

ABSTRACT

Thesis Title : **IMPLEMENTATION OF CHAT BOTS AND CRM AUTOMATION ON CUBIEBABY E-COMMERCE CREATION**

Name : **Tri Novita Wahyuningsih**

Student Number : **18101152610096**

Study Program : **Information System**

Degree Granted : **Strata 1 (S1)**

Advisor : **1. Syafrika Deni Rizki, S.Kom., M.Kom**
2. Muhammad Ikhlas, S.Kom., M.Kom

Information technology that develops rapidly every year brings a huge impact in all aspects of life, one of which is developments in the world of business and marketing. The Cubie Baby shop is a shop that sells various needs, but the lack of a marketing process makes the shop often lose customers. E-commerce is an online business strategy. However, it is very rare to find in today's e-commerce that has a CRM feature by utilizing customer analysis. The use of the chat bot feature in an e-commerce will make it easier for consumers when they want to shop and communicate with the owner concerned, consumers don't have to wait long to wait for a reply from the online shop. Based on these problems, the authors consider it necessary to develop an e-commerce system by implementing CRM features and chat bots in it. Which in turn can improve the quality of sales and marketing.

Keyword : E-Commerce, Chat Bots, CRM

ABSTRAK

Judul : **PENGIMPLEMENTASIAN BOT CHAT DAN
AUTOMASI CRM PADA PEMBUATAN
E-COMMERCE CUBIEBABY**

Nama : **Tri Novita Wahyuningsih**

No. Bp : **18101152610096**

Program Studi : **SISTEM INFORMASI**

Jenjang Pendidikan : **Strata 1 (S1)**

Pembimbing : **1. Syafrika Deni Rizki, S.Kom., M.Kom**

2. Muhammad Ikhlas, S.Kom., M.Kom

Teknologi informasi yang berkembang pesat setiap tahunnya membawa dampak yang sangat besar dalam segala aspek kehidupan, salah satunya perkembangan dalam dunia bisnis dan pemasaran. Toko Cubie Baby merupakan sebuah toko yang menjual berbagai kebutuhan, namun kurangnya proses pemasaran membuat pihak toko sering kehilangan pelanggannya. *E-commerce* merupakan strategi bisnis *online*. Namun sangat jarang ditemui pada zaman sekarang *e-commerce* yang memiliki fitur CRM dengan memanfaatkan analisa pelanggan. Pemanfaatan fitur *chat bot* pada sebuah *e-commerce*, akan mempermudah konsumen ketika ingin berbelanja dan berkomunikasi dengan *owner* yang bersangkutan, konsumen tidak perlu menunggu lama untuk menunggu balasan dari pihak *online shop*. Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis menganggap perlunya dikembangkan suatu sistem *e-commerce* dengan menerapkan fitur CRM dan *bot chat* di dalamnya. Yang nantinya bisa meningkatkan kualitas penjualan dan pemasaran.

Kata Kunci : **E-Commerce, Bot Chat, CRM**