BINUS UNIVERSITY

Jurusan Teknik Informatika
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Ganjil tahun 2008/2009

ANALISIS DAN PERANCANGAN APLIKASI HELP DESK BERBASIS INTRANET DENGAN PENERAPAN METODE NATURAL LANGUAGE PROCESSING PADA PT GLOBAL INFORMASI BERMUTU

Lia	**0900787940**
Hirenny Ika Surianty	**0900792360**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk merancang suatu aplikasi *help desk* berbasis intranet, sebagai alternatif solusi dari permasalahan yang dialami oleh IT *help desk* di PT Global Informasi Bermutu atau lebih dikenal masyarakat dengan nama Global TV. Tugas IT *help desk* adalah menangani pertanyaan atau keluhan dari *user* yang berkaitan dengan komputer dan produk lainnya yang sejenis. Aplikasi *help desk* akan menjadi sarana bagi *user* untuk terlebih dahulu mencoba mengatasi permasalahannya sendiri. Hal ini dilakukan dengan mencari solusi pada dokumen *Frequently Asked Question* (FAQ) yang tersedia. Pada proses ini, diterapkan metode *Natural Language Processing* (NLP) di mana komputer akan dibuat untuk memiliki kemampuan mengerti bahasa alami manusia, dalam hal ini berupa karangan teks dalam Bahasa Indonesia. Hasil akhirnya, akan ditampilkan sejumlah dokumen FAQ yang relevan dengan pertanyaan yang di-*input* oleh *user*. Sebagai metode penelitian, digunakan *System Development Life Cycle* (SDLC) yang terdiri dari tahapan *analysis*, *design*, *code*, dan *testing*. Tahap *analysis* dilakukan untuk pengumpulan kebutuhan data. Pada tahap *design* dilakukan perancangan keseluruhan proses dalam sistem, kemudian dibuat aplikasinya pada tahap *code*. Untuk tahap *testing*, dilakukan pengujian terhadap aplikasi yang telah dibuat. Berdasarkan pengujian aplikasi sebagai *web*, aplikasi ini telah memenuhi hampir semua aturan dari delapan aturan emas dalam perancangan antar muka. Sementara dalam hal penerapan NLP di dalam sistem, aplikasi *help desk* ini telah berfungsi cukup optimal dengan nilai persentase keoptimalan rata-rata di atas 50% untuk keseluruhan tahapan NLP yang dilalui.

Kata kunci:
help desk, intranet, *natural language processing*, dokumen *frequently asked question*.