

ABSTRAK

Alwi Maulana Abdi Tanjung. 50419603

IMPLEMENTASI APLIKASI CHATBOT PADA WHATSAPP UNTUK CUSTOMER SERVICE NETHOME ID MENGGUNAKAN METODE NATURAL LANGUAGE PROCESSING

Skripsi, Jurusan Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Gunadarma, 2023

Kata Kunci : *Chatbot, Internet Service Provider, Java Script, WhatsApp, Natural Language Processing*

(xv + 106 + lampiran)

Pada *Customer Service* penyampaian informasi di *Nethome ID* masih dilakukan dengan menggunakan layanan web atau dengan layanan *chatting* dengan *Customer Service* secara manual. Pelayanan secara manual terdapat kendala waktu yaitu saling menunggu respon satu sama lain dikarenakan klien yang begitu banyak jumlahnya. Seperti pada *WhatsApp* umumnya pembuatan aplikasi *Chatbot* yang dibuat berbasis Aplikasi *WhatsApp*, serta fitur-fitur yang terdapat didalam aplikasi *chatbot* yaitu penyampaian informasi dan komplain dari pelanggan. Aplikasi *chatbot* pada *Customer Service Nethome ID* menggunakan metode *Natural Language Processing* dan pembuatan aplikasi menggunakan *System Development Life Cycle*. Pembuatan aplikasi *chatbot* menggunakan bahasa pemrograman *TypeScript* yang merupakan pengembangan dari *JavaScript*. Aplikasi *chatbot* telah diimplementasikan dan hasil uji coba *black box testing* serta kuesioner telah berjalan sesuai fungsional *chatbot* dengan baik dan mendapatkan hasil kuisisioner sebesar 90,51% dari 25 responden setuju bahwa aplikasi *chatbot* ini membantu pengguna dalam penyampaian informasi.

Daftar Pustaka (2014-2023)