

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi yang semakin pesat di era modern saat ini membuat manusia semakin berusaha untuk menciptakan dan mengimplementasikan teknologi ke dalam segala hal. Semakin canggihnya suatu teknologi maka hidup manusia pun akan semakin dipermudah mengerjakan segala sesuatunya. Hal inilah yang mendorong manusia untuk mengembangkan teknologi lebih lanjut. Salah satu penerapan yang dapat mempermudah pekerjaan manusia yaitu adanya *chatbot* yang dapat berbincang-bincang dalam suatu *chat* layaknya manusia.

Kafe Duniawi Coffee merupakan salah satu kafe yang terletak di Jalan Sumatera No. 16, Kebun Handil, Kecamatan Jelutung, Kota Jambi. Berdasarkan informasi dari pemilik Kafe Duniawi Coffee, kafe ini ramai dengan jumlah pengunjung sebanyak 150 hingga 200 orang per hari. Mayoritas pengunjung kafe ini adalah kalangan remaja hingga dewasa dengan rentang usia 20 sampai 35 tahun. Bagi calon pelanggan yang ingin mengunjungi kafe ini, tentunya membutuhkan informasi terkait lokasi, menu yang disediakan, harga, dan informasi lainnya. Oleh karena itu, Kafe memerlukan Chatbot Customer Service yang dapat berfungsi sebagai pembalas pesan otomatis kepada setiap pelanggan dan calon pelanggan.

Customer Service adalah kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap pelanggan sehingga memberikan pelayanan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan [1], *chatbot* merupakan suatu

kecerdasan buatan yang dirancang untuk dapat menjawab beberapa pertanyaan dalam sebuah percakapan dalam bentuk teks ataupun audio [2]. Setiap kafe menggunakan berbagai cara dalam memberikan pelayanan pada pelanggannya, sehingga kafe membutuhkan teknologi informasi yang memberikan informasi kepada pelanggan, sehingga tidak menimbulkan kerugian waktu yang cukup banyak. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk mengimplementasikan *Tools Wablas* Ke aplikasi pesan *WhatsApp* sebagai sistem penjawab *chat* otomatis atau yang disebut *chatbot* ke dalam Kafe Duniawi Coffee sebagai layanan *customer service*.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengimplementasikan suatu *chatbot* menggunakan *Tools Wablas*, yang memiliki fungsi sebagai *Customer Service* bagi Kafe Duniawi Coffee. *Tools Wablas* ini dapat menyediakan informasi bagi pelanggan. Oleh karena itu, penulis bermaksud mengajukan penelitian yang berjudul **“Implementasi *Chatbot* sebagai layanan *Customer Service* Pada Kafe Duniawi Coffee”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana mengimplementasikan suatu *chatbot* sebagai layanan *customer service* pada Kafe Duniawi Coffee dengan *Tools Wablas*?”

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini, antara lain :

1. Implementasi *chatbot* sebagai layanan *Customer Service* pada Kafe Duniawi Coffee hanya memuat informasi tentang kafe.
2. Objek hanya terbatas pada Kafe Duniawi Coffee.
3. Bahasa pemrograman yang digunakan pada penelitian ini yaitu PHP dan menggunakan *API WhatsApp Gateway*.
4. Model perancangan sistem menggunakan *Usecase Diagram*, *Activity Diagram*, *Class Diagram*, dan *Sequence Diagram*.
5. Implementasi rancangan aplikasi menggunakan : *Visual Studio Code*, PHP, *MySqli*, *Hosting* dan *WABLAS*, serta *Framework Ci4*.
6. Bahasa yang digunakan dalam pembuatan *chatbot* ini adalah Bahasa Indonesia.
7. Platform yang digunakan *chatbot* ini adalah aplikasi *Whatsapp*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dilakukan oleh penulis, yaitu :

1. Menghasilkan suatu *chatbot* yang diterapkan dengan menggunakan *Tools Wablas* sehingga dapat memberikan respon sebagaimana berinteraksi dengan manusia.
2. Menghasilkan suatu *chatbot* yang dapat berfungsi sebagai layanan *Customer Service* pada Kafe Duniawi Coffee.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu :

1. Diharapkan dapat menghasilkan suatu *chatbot* yang dapat berinteraksi dengan pelanggan sebagai layanan *Customer Service*.
2. Meningkatkan kualitas layanan *Customer Service* dan komunikasi terhadap informasi terkait Kafe Duniawi Coffee.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memudahkan dalam pemahaman isi laporan tugas akhir ini adapun sistematika penulisan yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang digunakan untuk mendukung pemahaman mengenai landasan teori yang ada pada skripsi ini

yang terdiri dari pengertian implementasi, *Wablas*, *Chatbot*, *Customer Service*, *Usecase Diagram*, *Activity Diagram*, *Class Diagram*, *Sequence Diagram*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan bagaimana tahapan kerangka kerja penelitian dimana penulis mengidentifikasi masalah dengan observasi langsung, mengumpulkan data, melakukan wawancara, mempelajari jurnal dan buku-buku, terkait penelitian ini

BAB IV : ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum sistem yang sedang berjalan, permodelan sistem, analisis *output*, analisis *input*, perancangan *output*, perancangan *input*. Rancangan sistem yang digunakan oleh peneliti menggunakan alat bantu berupa *Usecase Diagram*, *Activity Diagram*, *Class Diagram*, *Squence Diagram*.

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini menguraikan hasil tentang hasil implementasi program, berupa tampilan dan keterangan, hasil pengujian, dan analisis hasil yang dicapai oleh sistem berupa kelebihan sistem dan kekurangan sistem.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dari penelitian ilmiah ini yang berisi kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya serta saran yang berguna bagi pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini.