

Abstract: The development of Internet technology is widely used for positive things in helping human work, one of which facilitates communication between humans. In this case, CV. Unomax Indonesia is still relying on human as an online customer service to respond to inquiries from customers. As customers grow, it is less effective for customers who want to get quick reply information without time constraints. This study aims to create a web-based information system in the form of chatbot application that can be used by CV. Unomax Indonesia to respond to customer inquiries quickly. The method used is the prototype method as a modeling tool. This application uses PHP programming language and MySQL database. The result of the built chatbot application is based on test results using black box testing, it can be concluded that this application can run well and answer each question quickly as expected.

Keywords: chatbot, customer service, information system, system, web

Abstrak: Perkembangan teknologi internet banyak digunakan untuk hal-hal positif dalam membantu pekerjaan manusia, salah satunya memudahkan komunikasi antar manusia. Dalam hal ini, CV. Unomax Indonesia saat ini masih mengandalkan manusia sebagai customer service online untuk menanggapi pertanyaan dari pelanggan. Seiring pelanggan yang semakin meningkat, hal tersebut dirasa kurang efektif bagi pelanggan yang ingin mendapatkan informasi balasan dengan cepat tanpa keterbatasan waktu. Penelitian ini bertujuan untuk membuat sistem informasi berbasis web berupa aplikasi chatbot yang dapat digunakan oleh CV. Unomax Indonesia untuk menanggapi pertanyaan pelanggan secara cepat. Metode yang digunakan adalah metode prototype sebagai alat pemodelannya. Aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Hasil dari dibangunnya aplikasi chatbot ini berdasarkan hasil pengujian menggunakan black box testing, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini dapat berjalan dengan baik dan menjawab setiap pertanyaan dengan cepat sesuai yang diharapkan.

Kata kunci: chatbot, customer service, sistem, sistem informasi, web