



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit Elang Medika Corpora Tangerang merupakan tipe rumah sakit kelas B. Unit pelayanan kesehatan milik PT Utama Pratama Medika yang didirikan di Jalan KH. Hasyim Ashari No. 24 pada tahun 2013. Dalam pelayanan *customer service* Elang Medika Corpora sudah menyediakan pencarian informasi melalui *website* dan melalui telepon langsung ke *customer service* tetapi pelayanan informasi tersebut masih kurang optimal karena *customer service* tidak dapat melayani pelanggan secara bersamaan. Cara agar pelayanan *customer service* pada rumah sakit Elang Medika Corpora dapat melayani lebih banyak pelanggan secara bersamaan adalah dengan salah satu teknologi yang sedang berkembang pada saat ini yaitu *chatbot* (Paliwahet, Sukarasa, & Putra, 2017).

Teknologi *chatbot* dengan layanan aplikasi pengirim pesan seperti Line, Wechat dan Telegram dapat memudahkan pengguna untuk mengakses secara fleksibel karena layanan aplikasi pesan terhubung dengan internet. Oleh karena itu *chatbot* dapat digunakan untuk membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi rumah sakit Elang Medika Corpora. Dalam penelitian ini *chatbot* akan dirancang dan dibangun menggunakan metode pencocokan pola menggunakan bahasa pemrograman PHP dan penyimpanan data di MySQL, *chatbot* akan diimplementasikan di platform Line.

1.2 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari rumusan masalah, maka batasan masalah sebagai berikut:

1. *Chatbot* yang dibuat hanya digunakan untuk rumah sakit Elang Medika Corpora.
2. *Chatbot* hanya dapat menerima *input* berupa *text*.
3. Implementasi *chatbot* di *platform account official* Line.
4. *Database* menggunakan MySQL.
5. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses *Chatbot* rumah sakit Elang Medika Corpora dalam menjawab pertanyaan dari pengguna?
2. Bagaimana hasil perancangan *chatbot* rumah sakit Elang Medika Corpora?
3. Apakah *chatbot* dapat melayani beberapa pengguna dalam waktu yang bersamaan?

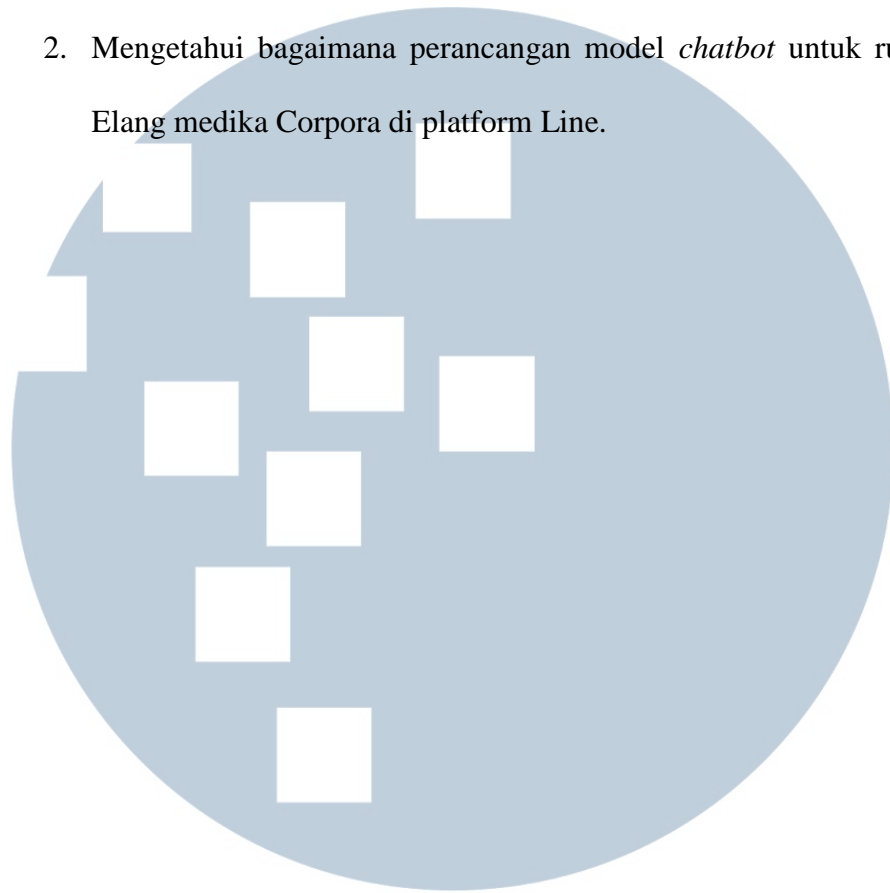
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Dapat membantu memberikan informasi dengan cepat dan meningkatkan pelayanan dalam pemberian informasi.

2. Mengetahui bagaimana perancangan model *chatbot* untuk rumah sakit

Elang medika Corpora di platform Line.



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA