

## ABSTRAK

Kitabisa atau kitabisa.com adalah *platform* untuk menggalang dana dan berdonasi secara *online (crowdfunding)* terpopuler di Indonesia. Kitabisa.com menyediakan media informasi *help center* untuk membantu *visitor* mengetahui mengenai Kitabisa.com dan bagaimana menggunakan layanan yang Kitabisa.com sediakan. *Help center* Kitabisa.com berisi tentang *list* pertanyaan yang sering *visitor* tanyakan (*Frequently Ask Questions*) dan juga fitur *search engine* yang akan memudahkan *visitor* untuk mencari pertanyaan yang sesuai dengan yang ingin *visitor* tanyakan. Namun hasil pencarian dari *search engine* ini masih berupa *list* pertanyaan yang mendekati dengan masukan dari *visitor*, yang mana *visitor* masih harus melakukan penelusuran untuk mencari pertanyaan yang mana yang sesuai dengan yang ingin *visitor* tanyakan.

Pada penelitian ini akan mengusulkan satu solusi untuk memaksimalkan otomatisasi layanan media informasi *Frequently Ask Questions* pada *help center* Kitabisa.com berbasis *Natural Language Processing*. Layanan ini dilakukan dengan messenger Telegram. Orang-orang akan berkomunikasi dengan Bot Telegram yang dirancang berbasis *Natural Language Processing* menggunakan teknologi TensorFlow. Dengan demikian, *chatbot* ini bertindak sebagai *customer service* yang akan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan mengenai informasi pada *help center*. TensorFlow digunakan untuk membuat *neural* model yang mana *bot* akan dilatih berdasarkan *intent file (help center Kitabisa.com)* sehingga *bot* ini dapat mempertahankan konteks dan dapat memberikan respon berdasarkan konteks.

Hasil dari penelitian ini adalah diketahui bahwa *chatbot* dengan menggunakan metode *Natural Language Processing* dapat memberikan respon sesuai dengan konteks atas apa yang *user* tanyakan dengan akurasi 73%. Hasil tersebut didapat dengan pengujian menggunakan cara 10 koresponden diberikan masing-masing 10 tema pertanyaan untuk divariasikan yang kemudian pertanyaan tersebut ditanyakan kepada *chatbot*.

**Kata kunci** : *chatbot*, telegram bot, *frequently ask questions*, *natural language processing*, *neural network*, tensorflow