

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini perkembangan bisnis online sedang berkembang pesat. Kemajuan ini terbukti dengan peningkatan belanja online hingga delapan kali lipat, pada tahun 2017 total belanja online bernilai US\$8 miliar dan bisa meningkat menjadi US\$55 miliar hingga US\$65 miliar pada tahun 2020 [2]. Termasuk pada bidang kosmetik, kini banyak e-commerce khusus untuk menjual kosmetik. Kosmetik merupakan kebutuhan primer bagi para wanita. Kecenderungan masyarakat memilih kosmetik kini lebih dari satu merek merupakan salah satu factor pertumbuhan bisnis kosmetik menjadi tinggi dibanding tahun sebelumnya.

Serta masyarakat kini semakin selektif dalam pemilihan kosmetik atau skin care (Perawatan Wajah) dikarenakan adanya beberapa merek yang mengandung bahan berbahaya atau produk tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan kulit wajah sehingga menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan pada wajah mereka. Untuk itu sangat diperlukan untuk masyarakat memiliki informasi mengenai produk-produk yang mereka butuhkan. Sehingga dapat membuat customer mengerti produk kosmetik yang cocok dan sesuai dengan kebutuhannya.

Tetapi untuk melayani masyarakat satu-persatu tentu memerlukan banyak waktu dan tidak efisien. Pada saat ini perkembangan teknologi pun sedang pesat salah satunya chatbot. Chatbot merupakan suatu perkembangan teknologi yang dapat mempermudah pekerjaan manusia. Chatbot merupakan suatu virtual assistant yang melakukan tugasnya seperti seorang customer service. Maka dari itu akan dibuatkan chatbot berbasis ai/ml untuk menanggapi pertanyaan – pertanyaan customer mengenai produk kosmetik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang, maka rumusan masalah dari pembahasan dan tugas akhir ini yaitu :

- Bagaimana membuat sebuah aplikasi yang bisa menjadi asisten bagi para pemilik bisnis online yang dapat menanggapi pertanyaan tentang produk kosmetik dan membantu konsumen dalam memilih produk yang sesuai ?

1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan dari rumusan masalah, maka tujuan dari pembahasan dan tugas akhir ini yaitu :

- Membuat aplikasi Chatbot yang dapat memberikan informasi tentang produk kosmetik yang sesuai dengan kriteria pelanggan.

1.4 Ruang Lingkup

Dalam tugas akhir ini penulis membatasi ruang lingkup permasalahan, yaitu :

1. Platform yang digunakan ialah Pandorabots
2. Hak Akses :

Hak akses pada aplikasi dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Pelanggan
 - Tanya jawab dengan mesin (Chatbot)
2. Chatbot Master
 - Menambah Knowledge Base
 - Mengubah Knowledge Base
 - Menghapus Knowledge Base

1.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan untuk pembuatan aplikasi ini diperoleh dari:

- Data Primer

Dari wawancara dengan orang – orang yang mengerti tentang kosmetik dan pemilik toko online.

1.6 Sistematika Penyajian

Berikut merupakan sistematika penulisan laporan :

1. BAB I PENDAHULUAN

Membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika penyajian terhadap penelitian yang dilakukan.

2. BAB II KAJIAN TEORI

Membahas mengenai metode atau teori-teori yang berkaitan dengan pembuatan sistem.

3. BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Membahas mengenai analisis sistem yang akan dibuat. Analisis pada penelitian ini yaitu pohon keputusan, rancangan desain aplikasi yang akan dibuat dan alur tanya jawab.

4. BAB IV IMPLEMENTASI

Membahas mengenai arsitektur sistem dari chatbot dan wix, implementasi pembuatan chatbot, dan penjelasan cara hubungkan chatbot ke website.

5. BAB V PENGUJIAN

Membahas tentang pengujian black box dan hasil wawancara dengan pemilik toko.

6. BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Memberikan kesimpulan dan saran dari website yang telah dibuat.