

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, implementasi dan pengujian sistem yang telah penulis lakukan pada implementasi *Chatbot* Sebagai Layanan *Customer Service* Kafe Duniawi Coffee, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan. Adapun kesimpulan tersebut sebagai berikut :

1. Implementasi *chatbot* yang telah penulis rancang dalam penelitian ini telah mampu melakukan hal-hal yang sebagaimana menjadi tujuan awalnya yaitu sebagai layanan *customer service* pada Kafe Duniawi Coffee dan mampu menjawab pertanyaan pengguna sesuai dengan yang diharapkan oleh penulis.
2. Penelitian ini mengimplementasi sebuah *chatbot* yang telah diintegrasikan dengan aplikasi *Whatsapp* dengan tujuan untuk mempermudah pengguna dalam melakukan komunikasi, karena pengguna cukup mengirimkan pesan kepada nomor Kafe Duniawi Coffee tanpa harus mendownload aplikasi tambahan lainnya.
3. *Chatbot* ini juga membantu pengguna yang ingin mengunjungi Kafe Duniawi Coffee agar mengetahui informasi terlebih dahulu sebelum mengunjungi Kafe Duniawi Coffee seperti menu, harga, alamat, serta pengguna dapat melakukan *live chat* dengan admin Kafe Duniawi Coffee untuk informasi lainnya.
4. *Chatbot customer service* juga dapat meningkatkan efisiensi operasional kafe dengan mengurangi beban kerja pada *customer service* manusia dan

menyediakan layanan 24/7 tanpa gangguan. Namun, perlu diingat bahwa *chatbot* tidak dapat menggantikan peran *customer service* manusia secara penuh dan dalam situasi tertentu, masih diperlukan intervensi dari *customer service* manusia untuk memberikan solusi yang tepat dan profesional.

5. Setelah dilakukan dua pengujian sistem, yaitu pengujian aplikasi WhatsApp chatbot dan pengujian chat. Hasilnya, pengujian aplikasi WhatsApp chatbot sesuai harapan, dan pengujian chat menunjukkan 90% jawaban yang sesuai dari 20 pertanyaan yang diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi *chatbot* sebagai layanan *customer service* pada kafe Duniawi Coffee siap digunakan.

6.2 SARAN

Adapun saran-saran yang ingin dikemukakan penulis terkait implementasi sistem ini antara lain sebagai berikut :

1. Penulis perlu menambahkan data perintah yang digunakan sebagai kata kunci agar aplikasi *chatbot* dapat mengenali lebih banyak kata kedepannya.
2. Menambah beberapa bahasa asing yang dapat digunakan dalam aplikasi *chatbot* ini jadi tidak hanya bahasa indonesia saja yang dapat di respon oleh *chatbot*.
3. Memperluas *platform* yang dapat digunakan oleh aplikasi *chatbot* ini yang mana sekarang hanya terdapat pada layanan aplikasi *whatsapp*.
4. Menambahkan fitur-fitur baru seperti rekomendasi menu atau pemesanan makanan secara online yang dapat dilakukan melalui *chatbot*.
5. Menambahkan sistem keamanan yang lebih baik untuk mencegah akses yang tidak sah ke aplikasi *chatbot*.