

# Construction and Consumption of Frequently Asked Questions Knowledge Graphs in the E-Commerce Domain = Konstruksi dan Konsumsi Knowledge Graph Frequently Asked Questions pada Domain E-Commerce

Amanda Carrisa Ashardian, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920530887&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Frequently Asked Questions (FAQs) adalah dokumen (seperti di situs web) yang memberikan jawaban atas daftar pertanyaan umum yang mungkin ditanyakan pengguna mengenai subjek tertentu. Tokopedia adalah salah satu website e-commerce terbesar di Indonesia. Penelitian ini menyajikan konstruksi Knowledge Graph (KG) dengan data dari halaman FAQ Tokopedia. Penelitian ini mendemokan use cases yang memanfaatkan FAQ KG tersebut. Pendekatan penelitian ini melibatkan metode top-down dalam konstruksi KG, yang meliputi web scraping, part-of-speech (POS) tagging untuk mendapatkan kata benda, kata sifat, dan kata kerja dari FAQ, pembuatan ontologi kata kerja, dan pembuatan KG berbasis Resource Description Framework (RDF). Temuan-temuan utama mengungkapkan kemampuan baru seperti kueri untuk mencari FAQ berdasarkan suatu kata kerja dan sinonimnya, serta wawasan yang diperoleh dengan exploratory data analysis dan menggunakan kueri SPARQL. Temuan ini bisa meningkatkan layanan FAQ untuk e-commerce melalui pembuatan KG.

.....Frequently Asked Questions (FAQs) are documents (such as on a website) that give answers to a list of common questions that users may ask about a certain topic. Tokopedia is one of the largest e-commerce websites in Indonesia. This research presents the construction of a Knowledge Graph (KG) with data from Tokopedia's Frequently Asked Questions (FAQs) page. This research demonstrates use cases that utilize the FAQ KG. The research approach involves a top-down method in KG construction, which includes web scraping, part-of-speech (POS) tagging to obtain nouns, adjectives, and verbs from the FAQ, verb ontology generation, and Resource Description Framework (RDF)-based KG generation. The findings reveal new capabilities such as queries to search FAQs based on a verb and its synonyms, as well as insights gained by exploratory data analysis (EDA) and using SPARQL queries. These findings can improve FAQ services for e-commerce through KG generation.