

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Shafira Tour & Travel merupakan perusahaan jasa yang bergerak pada bidang tour dan travel khususnya pemberangkatan jamaah haji dan umroh. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2001, dimana setiap tahunnya terdapat 8.000 jemaah yang menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Untuk memperoleh jumlah jemaah yang begitu besar, perusahaan yang bergerak dibidang tour dan travel ini gencar melakukan promosi, salah satu cara yang dilakukan adalah dengan mengadakan expo pada acara-acara tertentu, terutama pada saat ada expo mengenai umroh dan haji. Dari expo-expo tersebut tidak jarang pula calon pelanggan tertarik dengan layanan jasa yang diberikan oleh PT. Shafira Tour & Travel, sehingga calon pelanggan menghubungi perusahaan untuk mengetahui lebih lanjut tentang layanan yang diberikan.

Proses konsultasi tersebut dimulai ketika calon pelanggan menghubungi pihak perusahaan melalui media yang telah tersedia, baik melalui telepon, email, atau datang secara langsung ke perusahaan baik saat expo maupun tidak. Calon pelanggan yang hendak melakukan konsultasi, akan ditangani secara langsung oleh pihak *customer service* yang ada. Untuk konsultasi melalui telepon atau tatap muka, rata-rata lama waktu yang digunakan dari tiap calon pelanggan yang datang untuk konsultasi adalah 10-15 menit, sedangkan untuk konsultasi melalui email pihak *customer service* akan berusaha secepat mungkin menanggapi email yang masuk tersebut. Dari proses tersebut, nantinya dapat diketahui apakah calon pelanggan akan menggunakan jasa yang ditawarkan perusahaan atau tidak.

Pada saat ini, permasalahan yang terjadi pada proses konsultasi melalui telepon atau konsultasi tatap muka adalah waktu yang digunakan dalam konsultasi seringkali melebihi waktu yang telah ditentukan, yaitu maksimal 30 menit per calon pelanggan, terutama pada saat menangani calon pelanggan yang rewel. Untuk lebih jelasnya, dapat melihat *Tabel 1* pada bagian lampiran.

Jika dalam kondisi yang ramai, seperti saat musim umroh atau haji, hal ini akan berdampak pada munculnya antrean calon pelanggan yang hendak melakukan konsultasi. Ketika hak calon pelanggan yang menunggu giliran untuk konsultasi tidak diperoleh maka akan berimbas pada menurunnya kepuasan pelanggan, dan hal ini akan berpengaruh pula pada menurunnya kemungkinan perusahaan dalam memperoleh profit karena hilangnya kesempatan perusahaan untuk memperoleh pelanggan baru.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diusulkannya sebuah aplikasi *automated customer service* untuk mengurangi waktu tunggu calon pelanggan dalam sesi konsultasi menggunakan metode *Natural Language Processing*.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana mengurangi jumlah calon pelanggan yang terabaikan dalam sesi konsultasi pada PT. Shafira Tour & Travel
2. Bagaimana mengimplementasikan *Natural Language Processing* untuk membantu konsultasi pada PT. Shafira Tour Travel.

1.3 Batasan Masalah

1. Tipe *customer service* yang difokuskan adalah *customer service before sale*.

2. Cabang ilmu yang digunakan dalam pembuatan aplikasi *automated customer service* berbasis Natural Language Processing ini adalah *Question Answering System (QAS)*.
3. Data yang digunakan dalam aplikasi ini merupakan data pertanyaan yang sering ditanyakan oleh calon pelanggan kepada pihak perusahaan.
4. Metode penelitian yang digunakan dalam pembuatan aplikasi *automated customer service* ini adalah V-model.
5. Tahapan metode penelitian yang digunakan tidak sampai pada *Acceptance Testing*.

1.4 Tujuan

1. Mengurangi jumlah calon pelanggan yang terabaikan dalam sesi konsultasi pada PT. Shafira Tour & Travel
2. Mengimplementasikan Natural Language Processing untuk membantu konsultasi calon pelanggan pada PT. Shafira Tour & Travel.

1.5 Manfaat

1. Dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh calon pelanggan.
2. Dapat membantu perusahaan dalam mengurangi antrean calon pelanggan yang hendak melakukan konsultasi.
3. Dapat meningkatkan kepuasan calon pelanggan yang dimiliki oleh perusahaan.
4. Mengimplementasikan Natural Language Processing dalam membantu konsultasi calon pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan laporan kerja praktek ini disusun dalam lima bab.

Pada tiap bab terdiri atas beberapa sub bab diantaranya adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas teori-teori yang digunakan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir. Teori yang digunakan yaitu *customer service*, *automasi/otomasi*, *knowledge-based system*, *text mining*, *natural language processing*, *system development life-cycle*, dan *v-shape model*.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini membahas tentang langkah-langkah yang harus dilakukan berdasarkan model penyelesaian yang telah ditentukan. Langkah-langkah tersebut dibagi kedalam tiga tahapan, yaitu tahap awal, tahap pengembangan, dan tahap akhir. Selain penjelasan dari tiap-tiap tahap yang dilakukan terdapat juga desain antar muka dan juga desain pengujian yang akan dilakukan nantinya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang hasil dari tahapan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, hasil tersebut diantara lain hasil dari aplikasi yang dibangun beserta rangkaian pengujiannya.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran berdasarkan laporan tugas akhir yang telah dibuat.