

ABSTRAK

Nama dan NIM : Firdha Imamah (41814120060)
Ananda Dwi Rahma (41814120091)
Yusuf Mei Andre Siswanto (41814120218)
Pembimbing TA : Ardiansyah Dores ST, MTI
Judul : Pengembangan Sistem Informasi Manajemen
Pemesanan Dengan Pemanfaatan Chatbot Sebagai
Customer Service Studi Kasus Minsu

Peran customer service sangat di perlukan dalam melayani pemesanan pelanggan, salah satunya pada UKM MINSU yang memiliki bisnis berjualan susu. Beberapa permasalahan dihadapi, salah satunya terkait dengan peran customer service yaitu keterbatasan dalam melayani pelanggan. Chatbot merupakan suatu aplikasi yang dirancang untuk berkomunikasi dengan mesin. Aplikasi Chatbot di harapkan mampu menggantikan peran customer service untuk dapat melayani pelanggan lebih efisien serta dapat meningkatkan omset penjualan. Aplikasi ini dibangun menggunakan sistem pakar dengan metode forward chaining. Metode pengumpulan data pada penelitian ini salah satunya adalah menggunakan metode wawancara dimana penulis melakukan wawancara dengan pemilik UKM MINSU untuk mengetahui bagaimana menangani pelayanan pelanggan pada UKM MINSU yang berjalan saat ini. Hasil akhir dari penelitian ini adalah penerapan “Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Dengan Pemanfaatan Chatbot Sebagai Customer Service Studi Kasus Minsu”.

Kata kunci:

Teknologi, Chatbot, Forward Chaining, Extreme Programming, Customer Service

MERCU BUANA

ABSTRACT

Name and Student Number : Firdha Imamah (41814120060)
Ananda Dwi Rahma (41814120091)
Yusuf Mei Andre Siswanto (41814120218)
Counsellor : Ardiansyah Dores ST, MTI
Title : *Development of Order Management Information System Using the Chatbot as a Customer Service Minsu Case Study*

The role of customer service is very much needed in serving customer orders, one of which is for MINSU SMEs that have a business selling milk. Some problems are faced, one of which is related to the role of customer service, namely limitations in serving customers. Chatbot is an application designed to communicate with machines. The Chatbot application is expected to be able to replace the role of customer service to be able to serve customers more efficiently and can increase sales turnover. This application was built using an expert system with a forward chaining method. One method of data collection in this study was to use the interview method where the author conducted interviews with MINSU SME owners to find out how to handle customer service at MINSU SMEs that are currently running. The final result of this study is the Development of Order Management Information System Using the Chatbot as a Customer Service Minsu Case Study.

Key words:

Technology, Chatbot, Forward Chaining, Extreme Programming, Customer Service

UNIVERSITAS
MERCU BUANA