

## **Sistem Costumer Service Cerdas Menggunakan Metode Fuzzy String Matching pada E-commerce**

**PUNJUNG WIBOWO**

*Program Studi Teknik Informatika - S1, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : djo3djo3@yahoo.com*

### **ABSTRAK**

Costumer Service Cerdas merupakan sebuah program komputer berbasis Chat Robot (memungkinkan percakapan interaktif antara user dan komputer dalam bentuk teks) yang bertujuan memberikan pelayanan prima pada pelanggan (customer) dengan menyediakan informasi mengenai produk (barang dan atau jasa) dalam kegiatan e-commerce. Di dalam pencarian kata yang dilakukan oleh robot dapat memanfaatkan metode Fuzzy string matching yang membuat pengolahan data-data yang di-input-kan menghasilkan output yang valid dan complete. Logika Fuzzy memungkinkan nilai tidak pasti seperti `sedikit`, `lumayan`, dan `sangat`. Metode ini melakukan pencarian terhadap string yang sama dan juga string yang mendekati dengan string lain yang terkumpul dalam sebuah penampung atau kamus. Metode penelitian perangkat lunak RUP (Rational Unified Process) sangatlah cocok pada penelitian ini karena dapat kembali ke tahapan pengembangan sebelumnya untuk memperbaiki atau menambah sistem. Costumer service Cerdas dapat dikembangkan lebih lanjut tidak sebatas dalam kegiatan e-commerce atau bisnis saja melainkan dalam semua bentuk pelayanan informasi., misalya bidang Pendidikan, Pemerintahan, Pariwisata dan sebagainya.

Kata Kunci : E-commerce, Fuzzy String Matching, Natural Language Processing, Robot Chat.

## **Intelligent customer service using fuzzy string Matching methods applied on e-commerce**

**PUNJUNG WIBOWO**

*Program Studi Teknik Informatika - S1, Fakultas Ilmu  
Komputer, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : [djo3djo3@yahoo.com](mailto:djo3djo3@yahoo.com)*

### **ABSTRACT**

Intelligent Customer Service is a computer program based Chat Robot (allowing interactive conversation between the user and the computer in the form of text) that aims to provide excellent services to the customer by providing information about products (goods or services) in e-commerce activities. In the word search performed by robots can utilize fuzzy string matching method which makes valid and complete data output. Fuzzy logic allows the uncertain value as `little`, `tolerable`, and `very`. This method performs the same search string and the string is approached also with another string that collects in a reservoir or a dictionary. Software research methods RUP (Rational Unified Process) is suitable in this study because it can come back to the earlier stages of development to improve or add to the system. Intelligent customer service can be cultivated further not limited to the activities of e-commerce or business alone but in all forms of information services. for example Education, Government, Tourism and so on.

Keyword : E-commerce, Fuzzy String Matching, Natural Language Processing, Robot Chat.