

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi di berbagai bidang, seakan-akan tidak pernah ada matinya untuk mempelajari. Dari hari-ke hari kemajuan teknologi terus berkembang salah satunya adalah komputer. Komputer merupakan sarana untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan efisien. Perkembangan teknologi yang sangat pesat sekarang mendorong kita untuk lebih membuka diri pada perubahan-perubahan yang ada pada era globalisasi seperti sekarang ini. (Aliy Hafiz & Muhammad Ma'mur, 2018).

Konsultasi adalah teknik layanan untuk memberikan bantuan dalam upaya mengatasi masalah klien secara tidak langsung. Didalam konsultasi terdapat pertukaran informasi melalui komunikasi yang terbuka untuk memastikan pihak klien mengetahui lebih dalam tentang suatu tema. Oleh karenanya konsultasi adalah sesuatu yang eduktif dan inklusif.

Saat ini kecantikan adalah hal yang penting, banyak orang yang merasa lebih percaya diri jika memiliki kulit yang sehat, mulus, dan bersih. Keinginan seperti itu telah menjadi fenomena di Indonesia, terutama di kalangan wanita (Rosyada dan Sharif, 2019). Kunci utama kulit yang cantik adalah perawatan. Karena itu, sebelum melakukan perawatan sangat penting untuk melakukan konsultasi terlebih dahulu kepada ahlinya.

Chatter Bot atau sering disebut Chatbot merupakan program komputer yang digunakan untuk membalas pesan-pesan dengan indikator tertentu. Chatbot merupakan salah satu bentuk aplikasi *Natural Language Processing*. Model komputasi seperti ini berguna untuk memudahkan komunikasi antara manusia dengan komputer dalam hal pencarian informasi, sehingga dapat terjadi suatu interaksi antara keduanya dengan menggunakan bahasa alami (Mulyatun et al., 2021). Chatbot dapat menjawab pertanyaan secara responsif dan cepat karena dapat dibalas secara otomatis (A. Zaenudin, 2017). Tentu dengan sifat yang responsif Chatter Bot sangat bagus diterapkan untuk keperluan konsultasi.

Klinik kecantikan Arisha adalah suatu bisnis berupa fasilitas perawatan dan kecantikan kulit, meliputi proses peremajaan kulit, pencerahan kulit wajah, dan memperbaiki berbagai kekurangan yang muncul pada kulit. Dalam kegiatan konsultasinya, Klinik kecantikan Arisha belum memanfaatkan teknologi informasi. Proses konsultasi saat ini masih manual yaitu dengan bertemu secara langsung dengan dokter. Adapun kendala yang dihadapi dalam proses konsultasi yaitu sering kali pasien enggan datang dikarenakan kesibukan yang dialaminya dan tidak adanya kecocokkan waktu atau *Availability Time Schedule* antara pasien dan dokter, karena dokter memiliki jadwal yang sibuk dan hanya ada pada jam dan hari tertentu di klinik. Oleh karena itu, keberadaan sistem yang dapat digunakan untuk melakukan konsultasi selama 24 jam sangat penting dalam memajukan Klinik kecantikan Arisha.

Dari uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian untuk merancang dan membangun sistem Chatter Bot menggunakan metode *Natural Language Processing* (NLP) dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP untuk

membantu dalam menyelesaikan kendala konsultasi pada Klinik kecantikan Arisha.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah aplikasi Chatbot dapat digunakan sebagai media konsultasi kecantikan kulit pada Klinik kecantikan Arisha Pasaman Barat?
2. Bagaimana metode *Natural Language Processing* mampu diterapkan dalam pembangunan sistem Chatter Bot untuk konsultasi pada Klinik kecantikan Arisha Pasaman Barat?

1.3 Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka dapat ditarik hipotesa sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan diterapkannya aplikasi Chatbot dapat digunakan sebagai media konsultasi kecantikan kulit pada Klinik kecantikan Arisha Pasaman Barat.
2. Diharapkan dengan menggunakan metode *Natural Language Processing* mampu menerapkan pembangunan sistem Chatter Bot untuk konsultasi pada Klinik kecantikan Arisha Pasaman Barat.

1.4 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas, maka dibatasi permasalahan yang akan dibahas yaitu :

1. Chatter Bot diimplementasikan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.
2. Metode yang digunakan adalah metode *Natural Language Processing*.
3. Chatter Bot akan di terapkan pada website.
4. Jawaban yang disediakan pada hanya dalam ruang lingkup masalah kecantikan kulit yaitu :
 - a. Wajah tidak mulus
 - b. Kulit berjerawat
 - c. Kerutan Wajah
 - d. Mata Panda
 - e. Kulit Kering
 - f. Stretch mark
5. Chatter Bot hanya memberikan informasi berupa penyebab, cara menghindarinya, dan cara perawatannya secara umum.
6. Chatter Bot tidak memberikan diagnosa penyakit.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dan agar penelitian ini terlaksana sesuai dengan yang diinginkan maka tujuan dari penelitian adalah:

1. Membuat aplikasi Chatbot sebagai media konsultasi pada Klinik kecantikan Arisha Pasaman Barat.
2. Menerapkan metode *Natural Language Processing* pada aplikasi Chatbot sebagai media konsultasi pada Klinik kecantikan Arisha Pasaman Barat.

1.6 Manfaat Penelitian

Penulis berharap agar penelitian ini bisa bermanfaat kedepannya, adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- A. Tersedianya sistem Chatter Bot yang dapat menjawab pertanyaan pasien kapanpun dan dimanapun.
- B. Sebagai salah satu alternatif klinik untuk memberikan layanan kepada pasien.
- C. Mempermudah pekerjaan dokter klinik.
- D. Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memajukan Klinik Kecantikan Arisha.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

Tinjauan umum perusahaan ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang Klinik kecantikan Arisha Pasaman Barat. Gambaran tersebut diantaranya tentang sejarah berdirinya, struktur organisasi, serta tugas dan wewenangnya.

1.7.1 Sejarah Berdirinya Objek Penelitian

Kecantikan perempuan yang terus menerus diarahkan dan dikontrol membuat posisi perempuan menjadi lemah, bahkan terhadap tubuh dan kecantikannya sendiri. Melihat kecenderungan tersebut, maka Klinik Kecantikan Arisha menangkap dan memanfaatkan kelemahan perempuan sebagai potensi bisnis yang menjanjikan dengan menghadirkan klinik kecantikan berbasis hospitality. Klinik kecantikan Arisha menawarkan pelayanan jasa perawatan kesehatan dan kecantikan kulit dengan memberikan berbagai produk kecantikan dan treatment modern yang berupaya memenuhi kebutuhan kecantikan sehingga dapat menunjang penampilan.

Klinik Kecantikan Arisha sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan kecantikan perempuan yang banyak menawarkan produk kecantikan yakni perawatan Kulit Wajah, Tubuh dan Rambut. Klinik Kecantikan Arisha menggunakan berbagai media iklan, diantaranya website, Instagram, facebook, dan lain sebagainya. Klinik Kecantikan Arisha banyak menawarkan produk kecantikan dan perawatan dari wajah hingga tubuh yang dipadu dengan teknologi-teknologi modern, yakni laser sebagai produk unggulan serta untuk Mom And Baby SPA.

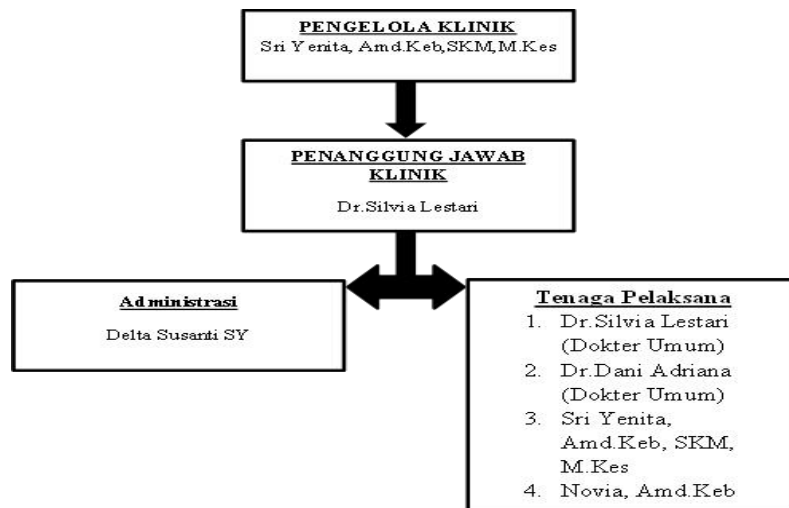
Penawaran yang datang dari klinik kecantikan Arisha tentu saja menarik bagi para perempuan. Dalam hal ini, Klinik Kecantikan Arisha seolah-olah mengerti kebutuhan perempuan. Namun dengan hadirnya klinik kecantikan ini pula, industri kecantikan terus menerus menciptakan kebutuhan penampilan yang ideal bagi perempuan agar mereka semakin terdorong untuk melakukan perawatan di klinik kecantikan. Perempuan yang tidak pernah puas dengan penampilannya

akan terus berupaya untuk mendapatkan penampilan sempurna dengan melakukan perawatan di klinik kecantikan. Melihat respon yang begitu positif dari para perempuan, membuat bisnis klinik kecantikan Arisha dengan basis *Hospitality* tetap bertahan, bahkan semakin marak perkembangannya hingga menjadi *Trend Global* yang diikuti oleh industri-industri kecantikan di berbagai negara.

1.7.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan gambaran formal organisasi yang menunjukkan adanya pemisahan fungsi, uraian tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam suatu organisasi.

Adapun bentuk Struktur Organisasi klinik kecantikan Arisha dapat dilihat pada Gambar 1.1 dibawah ini:



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Klinik Kecantikan Arisha
(Sumber: Klinik Kecantikan Arisha)

1.7.3 Tugas dan Wewenang

Berdasarkan stuktur organisasi pada Gambar 1.1 maka tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian yang terdapat pada Klinik Kecantikan Arisha dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Pengelola Klinik

- a. Menyusun rencana apa saja yang akan dilakukan agar klinik yang dikelola dapat berkembang.
- b. Mendorong (memotivasi) bawahan untuk dapat bekerja dengan giat dan tekun.
- c. Membina bawahan agar dapat memikul tanggung jawab tugas masing-masing secara baik.
- d. Membina bawahan agar dapat bekerja secara efektif dan efisien.
- e. Menyusun fungsi manajemen secara baik.

B. Penanggung Jawab Klinik

- a. Memberi instruksi untuk melaksanakan pekerjaan.
- b. Mengawasi karyawan-karyawan dalam melaksanakan tugasnya

C. Administrasi

- a. Melayani pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien sebelum mendapatkan perawatan.
- b. Menyiapkan tanda terima (rincian biaya perawatan) pada pasien.

D. Tenaga Pelaksana

- a. Melakukan relasi hubungan terhadap pelanggan.
- b. Menjalin komunikasi dengan pelanggan setelah transaksi.