

Perancangan Desain Antarmuka Chatbot Layanan Jasa Titip = Design of Chatbot Interface for Layanan Jasa Titip

Rafie Dharmawan Prastowo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920534230&lokasi=lokal>

Abstrak

Bisnis Layanan Jasa Titip mulai menjadi bisnis yang berkembang. Pelaku dituntut untuk selalu memberikan respon secepat mungkin. Masalah ini merupakan masalah yang selalu dialami oleh penyedia layanan jasa titip. Perkembangan teknologi pada saat ini, sudah terdapat teknologi chatbot yang dapat menggantikan manusia dalam melakukan kegiatan operasional. Penelitian ini berusaha memberikan solusi berupa chatbot untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh bisnis layanan jasa titip. Pengembangan yang dilakukan menggunakan prinsip user-centered design yang melibatkan pengguna secara aktif pada setiap metodenya. Pengumpulan kebutuhan sistem dilakukan dengan metode wawancara, kuesioner, dan expert review. Hasil yang didapat dijadikan panduan dalam mendesain antarmuka chatbot layanan jasa titip. Evaluasi terhadap prototipe dilakukan secara mixed method dengan menggunakan concept testing dan system usability scale. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan kepada pengguna, desain antarmuka chatbot layanan jasa titip yang dibuat sudah cukup baik dari segi usability dan didapatkan skor SUS yang cukup tinggi.

.....Layanan Jasa Titip started to become a thriving business. Businesses are required to always respond as quickly as possible. This problem is a problem that is always experienced by Layanan Jasa Titip. In the current technological development, there is already chatbot technology that can replace humans in carrying out operational activities. This research tries to provide a solution in the form of a chatbot to solve the problems faced by private business services. Development is carried out using the principle of usercentered design that actively involves the user in each method. The collection of system requirements is done by the method of interviews, questionnaires, and expert review. The results obtained are used as a guide in designing the chatbot interface of private services. Evaluation of the prototype was carried out in a mixed-method using concept testing and system usability scale. Based on evaluations made to users, the chatbot interface design of entrusted services is quite good in terms of usability and a high SUS score is obtained.