

Pengembangan Virtual Customer Service Berbasis Chatbot Menggunakan Pendekatan Microsoft Bot Framework pada Aplikasi Mobile Barbercome

Muhammad Qalbun Saliim Bakhri¹, Nungki Selviandro, S.Kom., M.Kom., Ph.D.², Gia Septiana Wulandari, S.Si., M.Si., Ph.D.³

^{1,2,3}Fakultas Informatika, Universitas Telkom, Bandung

¹qalbunsaliimbakhri@students.telkomuniversity.ac.id, ²nselviandro@telkomuniversity.ac.id,

³giaseptiana@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Barbercome adalah aplikasi berbasis *mobile* yang memudahkan para penggunanya untuk terhubung dengan tukang potong rambut. Saat ini Barbercome adalah aplikasi yang baru dikembangkan dan tidak memiliki tempat untuk penggunanya bertanya mengenai Barbercome. Ditakutkan dengan tidak adanya tempat untuk pengguna bertanya mengenai Barbercome akan mengurangi minat dari para pengguna. Membantu para pengguna dalam menggunakan dan memahami aplikasi Barbercome menjadi komitmen Barbercome itu sendiri. Oleh karena itu untuk menyediakan tempat untuk para pengguna bertanya, maka dikembangkanlah virtual customer service berbasis chatbot. Pengembangan chatbot akan menggunakan *microsoft bot framework* dan *custom question answering* dalam pengembangannya. *Custom question answering* yang digunakan merupakan salah satu dari layanan *microsoft bot framework* dan akan bekerja sebagai *knowledge base bot*. Evaluasi dilakukan dengan dua jenis pengujian. Pengujian fungsional atau akurasi dan pengujian kepuasan *customer* melalui *pre-test* dan *post-test*. Hasil pengujian pertama mendapatkan persentase 89.47% dalam akurasi *chatbot*. Hasil pengujian kedua menunjukkan bahwa ada perbedaan jawaban yang positif dari hasil *pre-test* dan hasil *post-test* yang dikerjakan oleh para responden. Dari hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa fitur chatbot bisa digunakan sebagai fitur dari Barbercome dengan terus memperbarui *knowledge base bot* secara berkala.

Kata kunci : chatbot, framework, microsoft bot framework, barbercome, custom question answering
