

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Laju pertumbuhan 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. Untuk dapat menarik minat pelanggan tidak hanya kualitas produk yang ditawarkan, namun perlu adanya seorang *customer service* untuk memberikan kesan awal yang baik terhadap pelanggan.

Toko hijabsyandana.com menjadi salah satu toko *online* yang sedang berkembang saat ini. Toko *online* tersebut menjual pakaian muslimah seperti jilbab, gamis, kaos kaki, dan cadar. Toko hijabsyandana.com memiliki layanan *customer service* agar pelanggan dapat dengan mudah bertanya melalui pesan whatsapp, dan *Direct Message* (DM). 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.

Berdasarkan data penjualan toko hijabsyandana.com pada bulan Januari - Mei 2021 rata-rata penjualan per hari sebesar Rp4.000.000 - Rp5.000.000 dengan total pembeli baru setiap bulan mencapai 100 - 300 pelanggan. Jika dalam satu hari terdapat 20 *lead* (orang yang tertarik terhadap produk) yang masuk untuk menanyakan produk, maka dalam satu bulan toko hijabsyandana.com akan kehilangan 600 calon pelanggan baru apabila *customer service* tidak dapat melayani calon pelanggan tersebut.

Setelah membahas permasalahan yang terjadi pada toko *online* hijabsyandana.com maka dapat disimpulkan bahwa layanan *customer service* yang menggunakan media telepon dan *Direct Message* (DM) belum cukup untuk memenuhi kualitas pelayanan. Terkait masalah tersebut dibutuhkan suatu solusi yang tepat dengan memanfaatkan salah satu perkembangan teknologi terkini seperti kecerdasan buatan yang dapat memudahkan komunikasi seperti robot *chatting* (*chatbot*).

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 peluang untuk mendapat pelanggan baru dan memperluas pasar.

1.2 Identifikasi Masalah

Penelitian ini diusulkan dalam rangka memecahkan permasalahan sebagai berikut:

1. Keterbatasan peran manusia terhadap waktu dan tenaga dalam merespon pesan sehingga peran *customer service* menjadi kurang responsif dan optimal.
2. Sering terjadinya *human error*.

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Suatu penelitian diusulkan tentu memiliki tujuan masing-masing oleh karenanya berikut tujuan dalam penelitian tugas akhir, yaitu:

1. Mengoptimalkan peran *customer service* dengan menghasilkan *chatbot* sebagai media komunikasi yang dapat memberikan pelayanan secara responsif.
2. Membangun alur percakapan yang tepat, sehingga calon pembeli mendapatkan informasi sesuai yang diharapkan.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Dalam penelitian ini adapun manfaat yang ingin dicapai, yaitu:

1. Calon pembeli dapat memperoleh informasi terkait produk hijabsyandana.com dengan mudah.
2. Calon pembeli dapat berinteraksi dengan *customer service* diluar jam operasional.
3. Adanya *chatbot* dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi toko hijabsyandana.com.
4. Calon pembeli tidak perlu menunggu balasan pesan terlalu lama.

1.5 Lingkup Tugas Akhir

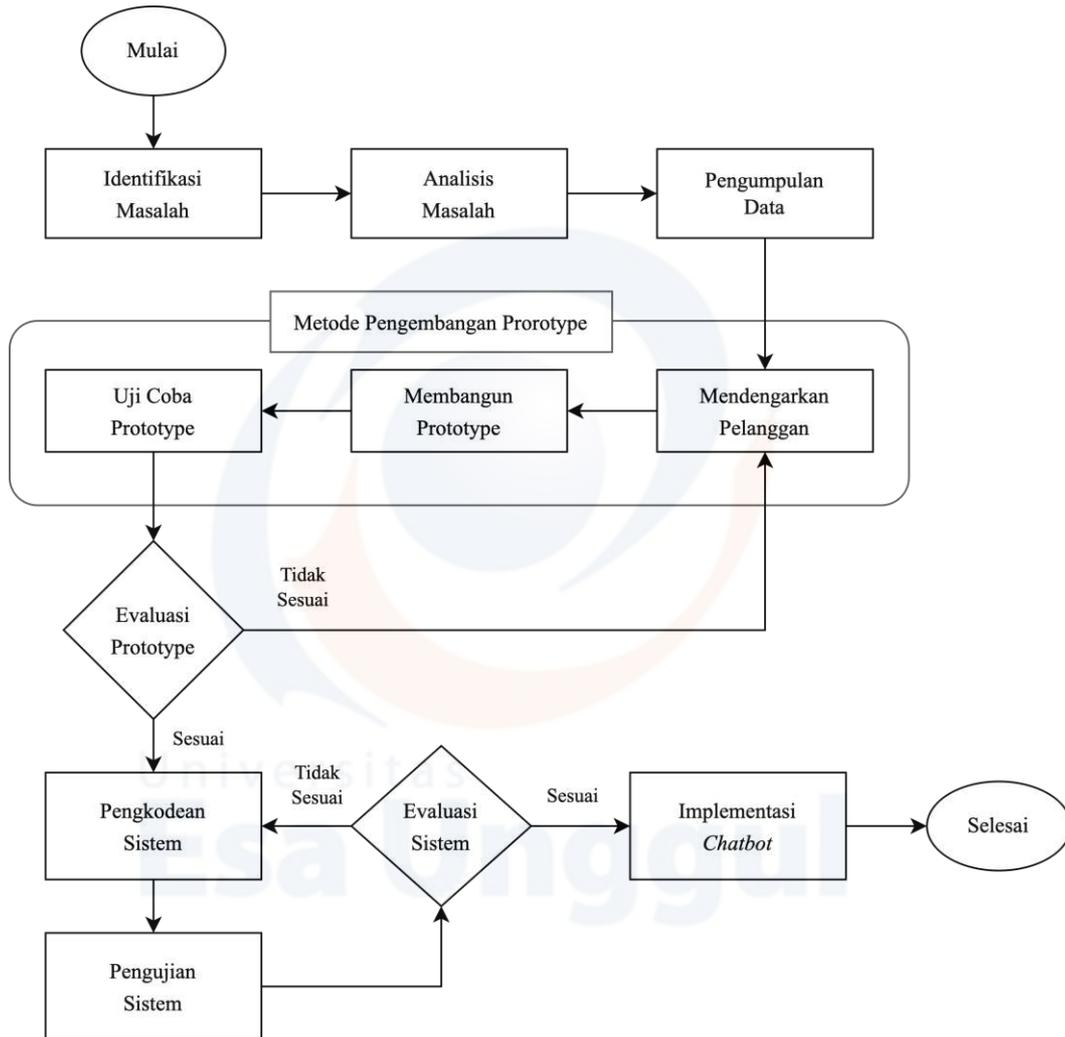
Ruang lingkup pembahasan diutamakan pada masalah-masalah dalam lingkup tugas akhir ini, yaitu:

1. *Chatbot* ini dikembangkan berbasis web untuk diterapkan pada toko *online*.
2. *Chatbot* dikembangkan menggunakan dialogflow.

3. *Chatbot* ini difokuskan hanya untuk melayani serta mengedukasi calon pembeli tentang produk yang ingin ditanyakan.

1.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan proses yang dilalui dalam melakukan rancangan sebuah sistem. Kerangka berpikir ini merujuk pada metode *prototype* seperti yang terlihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

Proses ini yang diawali dengan melakukan identifikasi masalah, melakukan pengumpulan data, kemudian analisis masalah untuk dapat mengetahui masalah apa saja yang dialami agar dapat merancang Prototype dengan tepat. Pada tahap selanjutnya mendengarkan pelanggan untuk dapat mengidentifikasi kebutuhan, merancang *user interface* dan melakukan Prototype serta melakukan evaluasi prototype. Kemudian dilanjutkan dengan melakukan pengkodean dan pengujian

sistem. Pengujian sistem dilakukan dengan metode *black-box testing* untuk dapat mengetahui kelayakan sistem berdasarkan aspek kebutuhan pengguna. Jika sistem sudah berhasil memenuhi kebutuhan maka sistem sudah dapat digunakan, namun jika sistem belum memenuhi kebutuhan maka perlu dilakukan identifikasi kebutuhan kembali dengan mendengarkan pelanggan.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyusunan dan pembahasan, penelitian ini akan diuraikan secara garis besarnya dalam beberapa bab penulisan dengan rincian sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan terkait hal-hal yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat tugas akhir, lingkup tugas akhir, kerangka berpikir, serta sistematika penulisan

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan terkait teori-teori berdasarkan sumber pengetahuan sebagai landasan dalam proses pengembangan dan implementasi.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi objek penelitian serta teknik yang digunakan dalam pengumpulan data selama proses penelitian tugas akhir.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan terkait hasil implementasi yang diperoleh berdasarkan penelitian serta proses yang telah dilakukan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini memaparkan kesimpulan dan saran terhadap sistem yang telah dibangun untuk dapat dilakukan pengembangan lebih lanjut.