

ABSTRAKSI

Bank “X” memiliki beberapa Layanan Jasa Perbankan yang ditawarkan kepada nasabah maupun calon nasabahnya. Di Bank “X” terdapat bagian yang tugas utamanya untuk memberi informasi tentang layanan jasa perbankan kepada nasabah atau calon nasabah. Bagian tersebut adalah *Customer Service*, *Customer Service* juga memiliki beberapa tugas lain diantaranya : menerima permohonan pembukaan dan penutupan rekening, menerima permohonan dan memproses pelayanan jasa-jasa retail, membantu dan mengantarkan nasabah ke petugas lain, memasukkan data nasabah ke komputer dan lain lain. Bank X juga menggunakan media lain yang digunakan sebagai sarana untuk memberikan informasi Layanan Jasa Perbankan, antara lain brosur dan website. Ada informasi yang tidak diberikan melalui media tersebut tetapi dapat diperoleh melalui tanya jawab langsung dengan *Customer service*, yaitu dengan datang langsung ke Bank X atau melalui telepon. Karena terbatasnya jumlah *Customer Service* dan jam kerja dari *Customer Service* seringkali menyebabkan antrian nasabah atau calon nasabah yang ingin menanyakan informasi tentang Layanan Jasa Perbankan, contohnya : berapa bunga untuk tabungan rupiah.

Berdasarkan kondisi dan permasalahan diatas maka dibutuhkan suatu sistem bahasa natural yang dapat melakukan proses tanya jawab seputar Layanan Jasa Perbankan terutama untuk produk dan jasa di Bank “X”. Pembuatan perangkat lunak ini diawali dengan melakukan wawancara pada nasabah, calon nasabah maupun pada *Customer Service* tentang bagaimana bentuk-bentuk pertanyaan yang umum digunakan. Hasil wawancara tersebut akan digunakan untuk membentuk kata dan kalimat. Kata dan kalimat tersebut akan digunakan untuk membuat grammar dan semantic action.

Dalam pembuatan perangkat lunak ini penulis menggunakan metode bahasa natural dan kompilasi. Dengan metode tersebut perangkat lunak dapat mengeluarkan jawaban untuk masukkan yang valid dan tidak valid. Setelah perangkat lunak selesai dibuat, maka dilakukan ujicoba untuk mengetahui apakah perangkat lunak sudah bisa menerima inputan kalimat yang ada di grammar. Dengan perangkat lunak ini dapat memberikan informasi seputar layanan jasa perbankan di Bank X dengan variasi inputan kalimat yang terdiri dari jenis kata dan grammar yang telah ditentukan sebelumnya.