

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Membeli barang secara online sekarang ini sudah menjadi hal yang umum. Berbeda dengan era sebelum internet berkembang pesat, yang mengharuskan pembeli untuk datang ke toko untuk membeli barang. Dengan adanya teknologi saat ini, pembeli tidak lagi harus datang ke toko untuk mencari barang. Pembeli hanya perlu mencari barang di situs pembelian *online* kemudian bertanya kepada penjual mengenai informasi produk. Kendala pada saat ini adalah dengan banyaknya pembeli *online*, otomatis penjual harus menanggapi pertanyaan dari pembeli. Tidak jarang pembeli menanyakan hal yang sama seputar informasi produk, ketersediaan produk, dan harga produk. Maka dari itu, penulis ingin mengembangkan sebuah layanan yang dapat menjembatani pembeli dengan penjual. Layanan yang dibutuhkan adalah sebuah program *chat* yang dapat membalas *chat* dari pembeli sesuai keperluannya. Layanan tersebut dapat diperoleh dengan adanya *chatbot*.

Chatbot adalah sebuah layanan yang didukung oleh aturan dan terkadang merupakan kecerdasan buatan, dimana pembeli dapat berinteraksi melalui *chat*. Saat ini, *chatbot* sudah banyak digunakan antara lain sebagai *command control*, *customer care*, *scripting engine*, *messaging application*, *virtual assistance*, dan *domain expert*. Penggunaan *chatbot* secara spesifik dapat berupa *weather bot*, *grocery bot*, *life advice bot*, maupun *bot* sebagai teman.

Berdasarkan masalah diatas, penulis ingin membuat program *chatbot* di dalam sebuah *website e-commerce* yang bertujuan untuk membantu transaksi jual beli secara *online* agar lebih efisien. Tidak hanya difungsikan sebagai mesin untuk menjawab pertanyaan, penulis ingin membuat *chatbot* yang ringan dan tidak terlalu kaku dalam berkomunikasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *chatbot* membantu pengguna *website*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Memberikan informasi seputar produk, memesan produk melalui *chatbot* yang telah dibuat, dan dapat melihat total pembelian.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah :

1. Menggunakan situs <http://pandorabots.com> untuk pembuatan AIML.
2. Menggunakan situs <http://wix.com> untuk pembuatan situs jual beli *online*.
3. *Chatbot* digunakan untuk memesan produk yang terdapat di daftar menu.
4. Menggunakan akses internet untuk penggunaannya.
5. Untuk pengantaran pesanan dilakukan manual dari pihak café Streetline, tidak memakai kurir *online*.

1.5 Sumber Data

Penulisan tugas akhir ini menggunakan beberapa metode sebagai berikut:

- Studi pustaka, berfungsi sebagai acuan pembelajaran untuk mendalami pengetahuan tentang AIML.
- Mengimplementasikan dalam program serta melakukan uji coba program

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika laporan Tugas Akhir ini tersusun atas :

1. BAB I : Pendahuluan

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup, sumber data, dan sistematika penyajian.

2. BAB II : Kajian Teori

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. BAB III : Analisis dan Perancangan Sistem

Bab ini berisi pemodelan dan alur sistem kerja dari *website* dan *chatbot*

4. BAB IV : Implementasi

Bab ini berisi tentang implementasi *chatbot* ke dalam *website*

5. BAB V : Pengujian

Bab ini berisi pengujian terhadap *chatbot*.

6. BAB VI : Simpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dan saran untuk pengembangan aplikasi ini serta kata-kata penutup dalam Laporan Tugas Akhir.

