

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1. KESIMPULAN**

Berdasarkan proses perancangan dan hasil analisa terhadap sistem *chatbot* yang terintegrasi melalui sistem otomatisasi *desktop*, dapat disimpulkan bahwa sistem:

1. Perancangan sistem *chatbot* dapat membantu menjawab pertanyaan dari *customer* dengan cepat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan *customer service* Bank 9 Jambi Cabang Tebo.
2. Sistem otomatisasi atau proses secara otomatis dengan bantuan sistem atau algoritma memungkinkan *chatbot* untuk diimplementasikan pada aplikasi *chatting* seperti Whatsapp sebagai *virtual assistant*.
3. Sistem *chatbot* yang dirancang dapat memberikan respon atau jawaban yang sesuai dan akurat kepada *customer* seperti pada Tabel 5.3. hasil pengujian sistem *chatbot*.
4. Penerapan *Natural Language Processing* pada sistem *chatbot*, percakapan yang terjadi pada Bank 9 Jambi Cabang Tebo layak dilakukan antara manusia dengan manusia.

## 6.2. SARAN

Dengan keterbatasan pada sistem *chatbot* yang dirancang pada penelitian ini, penulis berharap agar penelitian selanjutnya dapat meningkatkan sistem supaya menghasilkan sistem yang lebih baik lagi. Adapun saran yang dapat penulis berikan, di antaranya:

1. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambahkan model *voice command* pada *chatbot* yang memungkinkan *customer* mengirim pesan dalam bentuk suara kemudian *chatbot* akan meresponnya dengan pesan suara juga.
2. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambahkan sistem *Decision Tree-Based* pada *chatbot*, yaitu pesan yang harus mengikuti urutan jawaban yang sudah terprogram oleh mesin *bot* seperti layanan *customer service* pada aplikasi shopee.
3. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mencoba framework lainnya dalam pengembangan *chatbot*, seperti RASA NLU karena dapat memahami dan menginterpretasikan teks dalam bentuk bahasa manusia.
4. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengembangkan sistem *chatbot* untuk keperluan lainnya, seperti ChatGPT dan sejenisnya karena memiliki kemampuan untuk membantu berbagai tugas yang melibatkan NLP dan pelatihannya berdasarkan kumpulan data yang besar, ChatGPT dapat memahami dan menghasilkan tanggapan seperti manusia terhadap berbagai pertanyaan dan permintaan.