

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang sangat cepat telah membuat banyak perubahan dalam kehidupan manusia. Banyak teknologi yang mengandalkan internet yang sekarang sudah menjadi satu wadah untuk semua proses komunikasi dan pertukaran informasi di era Revolusi Industri 4.0. Teknologi utama yang akan mendukung implementasi industri 4.0 salah satunya yaitu teknologi kecerdasan buatan atau *Artificial Intelligence* (AI). Teknologi kecerdasan buatan atau *Artificial Intelligence* (AI) merupakan salah satu bidang ilmu Komputer yang saat ini semakin berkembang dengan pesat (Wibowo, f, w and Setiaji, B, 2017). Salah satu teknologi yang banyak dikembangkan untuk mempermudah pekerjaan manusia adalah *Virtual Personal Assistant* (VPA). *Virtual Personal Assistant* (VPA) adalah sebuah sistem yang bertindak seperti asisten pribadi. Salah satu bentuk *Virtual Personal Assistant* (VPA) adalah *Chatbot* (Mashud & Wisda, 2022).

Chatbot adalah sebuah program komputer yang dirancang untuk menyimulasikan sebuah percakapan atau komunikasi yang interaktif kepada *user* (manusia) melalui bentuk teks, suara, atau visual. Percakapan yang terjadi antara komputer dengan manusia merupakan bentuk respon dari program yang telah dideklarasikan pada *database* program pada komputer. Respon yang dihasilkan merupakan hasil pemindaan dari kata kunci pada inputan *user* dan menghasilkan respon balasan yang dianggap paling cocok atau pola kata-kata yang dianggap paling mendekati didalam *database*. Dalam bahasa sehari-harinya *chatbot* merupakan aplikasi atau program komputer yang dirancang untuk meniru manusia itu sendiri, batasan yang diambil dari *chatbot* adalah mampu meniru bahasa percakapan pada manusia. Jadi jika manusia sedang bercakap-cakap dengan program ini, maka

pelanggan merasa seakan-akan ada dua pribadi manusia yang saling berkomunikasi (Mashud & Wisda, 2022). Tentu dengan perkembangan tersebut sangat memacu dunia Kesehatan dilakukan secara jarak jauh, yang bisa digunakan oleh masyarakat luar yang mempunyai aplikasi whatsapp yang dapat berkomunikasi dengan *user*, seperti pelayanan informasi obat.

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Anonim, 2016). Informasi obat sebagai layanan yang memberikan informasi umum tentang obat-obatan tertentu, termasuk dosis, efek samping dan intruksi penggunaan. Seperti konsultasi obat online, layanan online dengan profesional Kesehatan yang berkualifikasi untuk memberikan informasi lebih lanjut tentang obat-obatan yang telah disediakan

Penelitian terkait dengan membahas tentang teknologi *chatbot* ini telah dilakukan sebelumnya oleh S. H. Bariah, Wiwit pratiwi dan K.A.N. Imania dalam jurnalnya yang berjudul “Pengembangan *Virtual Assistant Chatbot* Berbasis Whatsapp Pada Pusat Layanan Informasi Mahasiswa Institut Pendidikan Indonesia – Garut” mengenai pengembangan *Virtual Assistant (VA) chatbot* untuk mempermudah mahasiswa mendapatkan informasi dengan cepat.

Alasan kenapa pada penelitian kali ini sistem diintegrasikan ke dalam aplikasi whatsapp, karena whatsapp merupakan media sosial paling populer yang dapat digunakan sebagai media komunikasi. Dengan teori tersebut peneliti ingin membuat pelayanan informasi obat menggunakan whatsapp *auto respon* agar mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi tersebut dengan cepat. Dengan layanan *chatbot* ini bisa memberikan

pelayanan informasi obat yang mudah untuk di akses, bentuk pelayanan informasi obat yang wajib diberikan oleh tenaga farmasis adalah pelayanan informasi yang berkaitan dengan penggunaan obat yang diserahkan kepada pasien dan penggunaan obat secara tepat, aman dan rasional atas permintaan masyarakat. Dengan potensi ini dapat dibuatkan pelayanan informasi obat berbasis whatsapp dapat mencakup *chatbot* obat dengan perkembangan *chatbot* yang menggunakan kecerdasan buatan untuk memberikan informasi obat kepada pengguna.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana pembuatan sistem pelayanan informasi obat (PIO) Buana Farma menggunakan sistem *chatbot* whatsapp auto respon ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah membuat sistem pelayanan informasi obat (PIO) Buana Farma menggunakan *platform* whatsapp auto respon dalam memberikan informasi penggunaan obat yang tepat.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan tentang obat-obatan dalam pelayanan informasi obat.

2. Bagi Pengguna

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi bagi pengguna aplikasi tentang suatu informasi obat-obatan