

## ABSTRAK

Dalam proses pengambilan keputusan, manajer memerlukan informasi yang akurat dan aktual, informasi semacam ini bisa didapatkan dengan mengakses langsung basis data yang berkaitan. Salah satu kesulitannya selain dalam hal penguasaan SQL yang merupakan bahasa standar akses basis data ditambah dengan adanya kesulitan untuk menentukan informasi yang berasal dari beberapa sumber (*Source*).

Pada tugas akhir ini akan dibangun sebuah alat bantu untuk akses data base dengan menggunakan bahasa semi alami dan sebuah *tool* untuk mengetahui informasi performansi layanan area yang dipengaruhi oleh berbagai aspek, dengan pendekatan logika fuzzy dan PRUF (*Possibility Relational Universal Fuzzy*), yaitu konsep untuk memetakan nilai tegas ke dalam nilai yang lebih *smooth* atau fleksibel. Aplikasi ini dibuat dengan kasus basis data Customer Complaint PT. Telkomsel, yang memiliki 16 indikator seperti *SSS*, *VAS*, *BSS* dan *Paket data*. Contoh query user yang menggunakan bahasa semi alami adalah : “*is Bogor has high SMS Complaint*” atau “*Is Bekasi Coverable*”

Penggunaan konsep fuzzy dan PRUF ini akan lebih merepresentasikan keadaan/nilai yang lebih akurat, karena pada perhitungan fuzzy, dilibatkan faktor kondisi perangkat, berbeda dengan perhitungan manual yang hanya menggunakan teknik rata-rata.

Antar muka akses basis data yang fleksibel ini akan digunakan oleh manajer sebagai salah satu alat bantu dalam proses pengambilan keputusan.

kata kunci: logika fuzzy, antar muka fleksibel, fuzzy adverb, bahasa semi alami