

## DAFTAR ISI

|                                                    |      |
|----------------------------------------------------|------|
| LEMBAR PERSEMBAHAN .....                           | i    |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                            | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING LAPANGAN MAGANG ..... | iii  |
| KATA PERNYATAAN .....                              | iv   |
| KATA PENGANTAR .....                               | v    |
| ABSTRAK.....                                       | vi   |
| ABSTRACT.....                                      | vii  |
| DAFTAR ISI .....                                   | viii |
| DAFTAR GAMBAR.....                                 | x    |
| DAFTAR TABEL.....                                  | xi   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                              | xii  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                            | 1    |
| 1.1. Latar Belakang .....                          | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah dan Solusi .....              | 2    |
| 1.3. Tujuan.....                                   | 3    |
| 1.4. Batasan Masalah.....                          | 3    |
| 1.5. Definisi Operasional .....                    | 4    |
| 1.6. Jadwal Pengerjaan .....                       | 5    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                       | 6    |
| 2.1. Profil Perusahaan .....                       | 6    |
| 2.1.1. Visi.....                                   | 7    |
| 2.1.2. Misi .....                                  | 7    |
| 2.1.3. Tugas Pokok dan Fungsi.....                 | 7    |
| 2.1.4. Program Strategis.....                      | 8    |

|                                       |                                                        |    |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------|----|
| 2.2.                                  | Bandung Smart City Website.....                        | 8  |
| 2.2.1.                                | Virtual Asisten dan Chatbot dalam Layanan Publik ..... | 9  |
| 2.3.                                  | Teh AI (Virtual Asisten) .....                         | 10 |
| 2.4.                                  | User Experience (UX) dalam Penggunaan Chatbot .....    | 12 |
| BAB III METODOLOGI PENGEMBANGAN ..... |                                                        | 14 |
| 3.1.                                  | Diagram Alir Metodologi Pengembangan.....              | 14 |
| 3.2.                                  | Waktu dan Tempat Pengembangan.....                     | 16 |
| 3.3.                                  | Gambaran Sistem Saat Ini.....                          | 17 |
| 3.4.                                  | Pengumpulan Data Pertanyaan .....                      | 19 |
| 3.5.                                  | Klasifikasi dan Analisis Pertanyaan.....               | 21 |
| 3.6.                                  | Penyusunan Skrip.....                                  | 23 |
| 3.7.                                  | Validasi Skrip .....                                   | 34 |
| 3.8.                                  | Integrasi Skrip .....                                  | 37 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....     |                                                        | 38 |
| 4.1.                                  | Hasil Akhir dan Pengujian Chatbot Teh AI .....         | 38 |
| 4.2.                                  | Pembuatan Video .....                                  | 56 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....      |                                                        | 60 |
| 5.1.                                  | Kesimpulan.....                                        | 60 |
| 5.2.                                  | Saran .....                                            | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                  |                                                        | 62 |
| LAMPIRAN.....                         |                                                        | 63 |