

ABSTRAK

Ivon Nofendra Setyawan. 53418437

IMPLEMENTASI CHATBOT BERBASIS WEB UNTUK HELPDESK ONLINE KPP PRATAMA DEPOK CIMANGGIS MENGGUNAKAN PENDEKATAN NATURAL LANGUAGE PROCESSING

Skripsi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Gunadarma, 2022

Kata Kunci : Chatbot, Dialogflow, Natural Language Processing, Website, Django
(xii + 74 + Lampiran)

Layanan helpdesk berbasis online pada saat ini sangat diperlukan untuk mendapatkan sebuah informasi tanpa harus mengunjungi tempat/instansi informasi berada. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Depok Cimanggis saat ini masih memberikan layanan helpdesk secara manual yang memberikan informasi layanan kepada wajib pajak (wp) kurang optimal. Untuk meningkatkan layanan helpdesk berbasis online, diperlukan alat bantu yang dapat menjawab pertanyaan yang sering diajukan (faq) wajib pajak secara cepat, tepat, dan tanpa dibatasi jam kerja. Dibuatnya aplikasi *chatbot* berbasis *website* untuk *helpdesk online* pada KPP Pratama Depok Cimanggis ini untuk memberikan layanan informasi secara *real time* dan interaktif sehingga pengguna mendapatkan informasi dengan cepat dan tepat. Implementasi dari teknologi *Natural Language Processing* yaitu aplikasi *chatbot* yang dapat memberikan informasi sesuai dengan *knowledge base* yang dibuat. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *System Development Life Cycle (SDLC)* dengan melalui tahapan perencanaan sistem, analisa kebutuhan sistem, perancangan sistem, dan uji coba blackbox testing aplikasi. Berdasarkan hasil dari uji coba blackbox testing menunjukkan fungsional aplikasi dapat bekerja dengan baik dalam memberikan informasi kepada pengguna dan merespon sesuai kata kunci yang terdapat pada *knowledge base* yang dibuat.

Daftar Pustaka (2001 - 2022)