kecerdasan buatan. Dalam pengembangannya terdapat contoh seperti ChatBot, Question & Answering, chatbot monitoring, dan juga terdapat tipe chatbot searching [1]. Dengan menggunakan teknologi berupa komputer dan menerapkan Artificial Intelligence didalamnya yang sangat berguna untuk mempermudah kebutuhan manusia saat ini [7].

Dikarenakan semakin berkembangnya teknologi hingga saat ini maka tidaklah mungkin untuk mendapatkan berbagai kemudahan dari penggunaan teknologi secara baik dan benar [8]. Oleh karena itu penerapan chatbot dibutuhkan untuk mempermudah melayani pelanggan, mempermudah dalam pengelolaan pemesanan yang berguna untuk menaikkan hasil dalam melakukan bisnis [5]. Untuk mengatasi hal tersebut maka diperlukan untuk melatih chatbot yang menghasilkan informasi lebih prediktif dan memiliki tingkat akurasi yang baik [8].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan permasalahan yang akan dikaji dalam penulisan tugas akhir ini adalah Bagaimana menerapkan chatbot auto reply pada whatsapp sebagai pusat pelayanan informasi ffgroup perak menggunakan artificial intelligence dengan metode pencocokan kata.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan untuk tugas akhir dari program studi Teknik Informatika yakni :

- a) Untuk menerapkan chatbot auto reply pada whatsapp sebagai pusat pelayanan informasi FIFGROUP Perak.
- b) Untuk lebih meningkatkan pelayanan informasi pada FIF Perak

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan untuk tugas akhir dari program studi Teknik Informatika memiliki manfaat sebagai berikut :

- a) Bagi Pihak Lembaga : Dapat meningkatkan dalam penyampaian informasi FIFGROUP Perak kepada nasabah
- b) Bagi Akademik : Sebagai kajian dalam membandingkan antara teori yang didapat diperkuliahan dan dilapangan.
- c) Bagi Mahasiswa : Sebagai untuk belajar dan mempraktekkan apa yang sudah di pelajari dalam perkuliahan.

1.5 Batasan Masalah

Pengolahan data nilai ini diperlukan batasan masalah, agar masalah yang ditinjau tidak terlalu luas dan sesuai dengan maksud dan tujuan yang ingin dicapai. Penulis membatasi masalah sebagai berikut :

- a) Penerapan chatbot auto reply pada whatsapp sebagai pusat pelayanan

informasi FIFGROUP Perak menggunakan artificial intelligence dengan metode pencocokan kata.

b) Pelayanan tentang informasi FIFGROUP Perak ini meliputi tempat, info jam layanan dan info bagaimana cara peminjaman dana.

1.6 Sistematika Penulisan

Proposal Tugas Akhir ditulis dengan mengikuti sistematika yang telah ditetapkan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1.2 Rumusan Masalah

1.3 Tujuan Penelitian

1.4 Manfaat Penelitian

1.5 Batasan Masalah

1.6 Sistematika Penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Hasil penelitian/temuan orang lain yang erat kaitannya dengan topik dalam TA/karya ilmiah yang bersangkutan.

2.2 Teori yang diperlukan dalam pembahasan/Related Theorys

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Diagram Alir Penelitian

3.2 Obyek Penelitian

3.3 Rancangan Penelitian

3.4 Diagram Konteks

3.5 Implementasi

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Kebutuhan Sistem

4.2 Implementasi Aplikasi

4.3 Hasil Program

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

