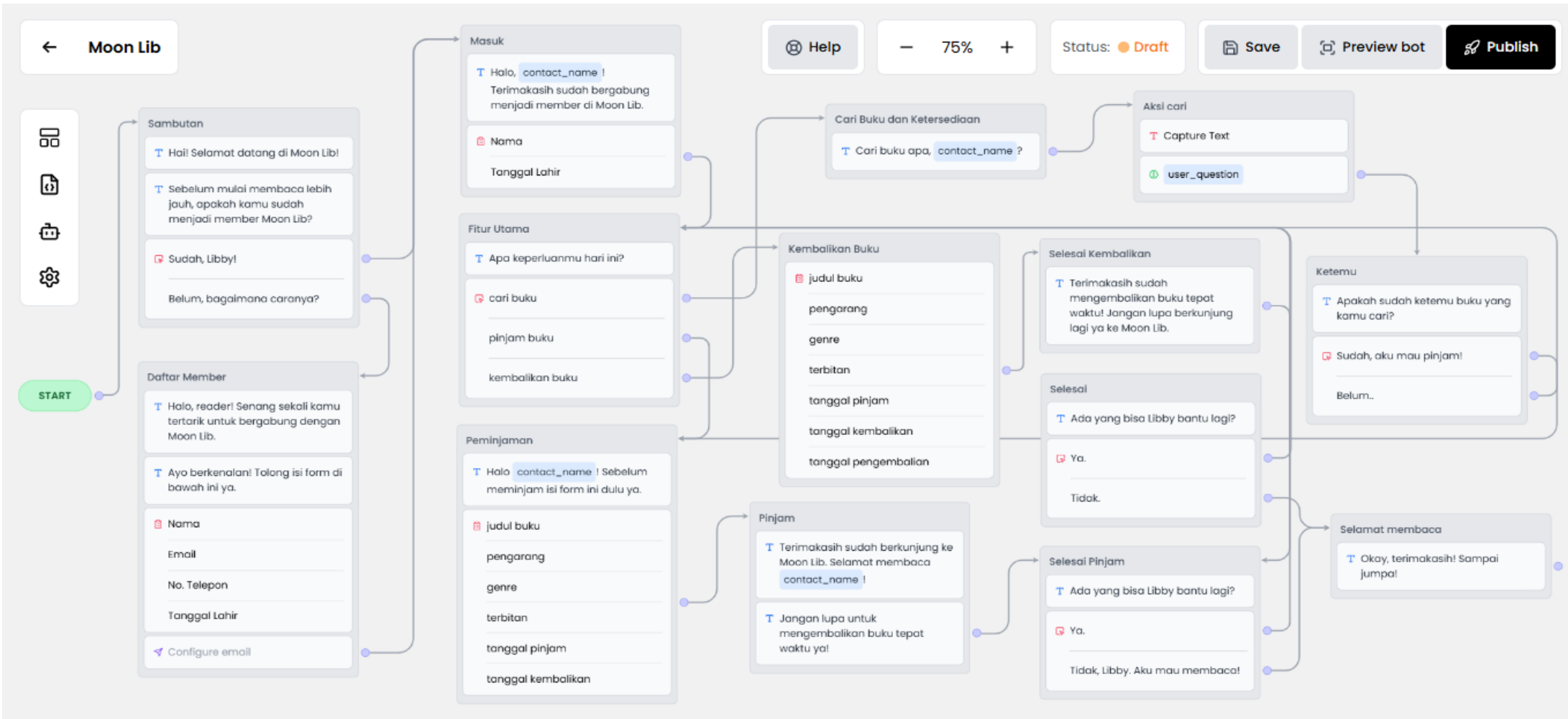


NAMA : INAYAH ZALZA DINDA RAHAYU  
NIM : 12030123140270  
KELAS : ANALISIS DESAIN DAN SISTEM / D



## CUSTOMER SUPPORT CHATBOT PERPUSTAKAAN DIGITAL MOON LIB

Chatting di atas merupakan system customer support chatbot untuk perpustakaan digital. Chatbot ini menyediakan layanan asistensi atau pendampingan dalam mendukung kebutuhan customer atau pengguna. Melalui chatbot ini pengguna dapat berinteraksi dengan asisten untuk meminjam buku, mencari dan mengecek ketersediaan buku, serta layanan pengembalian buku.

Berikut adalah penjelasan lebih lanjut terkait chatbot diatas:

1. **Sambutan:** Pengguna akan disambut oleh asisten perpustakaan Moon Lib, yaitu Libby. Kemudian Libby akan mengarahkan pengguna untuk masuk ke dalam system.
2. **Daftar Member:** Bagian ini akan disajikan kepada pengguna apabila pengguna belum menjadi member perpustakaan dan diminta untuk mengisi form dengan isian seperti nama, email, nomor telepon, dan tanggal lahir.
3. **Masuk:** Setelah pengguna menjadi member perpustakaan maka akan diminta untuk *log in* atau masuk dengan identitas membernya yaitu nama dan tanggal lahir.
4. **Fitur Utama:** Pengguna akan disuguhkan dengan beberapa fitur utama yang dimiliki asisten perpustakaan seperti opsi cari buku, pinjam buku, dan pengembalian buku.

### Fitur Cari Buku

1. **Aksi Cari:** Pengguna akan ditanya mengenai buku apa yang sedang dicari, kemudian asisten perpustakaan dengan bantuan AI akan membantu mengecek ketersediaan buku tersebut dalam database berdasarkan permintaan pengguna.
2. **Ketemu:** Apabila telah selesai terjawab oleh asisten perpustakaan apakah buku yang dicari tersedia atau tidak, pengguna akan diarahkan berdasarkan jawaban pengguna.
  - a. Jika buku yang dicari ketemu, pengguna yang ingin meminjam akan langsung diarahkan ke bagian peminjaman.
  - b. Jika buku yang dicari belum ketemu, pengguna akan diarahkan Kembali ke bagian fitur utama.

### Fitur Peminjaman Buku

1. **Peminjaman:** Sebelum melakukan peminjaman buku, pengguna diminta mengisi form identitas buku dan tanggal peminjaman buku, serta tanggal kapan buku tersebut akan dikembalikan ke pihak Moon Lib.
2. **Pinjam:** Setelah semua isian form peminjaman terisi, maka pengguna dapat langsung membawa buku tersebut untuk dibaca.
3. **Selesai Pinjam:** Setelah aktivitas peminjaman selesai, pengguna akan diberikan opsi mengenai kebutuhan asistensi untuk keperluan lain.

- a. Jika masih ada yang dibutuhkan, pengguna akan diarahkan kembali ke bagian fitur utama.
- b. Jika sudah tidak ada yang diperlukan setelah meminjam, maka proses asistensi dapat ditutup.

### **Fitur Pengembalian Buku**

1. **Kembalikan Buku:** Untuk mengembalikan buku, pengguna akan diminta untuk mengisi Kembali form identitas buku yang dipinjam beserta tanggal peminjaman, tanggal akan mengembalikan awal, dan tanggal buku dikembalikan untuk mengecek apakah ada keterlambatan pengembalian buku yang dipinjam.
2. **Selesai Kembalikan:** Setelah buku dikembalikan, pengguna akan bertemu lagi dengan asisten perpustakaan jikalau masih ada yang dibutuhkan.
  - c. Jika masih ada keperluan, pengguna akan diarahkan kembali ke bagian fitur utama.
  - d. Jika sudah tidak ada yang diperlukan setelah meminjam, maka proses asistensi dapat ditutup.