

## INTISARI

*E-commerce* merupakan industri yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai sumber daya utamanya. Industri ini sedang berkembang pesat di seluruh dunia. Tidak ketinggalan di Indonesia, banyak sekali *e-commerce* yang telah sukses di Indonesia, misalnya Tokopedia dan Bukalapak. Dengan berkembangnya suatu *e-commerce* maka tingkat permintaan dari pengguna juga berkembang, tetapi hal ini tidak dibarengi dengan jumlah tenaga kerja yang ada terutama pada bagian *customer service*. Dengan tidak seimbangnya tingkat permintaan dengan jumlah tenaga kerja yang melayani permintaan tersebut, maka setiap permintaan yang disampaikan pengguna harus masuk ke daftar antrian permintaan terlebih dahulu sebelum mendapat respons. Hal ini dapat menimbulkan banyak masalah, seperti misalnya respons yang lama terhadap permintaan pengguna, bahkan mungkin permintaan pengguna terlewat sehingga tidak mendapat respons sehingga akan ada banyak komplain dari pengguna. Dengan masalah yang ada maka diberikan solusi pengimplementasian *chatbot* pada proses bisnis suatu *e-commerce*. Dengan adanya *chatbot*, setiap permintaan dari pengguna bisa dilayani dengan cepat. Hal ini dikarenakan permintaan yang disampaikan pengguna langsung bisa direspons *chatbot* tanpa harus masuk ke daftar antrian permintaan terlebih dahulu. Sehingga *chatbot* bisa mengurangi tahap proses bisnis yang ada, yaitu pada tahap antrian permintaan pengguna. Dengan hal ini, maka masalah seperti terlambatnya respons terhadap permintaan pengguna dapat dihindari.

Kata kunci : *e-commerce*, *chatbot*, proses bisnis

## ABSTRACT

*E-commerce is an industry that use information technology as its main resource. This industry is growing rapidly all over the world. Not to be missed in Indonesia, there are a lot of successful e-commerce in Indonesia, for example Tokopedia and Bukalapak. With the development of an e-commerce, the level of demand from users will also grow, but the existing workers doesn't fit the demand, especially in the customer service department. With the unbalanced level of demand with the number of workers serving the request, every request submitted by the user must enter the request queue list before receiving a response. This can cause many problems, such as a long response to user requests, maybe even there are some missed user requests so that they don't get a response then there will be a lot of complaints from users. With the existing problems, a chatbot implementation solution is given in an e-commerce business process. With the chatbot, every request from the user can be served quickly. This is because requests submitted by users can be directly responded by chatbot without enter the request queue list first. So that chatbot can reduce the stage of existing business processes, namely at the stage of queuing user requests. With this, problems such as delayed responses to user requests can be avoided.*

Kata kunci : *e-commerce, chatbot, business process*