

ABSTRAK

Judul : Implementasi *Chatbot* Pada *Website* Toko *Online* Sebagai Peningkatan Pelayanan Terhadap Pengunjung *Website* (Studi Kasus: Hijabsyandana.com)

Nama : Afnita Fitri

Program Studi : Teknik Informatika

Pesatnya perkembangan teknologi dan maraknya penggunaan internet saat ini dapat dilihat dari banyaknya perusahaan yang membangun toko *online* sebagai salah satu cara untuk menarik pelanggan serta memperluas pasar. Salah satu contoh toko *online* yang berkembang saat ini yaitu hijabsyandana.com. Toko *online* tersebut menjual pakaian muslimah seperti jilbab, bergo, gamis, kaos kaki, dan cadar. Toko *online* ini telah mendapat banyak pelanggan dimana tidak hanya dalam kota Jakarta sendiri namun juga banyak pelanggan dari luar kota sehingga peran *customer service* menjadi semakin penting. Keterbatasan manusia menjadi kurang efektif bagi pelanggan yang ingin mendapatkan informasi balasan dengan cepat tanpa keterbatasan waktu, sehingga dibutuhkan suatu solusi yang tepat yaitu dengan memanfaatkan salah satu perkembangan teknologi terkini seperti kecerdasan buatan yang dapat memudahkan komunikasi seperti robot *chatting* (*chatbot*). *Chatbot* ini dirancang menggunakan *dialogflow* dengan metode pengembangan Prototype, kemudian diuji dengan menggunakan *black box testing*. Dengan adanya *chatbot* yang diterapkan pada toko *online* hijabsyandana.com tersebut diharapkan dapat membantu pelanggan dalam menemukan informasi dengan mudah, cepat, dan menyenangkan hanya dengan melakukan tanya jawab melalui *chatting*, sehingga hal ini menjadi salah satu cara untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mendapatkan informasi.

Kata Kunci: *Toko Online, Chatbot, Dialogflow*

ABSTRACT

Title : *Implementation of Chatbot on Online Store Website as Improved Service to Website Visitors (Case Study: Hijabsyandana.com)*

Name : *Afnita Fitri*

Study Program : *Informatics Engineering*

The rapid development of technology and the widespread use of the internet today can be seen from the number of companies that build online as a way to attract customers and expand the market. One example of an online that is currently developing is hijabsyandana.com. The online shop sells Muslim clothing such as headscarves, Bergo, robes, socks, and veils. store online has received many customers, not only in Jakarta itself but also many customers from outside the city so the role of customer service is becoming increasingly important. Human limitations have become less effective for customers who want to get reply information quickly without time constraints, so we need an appropriate solution, namely by utilizing one of the latest technological developments such as artificial intelligence that can facilitate communication such as chatbots. A chatbot is designed using a Dialogflow development method prototype, then tested using black-box testing. With the chatbot applied online, it is hoped that it can help customers find information easily, quickly, and pleasantly just by asking questions via chat, so this is one way to make it easy for customers to get information.

Keywords: *Online Shop, Chatbot, Dialogflow*