

MANUAL BOOK

IMPLEMENTASI CHATBOT IT SUPPORT BERBASIS SEMANTIC RETRIEVAL PADA PERUSAHAAN SFL



GILANG SAMUDRO SUWARJONO
535229202

*Panduan ini menjelaskan cara menggunakan Chatbot IT Support melalui aplikasi Telegram untuk membantu menyelesaikan permasalahan terkait IT.

1. Persyaratan

1. Karyawan internal perusahaan
2. Staf IT Support sebagai panduan monitoring penggunaan chatbot
3. Pengguna umum yang terlibat dalam proses operasional perusahaan
4. Aplikasi Telegram sudah terinstal pada perangkat (Android/PC)
5. Memiliki akun Telegram yang aktif
6. Tersambung dengan koneksi internet yang stabil

2. Cara Mengakses Chatbot IT Support

Berikut langkah-langkah untuk mulai menggunakan chatbot:

1. Buka aplikasi Telegram pada perangkat Anda
2. Ketik nama chatbot IT Support pada menu Search ITHelpdeskBOT
3. Pilih chatbot yang tampil pada daftar pencarian
4. ketik tombol /Start untuk memulai percakapan

3. Cara Menggunakan Chatbot

Pengguna dapat langsung mengetikkan permasalahan yang ingin ditanyakan. Sebaiknya sertakan informasi seperti:

1. Jenis perangkat (PC/Laptop)
2. Nama aplikasi yang mengalami kendala
3. Pesan error yang muncul (jika ada)

Contoh format pertanyaan:

1. "Bagaimana cara reset password email kantor?"
2. "Laptop saya blue screen, apa solusinya?"
3. "Tidak bisa login ke sistem ERP, muncul error code 403."

Chatbot akan memproses pertanyaan dan memberikan jawaban yang paling relevan berdasarkan basis data pengetahuan IT Support.

4. Fitur Chatbot

Fitur	Deskripsi
Pencarian Jawaban Otomatis	Memberikan solusi berdasarkan data yang tersedia di knowledge base
Pemahaman Bahasa Alami	Pengguna dapat bertanya menggunakan bahasa Indonesia sehari-hari
Integrasi Basis Data IT Support	Jawaban bersumber dari dokumen resmi dan terstruktur

5. Batasan Sistem

Walaupun dirancang untuk membantu secara maksimal, chatbot memiliki sejumlah keterbatasan:

1. Tidak dapat menangani masalah teknis yang memerlukan tindakan fisik langsung
2. Jawaban mungkin kurang tepat apabila informasi pertanyaan kurang detail
3. Sistem hanya memberikan solusi berdasarkan data yang tersedia dalam basis pengetahuan

Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh chatbot, pengguna disarankan untuk menghubungi tim IT Support.

6. Etika Penggunaan Chatbot

Pengguna diharapkan untuk:

1. Menggunakan bahasa yang sopan dan jelas
2. Tidak mengirimkan informasi sensitif yang tidak diperlukan
3. Mengikuti prosedur yang diberikan chatbot

7. Kontak Bantuan Lanjutan

Jika solusi dari chatbot belum dapat membantu, silakan hubungi:

1. Email IT Support: gilang.suwarjono@kalbeconsumerhealt.co.id
2. Nomor Telepon/Ext: (085891248571)
3. Jam Operasional: Senin–Jumat (08.00–16.00)

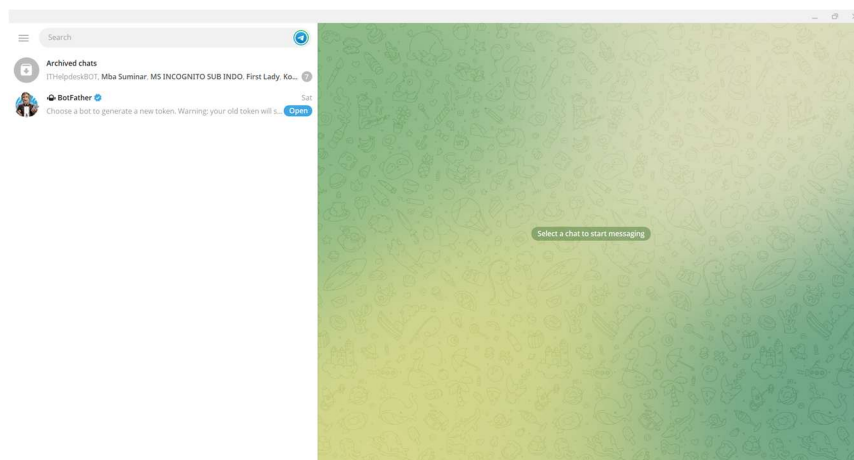
Antarmuka Pengguna

1. Aplikasi



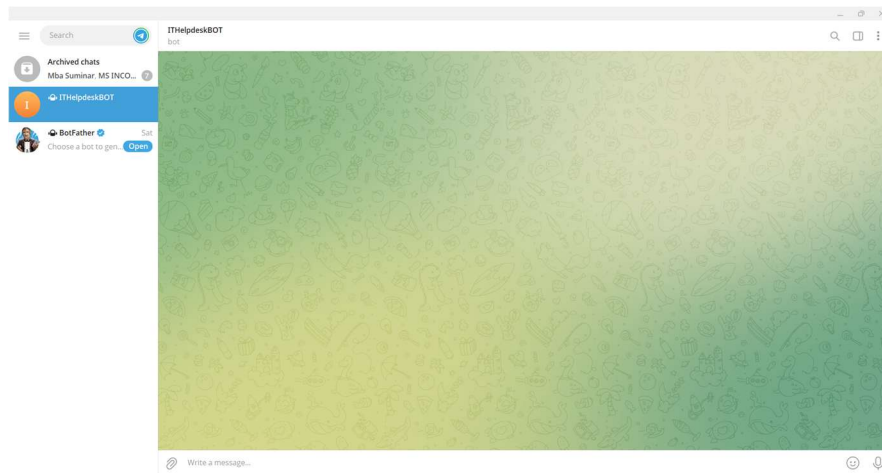
Aplikasi Telegram digunakan sebagai media interaksi antara pengguna dan chatbot IT Support. Telegram dipilih karena memiliki API terbuka yang memudahkan integrasi dengan Python, sehingga chatbot dapat menerima pertanyaan dan memberikan jawaban secara otomatis. Dengan Telegram, pengguna dapat berkomunikasi langsung dengan chatbot kapan saja dan di mana saja.

2. Tampilan Utama



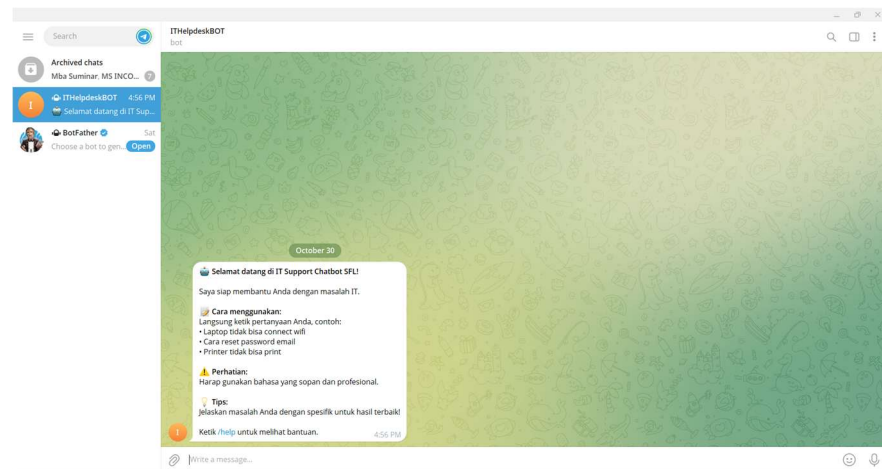
Berikut merupakan tampilan utama saat pengguna masuk ke aplikasi Telegram. Pada langkah awal ini, pengguna dapat mencari nama chatbot IT Support dengan nama "ITHelpdeskBOT" melalui menu *search*. Setelah ditemukan, pengguna dapat mengklik bot tersebut untuk memulai percakapan.

3. Tampilan Utama



Berikut merupakan tampilan utama dari ITHelpdeskBOT ketika pengguna telah mengklik bot IT Support. Pada tahap ini, pengguna dapat mulai berinteraksi dengan chatbot untuk menanyakan berbagai permasalahan terkait IT. Tampilan About

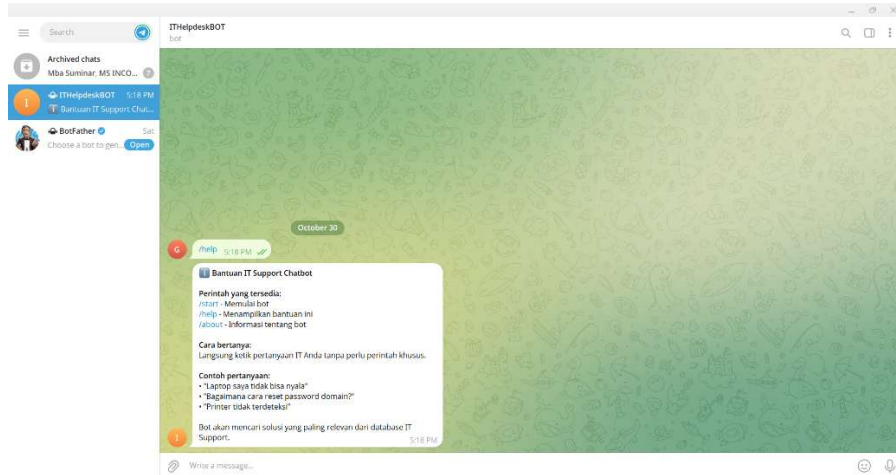
4. Tampilan Awal Interaksi



Tampilan awal ini muncul ketika pengguna baru pertama kali akan mengajukan pertanyaan kepada bot. Pada tampilan ini, bot menampilkan pesan “Selamat datang di IT Support Chatbot SFL”, yang kemudian dilanjutkan dengan penjelasan mengenai cara penggunaan bot. Selain itu, terdapat informasi berupa imbauan kepada pengguna untuk menyampaikan pertanyaan dengan sopan, serta tips agar pengguna dapat memperoleh

hasil yang maksimal. Terakhir, bot juga memberikan instruksi kepada pengguna untuk mengetik perintah /help apabila membutuhkan bantuan.

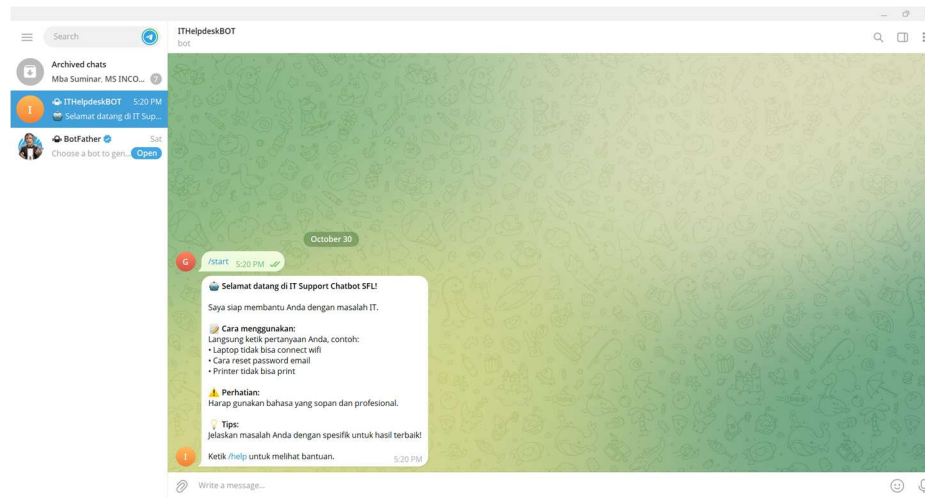
5. Tampilan bot command /help



Ketika pengguna menjalankan perintah /help, sistem akan menampilkan pesan berisi daftar perintah yang tersedia pada chatbot IT Support. Adapun perintah-perintah tersebut antara lain:

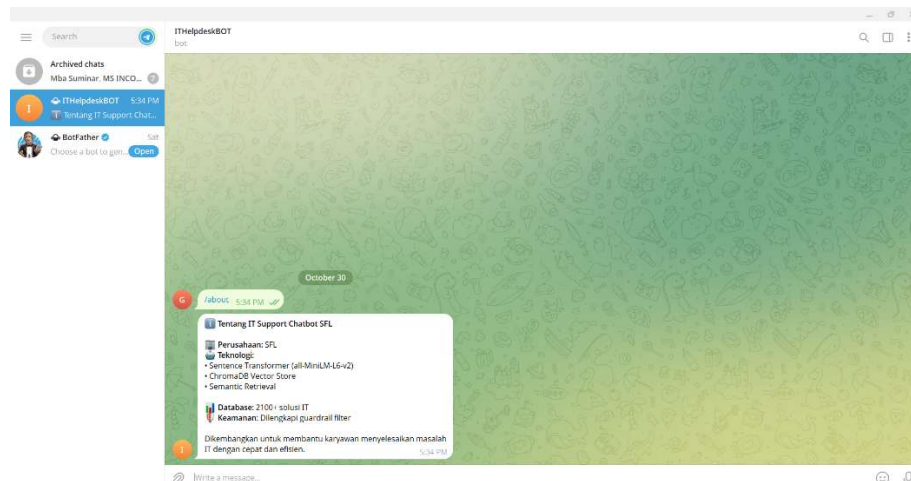
1. /start: Digunakan untuk memulai percakapan dengan chatbot mengenai berbagai permasalahan IT yang ingin ditanyakan.
2. /help: Digunakan ketika pengguna membutuhkan bantuan, misalnya saat mengalami kendala dalam penggunaan fitur chatbot.
3. /about: Menampilkan informasi mengenai chatbot IT Support yang diimplementasikan sebagai media untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan permasalahan terkait IT.

6. Tampilan bot command /Start



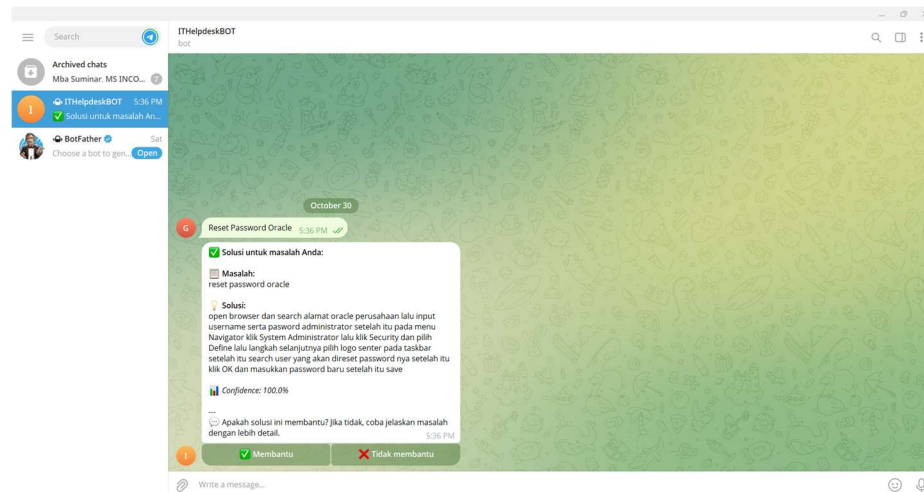
Berikut merupakan tampilan dari bot command /start. Tampilan ini memiliki komponen yang sama dengan tampilan utama ketika pengguna pertama kali menggunakan chatbot. Perintah /start digunakan sebagai langkah awal sebelum pengguna mengajukan pertanyaan seputar permasalahan IT kepada chatbot.

7. Tampilan bot command /about



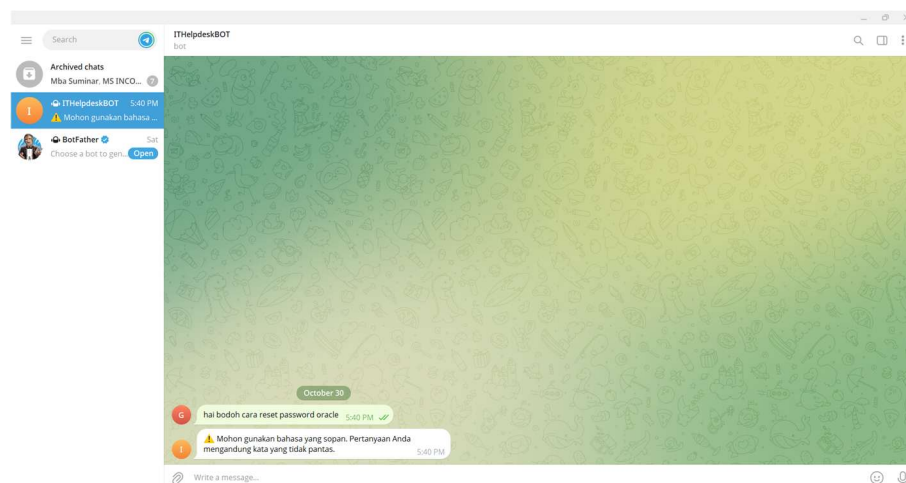
Berikut merupakan tampilan dari bot command /about. Pada tampilan ini ditampilkan informasi mengenai chatbot ITHelpdeskBOT, yang mencakup penjelasan tentang teknologi yang digunakan, jumlah database yang dimiliki, serta fitur keamanan yang diterapkan di dalam chatbot tersebut. Informasi ini bertujuan agar pengguna memahami sistem dan kemampuan yang dimiliki oleh chatbot IT Support.

8. Tampilan percakapan user



Berikut merupakan tampilan interaksi percakapan antara pengguna dan chatbot ketika pengguna mengajukan pertanyaan seputar permasalahan IT yang dialami. Pada output yang ditampilkan, sistem memberikan solusi yang relevan berdasarkan hasil pencarian dari dataset yang telah dipersiapkan sebelumnya. Selain itu, terdapat tombol umpan balik (feedback) berupa pilihan “Membantu” dan “Tidak Membantu”.

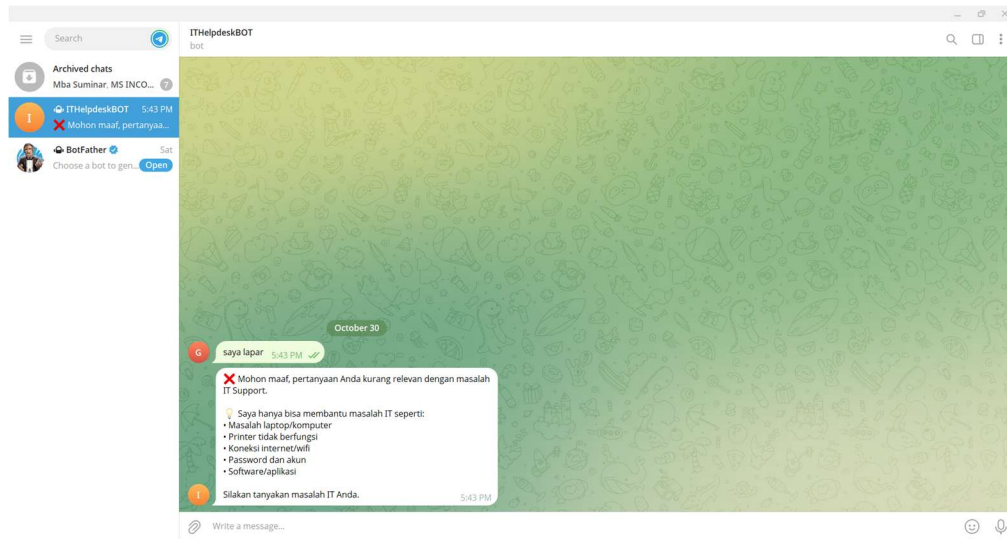
9. Tampilan fitur guardrail



Berikut merupakan tampilan pesan yang diblokir oleh sistem karena terdeteksi mengandung kata-kata kasar atau tidak pantas. Hal ini terjadi karena pada chatbot telah diimplementasikan fitur keamanan bernama Guardrail Filtering, yaitu mekanisme yang

berfungsi untuk memfilter dan memblokir pesan yang mengandung kata tidak pantas sesuai daftar kata yang telah ditentukan di dalam program. Apabila pesan pengguna terblokir, pengguna dapat memulai ulang percakapan dengan mengetik perintah /start untuk kembali mengajukan pertanyaan dengan bahasa yang sopan.

10. Tampilan pertanyaan tidak valid



Berikut merupakan tampilan dari pertanyaan yang tidak valid, dimana system akan memberikan output:

Mohon maaf, pertanyaan Anda kurang relevan dengan masalah IT Support.

Saya hanya bisa membantu masalah IT seperti:

- Masalah laptop/komputer
- Printer tidak berfungsi
- Koneksi internet/wifi
- Password dan akun
- Software/aplikasi

Silakan tanyakan masalah IT Anda.