

Implementasi Chatbot Sebagai Agen Perumahan untuk Meningkatkan Efisiensi dan Akurasi Informasi Menggunakan Einstein Bot

Febrianto ^{1*)}, Ranti Dwi Putri ²⁾

¹⁾²⁾ Fakultas Komputer, Universitas Mohammad Husni Thamrin

Correspondence author: febrianrian.fr97@gmail.com, Jakarta, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i1.1503>

Abstrak

Implementasi chatbot sebagai agen perumahan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi informasi dalam proses pencarian dan pemesanan rumah. Chatbot merupakan sistem percakapan otomatis yang dapat membantu pelanggan dalam mengakses informasi yang diinginkan, serta memproses permintaan pemesanan rumah secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi implementasi chatbot sebagai agen perumahan dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi informasi dalam proses pencarian dan pemesanan rumah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan teknologi chatbot dalam bidang perumahan, serta memberikan manfaat bagi agen perumahan dan pelanggan dalam mendapatkan layanan yang lebih baik.

Kata kunci: Agen Perumahan, Chatbot, Einstein Bot

ABSTRACT

Implementation of a chatbot as a housing agent can be a solution to increase the efficiency and accuracy of information in the process of searching and ordering houses. Chatbot is an automated conversation system that can assist customers in accessing the desired information, as well as processing housing order requests quickly and precisely. Therefore, it is necessary to conduct research to evaluate the implementation of chatbots as housing agents in increasing the efficiency and accuracy of information in the process of searching and ordering houses. This research is expected to contribute to the development of chatbot technology in the housing sector, as well as provide benefits for housing agents and customers in getting better service.

Keywords: Housing Agent, Chatbot, Einstein Bot

PENDAHULUAN

Pada era digital yang semakin maju ini, banyak sektor bisnis yang mulai mengimplementasikan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi informasi yang disediakan. Salah satu sektor yang mulai menggunakan teknologi ini adalah sektor perumahan. Pemasaran dan penjualan rumah saat ini masih banyak dilakukan secara manual oleh agen perumahan. Hal ini menyebabkan banyak waktu dan tenaga yang terbuang, serta menimbulkan kesalahan informasi yang dapat merugikan konsumen. Namun, seringkali agen manusia kesulitan dalam menangani banyaknya permintaan dan pemesanan rumah

secara bersamaan, sehingga menyebabkan keterlambatan dan kesalahan dalam memberikan informasi.

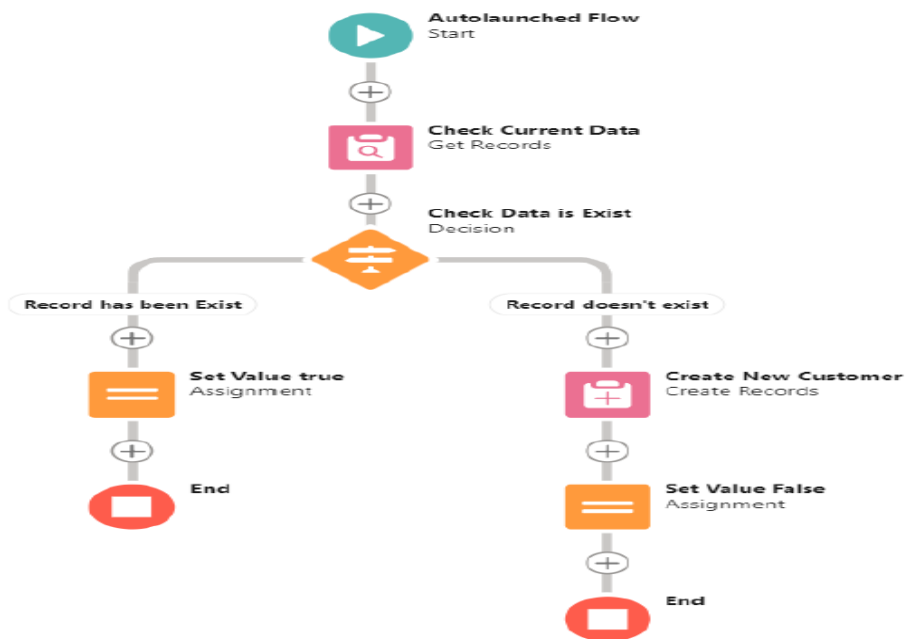
Implementasi chatbot sebagai agen perumahan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi informasi dalam proses pencarian dan pemesanan rumah. Chatbot merupakan sistem percakapan otomatis yang dapat membantu pelanggan dalam mengakses informasi yang diinginkan, serta memproses permintaan pemesanan rumah secara cepat dan tepat. Dengan demikian, chatbot dapat menjadi agen perumahan yang handal dan efektif dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi implementasi chatbot sebagai agen perumahan dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi informasi dalam proses pencarian dan pemesanan rumah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan teknologi chatbot dalam bidang perumahan, serta memberikan manfaat bagi agen perumahan dan pelanggan dalam mendapatkan layanan yang lebih baik.

METODE

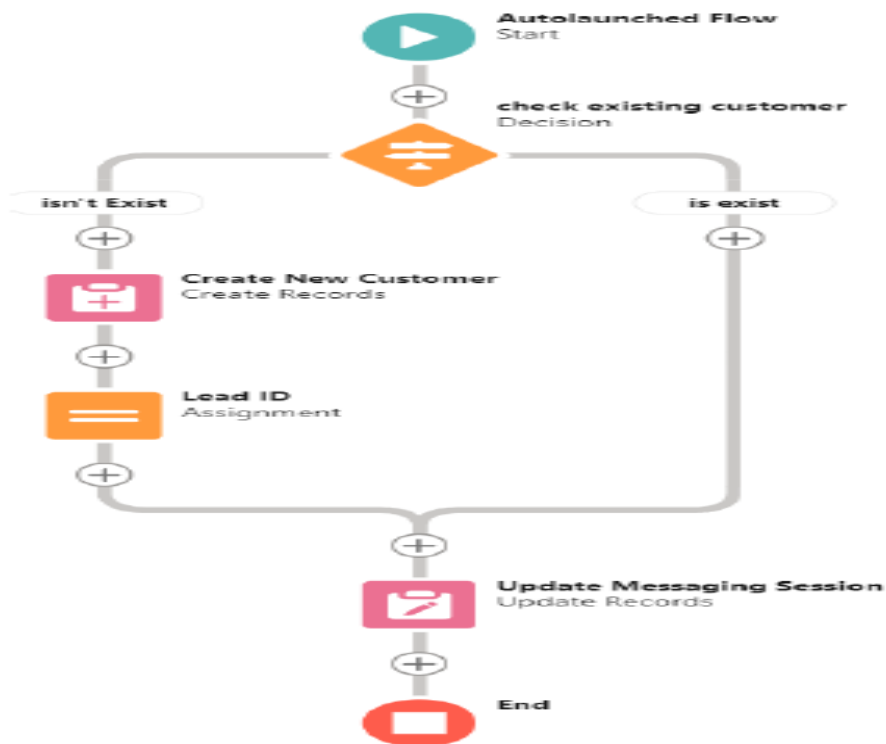
Pada tahap untuk melakukan penelitian, penulis menggunakan metode observasi. Observasi penelitian adalah rangkaian pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap suatu objek penelitian yang ada di lingkungan dengan meliputi berbagai aktivitas perhatian terhadap kajian objek dengan menggunakan pengindraan. (Hayati, 2022). Chatbot sangat membantu seseorang untuk mendapatkan informasi dengan mudah dan akurat. Pertanyaan yang diajukan oleh pengguna akan cepat dijawab oleh sebuah sistem dengan database yang tersedia. Sehingga pengguna tidak perlu lagi menunggu terlalu lama untuk sebuah jawaban. Chatbot dapat mengirim beberapa jenis pesan bisa berupa file, suara, gambar, dan tulisan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

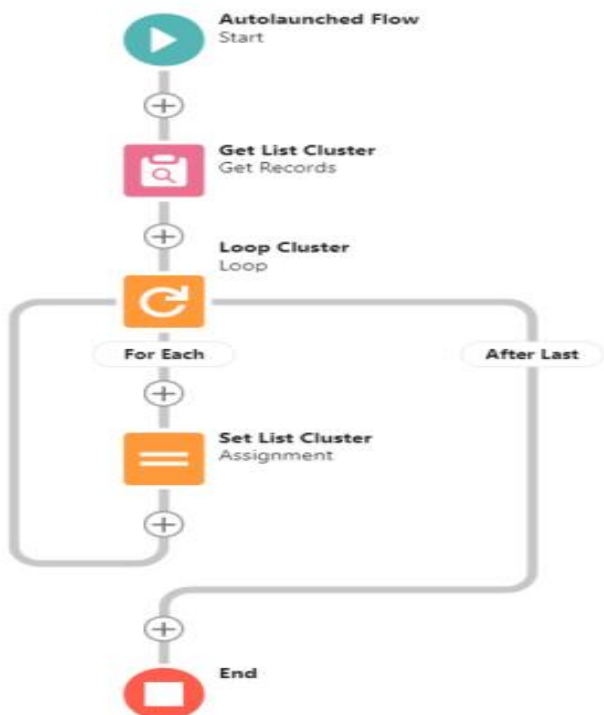
Dengan representasi Tools UML (*Unified Modelling Language*) dalam penelitian ini, akan diuraikan langkah-langkah yang ditempuh dalam perancangan sistem aplikasi ini, diantaranya sebagai berikut :



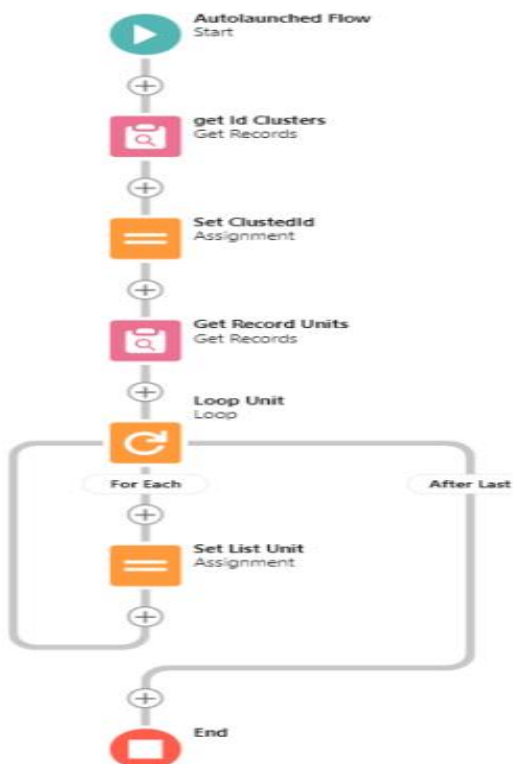
Gambar 1. Flow Cek Data Pelanggan



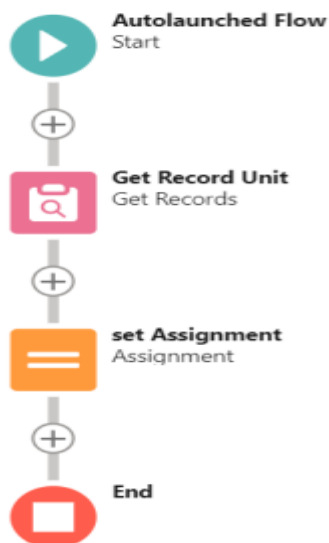
Gambar 2. Update Object Messaging Session



Gambar 3. Proses Flow Mendapatkan Data Cluster



Gambar 4. Proses Flow Mendapatkan Data Unit

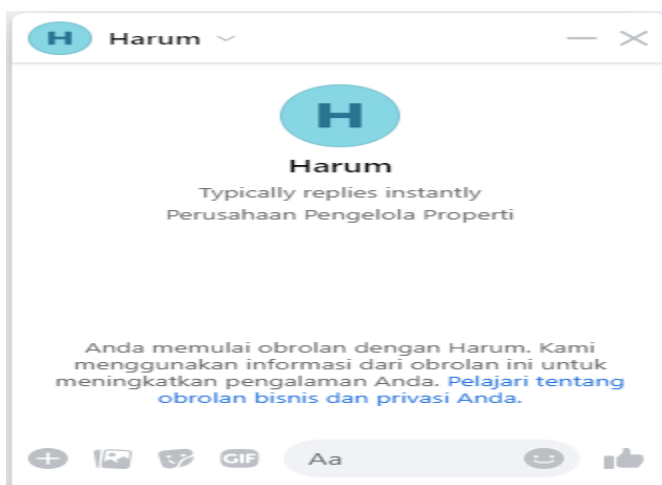


Gambar 5. Proses Flow Mendapatkan Informasi Detail Unit

Berikut merupakan rancang antar muka aplikasi yang terdiri dari :

1. Rancang Antar Muka untuk User.
 - a. Halaman chat user.

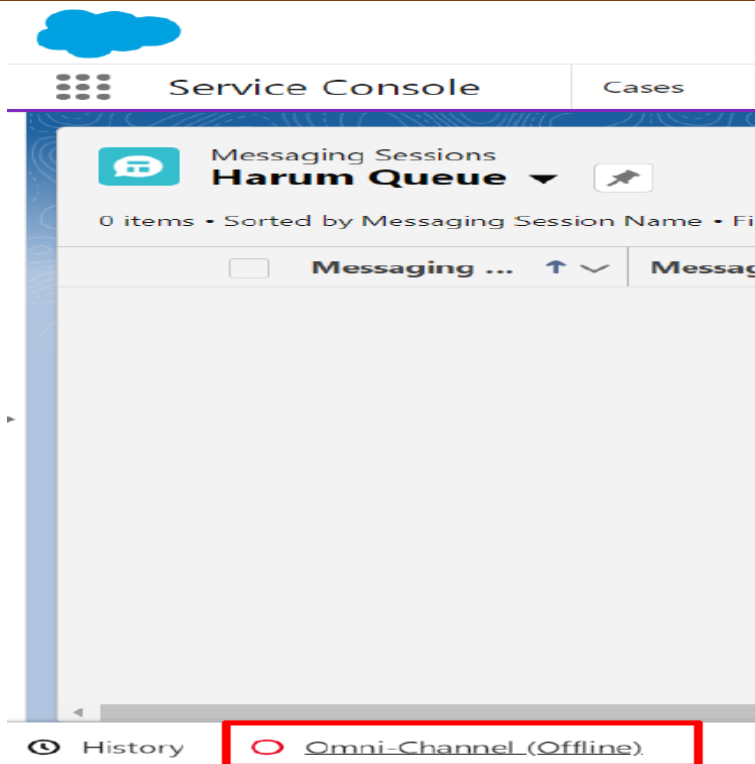
Halaman chat user merupakan tampilan beranda atau awal yang berisi chat antara calon pembeli dan pengelola properti. Setelah Einstein bot diaktifkan, maka calon pembeli dapat melakukan chat melalui media sosial.



Gambar 6. Halaman Chat use

- b. Halaman Agen Properti.

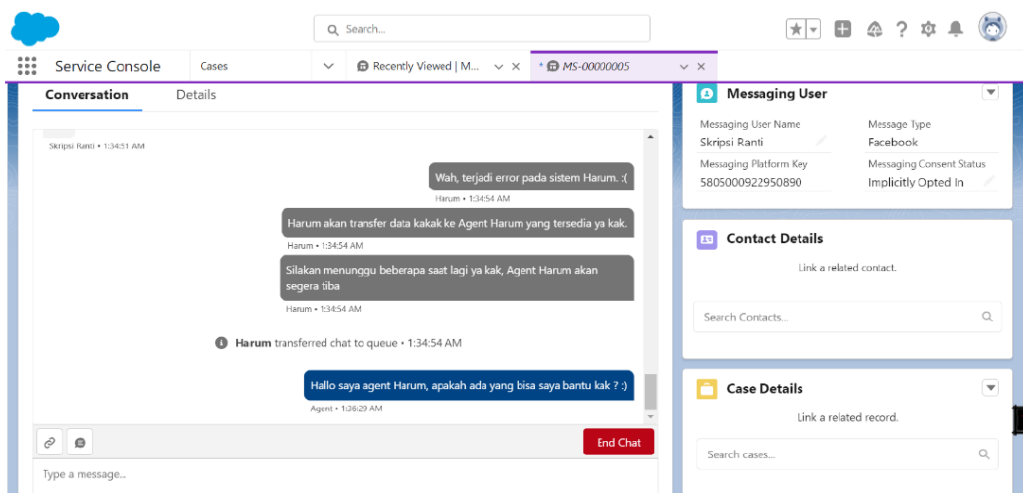
Halaman agen properti ini tampilan agent yang ada di Salesforce. Agent pertama-tama memilih tampilan “Service Console” agar dapat masuk ke Omnichannel.



Gambar 7. Halaman agen properti

c. Halaman Interaksi Agent kepada Pelanggan

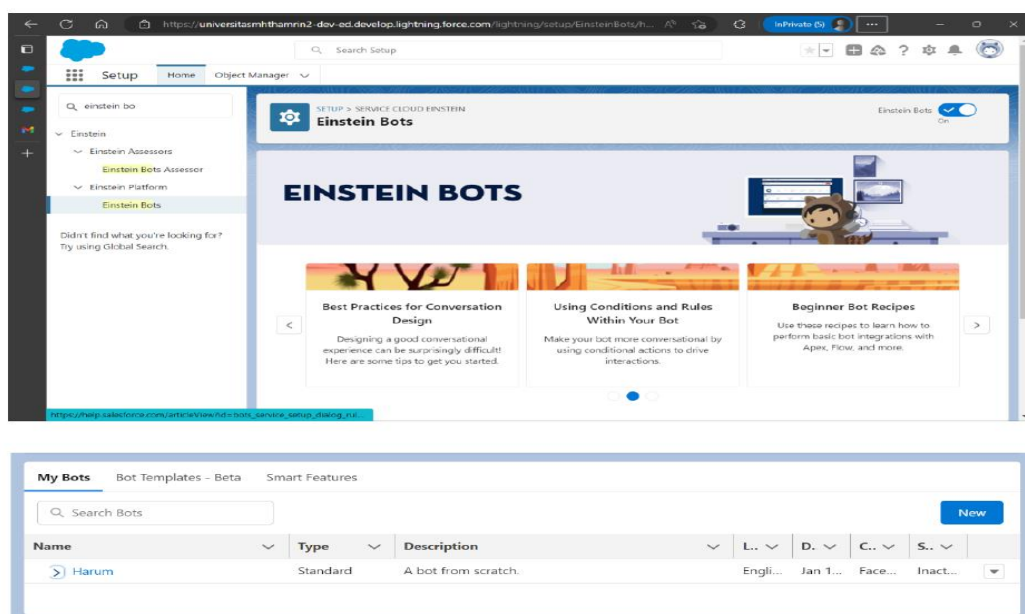
Merupakan tampilan interaksi punya agent kepada Pelanggan. Ketika pelanggan sudah merasa cukup informasi yang telah diberikan, agent dapat mengakhiri pesan tersebut dengan klik tombol “End Chat”.



Gambar 8. Halaman Interaksi Agent kepada Pelanggan

2. Rancang Antar Muka Einstein Bot.

Chatbot percakapan yang didukung oleh *Salesforce* pada kecerdasan buatan di *backend*. Einstein bot ini bagian dari *Salesforce Service Cloud* yang tugasnya adalah berinteraksi dengan pelanggan dan memberi informasi yang mereka butuhkan dengan cepat dan akurat tanpa campur tangan manusia. *Salesforce Einstein bot* menggunakan teknologi NLP/NLU yang melatih chatbot untuk membuat model pembelajaran. Bot dilatih dengan membuat dialog (cuplikan percakapan untuk kasus penggunaan) yang mengontrol apa yang telah dilakukan Einstein bot.



Gambar 9. Halaman Einstein bot

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang implementasi chatbot, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Aplikasi ini membantu para calon pembeli mendapatkan unit rumah yang diinginkan dengan mudah, dan cepat.
- Aplikasi ini juga membantu agent perumahan dengan penjualan atau penawaran agent rumah yang akan diperjual-belikan kepada calon pembeli.

Agar implementasi chatbot ini dapat menjadi lebih sempurna lagi di kemudian waktu, maka ada beberapa rekomendasi dari peneliti, yaitu:

- a. Aplikasi dapat menangani komplain atau membantu para warga dari unit yang terdapat kendala.
- b. Aplikasi dapat dengan cepat merespon dan dapat memahami berbagai bahasa.

REFERENSI

- Wicherski, M. (2017). In *Beginning Salesforce Developer* (p. 96). Los Angeles : Apress.
- Gessner, M. (2021). *What is Apex ?* Retrieved from FocusOnForce: https://focusonforce.com/crm/what-is-apex/#overview_of_apex
- Guides. (2018, November 27). *Salesforce Einstein Bots – Build Your Own Automated Salesforce Robot !* Retrieved from Salesforceben: <https://www.salesforceben.com/salesforce-einstein-bots-build-your-own-automated-salesforce-robot/>
- Hayati, R. (2022). *3 Contoh Observasi Penelitian Singkat.* Retrieved from penelitianIlmiah.com : <https://penelitianilmiah.com/contoh-observasi-penelitian/>
- JanBask. (2018, December). *What is Salesforce Flow ? Features of Salesforce Flow & Flow Creation.* Retrieved from Janbask Simplifying Technology: <https://www.janbask.com/blog/what-is-salesforce-flow/>
- Patel, S. (n.d.). *What is Chatbot? Why are Chatbots Important ?* Retrieved from Reve chat : <https://www.revechat.com/blog/what-is-a-chatbot/>
- R, A. D., Imamah, F., Andre S, Y. M., & Ardiansyah. (2018). *Aplikasi Chatbot (Milki Bot) Yang Terintegrasi Dengan Web CMS.*
- Rajnerowicz, K. (2022, October 4). *What Is a Chatbot and What Are Chatbots Used For ?* Retrieved from tidio: <https://www.tidio.com/blog/what-is-a-chatbot/>
- Salesforce. (n.d.). *CRM Software : Cloud Computing Solutions For Every Business - Salesforce.* Retrieved from Salesforce : <https://www.salesforce.com/ap/?ir=1>
- Salesforce Objects.* (2013). Retrieved from Salesforce Tutorial : <https://www.salesforcetutorial.com/salesforce-objects/>
- Salesforce. (n.d.). *Quickly build AI-powered apps for employees and customers on a complete artificial intelligence platform.* Retrieved from Salesforce : <https://www.salesforce.com/products/einstein/features/>
- Team, E. C. (n.d.). *Flowchart Symbols and Their Usage.* Retrieved from EdrawSoft: <https://www.edrawsoft.com/flowchart-symbols.html>.