

## DAFTAR ISTILAH

<i>E-commerce</i>	: Perdagangan elektronik, yaitu aktivitas jual beli barang atau jasa yang dilakukan melalui platform digital atau internet.	1
<i>Customer Service</i>	: Layanan pelanggan sebelum, selama, dan setelah pembelian untuk memastikan kepuasan dan pengalaman positif.	1
<i>Real-time</i>	: Pemrosesan data atau komunikasi yang terjadi secara langsung atau dengan penundaan minimal, memungkinkan interaksi yang responsif dan cepat.	1
<i>Artificial Intelligence (AI)</i>	: Bidang ilmu komputer untuk membuat sistem yang meniru kecerdasan manusia seperti memahami bahasa, mengenali gambar, dan membuat keputusan otomatis.	2
<i>Chatbot</i>	: Aplikasi yang mensimulasikan percakapan manusia melalui teks atau suara untuk melayani pengguna secara otomatis.	2
<i>Large Language Model (LLM)</i>	: Model AI berbasis <i>deep learning</i> yang dilatih dengan data teks besar untuk memahami dan menghasilkan bahasa manusia secara alami.	3
<i>Multi-channel</i>	: Pendekatan komunikasi yang menggunakan berbagai saluran/platform untuk menjangkau pelanggan secara bersamaan.	4
<i>Ollama</i>	: Platform untuk menjalankan model LLM secara lokal, memberikan kontrol penuh atas data dan privasi.	4
<i>Application Programming Interface (API)</i>	: Sekumpulan aturan yang memungkinkan aplikasi berinteraksi satu sama lain atau dengan layanan eksternal.	5
<i>Database</i>	: Sistem penyimpanan data terstruktur untuk pengelolaan informasi secara efisien dan terorganisir.	5
<i>Natural Language Processing (NLP)</i>	: Cabang AI yang memungkinkan mesin memahami, menginterpretasi, dan menghasilkan bahasa manusia.	9
<i>Intent</i>	: Tujuan atau maksud dari <i>input</i> pengguna kepada <i>chatbot</i> yang digunakan untuk memahami dan mengklasifikasikan permintaan.	11
<i>Hypertext Transfer</i>	: Protokol komunikasi untuk mentransfer data antara klien dan server di web.	12

<i>Protocol (HTTP)</i>		
<i>JavaScript</i>	:	
<i>Object Notation (JSON)</i>		Format data ringan untuk pertukaran data yang mudah dibaca dan di-parse. 13
<i>Webhook</i>	:	Mekanisme pengiriman data otomatis antar aplikasi ketika suatu kejadian terjadi. 14
<i>Fonnte</i>	:	Layanan API WhatsApp yang memungkinkan integrasi pengiriman dan penerimaan pesan otomatis. 15
<i>Framework</i>	:	Struktur dasar pengembangan aplikasi yang menyediakan <i>tools</i> , <i>library</i> , dan konvensi. 15
<i>WebSocket</i>	:	Protokol komunikasi dua arah secara real-time antara server dan klien, sering digunakan dalam aplikasi <i>chat</i> . 16
<i>Redis</i>	:	Sistem <i>database in-memory</i> untuk <i>caching</i> dan penyimpanan sementara guna meningkatkan performa aplikasi. 17
<i>Frontend</i>	:	Bagian aplikasi yang berinteraksi langsung dengan pengguna, termasuk antarmuka pengguna (UI). 31
<i>Backend</i>	:	Bagian aplikasi yang berjalan di server, mengatur logika bisnis dan komunikasi data, tidak terlihat langsung oleh pengguna. 31
<i>Model-View-Controller (MVC)</i>	:	Pola arsitektur aplikasi yang memisahkan fungsi menjadi tiga komponen: <i>Model</i> , <i>View</i> , dan <i>Controller</i> untuk modularitas dan kemudahan pemeliharaan. 67
<i>Deepseek-r1:8b</i>	:	Model LLM dengan 8 miliar parameter, memiliki akurasi tinggi namun waktu respons lambat. 77
<i>Llama3.2:3b</i>	:	Model LLM dengan 3 miliar parameter yang seimbang antara akurasi dan kecepatan respons, dipilih dalam penelitian ini. 77