

Pemanfaatan Chatbot untuk Mendukung Proses Percakapan Interaktif pada Masa Pandemi Covid-19

Ananda Arya Pratama¹; Safitri Jaya²

¹ Universitas Pembangunan Jaya

² Universitas Pembangunan Jaya
safitri.jaya@upj.ac.id

ABSTRACT

The Covid-19 outbreak that hit Indonesia had an impact on the community in carrying out normal interactions. With the enactment of restrictions on activities, including in providing direct services, a technology-based solution is needed. Chatbot is an implementation of application-based technology that can simulate or imitate human-like conversations via text messages. The role of the chatbot is to help users carry out the question and answer process through machine-human interaction. This method is considered to be able to help the community to get remote services, in accordance with government directives. Apart from that, chatbots also have the advantage of providing services to users 24 hours a day, this certainly makes it easy for users who need services during the Covid period. In this study, to support interactive conversation processes through chatbots, a string matching algorithm, namely the Brute Force Algorithm, is applied to detect strings input via text messages. The results of the matching made to these strings help the chatbot in carrying out its duties to provide services to users.

Keywords: Covid-19, services, technology, chatbots, machine-human interactions

ABSTRAK

Wabah Covid-19 yang melanda Indonesia memberikan dampak pada masyarakat dalam melakukan interaksi secara normal. Dengan diberlakukannya pembatasan dalam beraktivitas, termasuk dalam memberikan pelayanan secara langsung, maka dibutuhkan sebuah solusi berbasis teknologi. Chatbot merupakan implementasi teknologi berbasis aplikasi yang dapat mensimulasikan atau menirukan percakapan layaknya manusia melalui pesan teks. Peran chatbot adalah membantu pengguna untuk melakukan proses tanya jawab melalui interaksi mesin dengan manusia. Cara ini dinilai dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan jarak jauh, sesuai dengan arahan pemerintah. Disamping itu, chatbot juga memiliki kelebihan dalam memberikan layanan kepada pengguna selama 24 jam penuh, hal ini tentu memberikan kemudahan bagi pengguna yang membutuhkan pelayanan dimasa Covid. Pada penelitian ini, untuk mendukung proses percakapan interaktif melalui chatbot, diterapkanlah sebuah algoritma string matching yaitu Algoritma Brute Force untuk melakukan pendeteksian terhadap string yang diinputkan melalui pesan teks. Hasil pencocokan yang dilakukan terhadap string tersebut membantu chatbot dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada pengguna.

Kata kunci: Covid-19, pelayanan, teknologi, chatbot, interaksi mesin dengan manusia