

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, implementasi dan pengujian sistem yang telah dilakukan pada Implementasi *Chatbot* Sebagai Layanan *Customer service* Pada Warung Makan Ayam Geprek HBA, maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Pada Warung Makan Ayam Geprek HBA cabang handil ini para karyawan dan staf sangat sibuk dan sangat jarang memegang atau menggunakan *handphone*, sehingga pelanggan yang ingin bertanya sesuatu tentang Warung Makan Ayam Geprek HBA seperti bertanya menu atau sebagainya, karyawan atau staf jarang membuka *handphone* sehingga pesan dari pelanggan lambat untuk dibalas, jadi terciptalah *chatbot* ini sebagai layanan *customer service* pada Warung Makan Ayam Geprek HBA untuk mempermudah karyawan dan pelanggan dalam mendapatkan info.
2. Impelemntasi *chatbot* yang telah penulis rancang dalam penelitian ini telah mampu melakukan hal-hal yang sebagaimana mestinya yaitu sebagai layanan *customer service* pada Warung Makan Ayam Geprek HBA dan mampu menjawab pertanyaan sesuai dengan yang saya harapkan.
3. Penelitian ini mengimplementasikan sebuah *chatbot* yang menggunakan aplikasi *Whatsapp* dengan tujuan untuk mempermudah pengguna dalam melakukan komunikasi, karena pengguna cukup mengirimkan pesan kepada

nomor Warung Makan Ayam Geprek HBA tanpa harus mendownload aplikasi tambahan.

4. *Chatbot* ini juga membantu pengguna yang ingin mengunjungi Warung Makan Ayam Geprek HBA agar mengetahui informasi terlebih dahulu sebelum mengunjungi Warung Makan Ayam Geprek HBA seperti mengetahui menu makanan, minuman, jadwal buka dan tutup, serta lokasi Warung Makan Ayam Geprek HBA.
5. *Chatbot* sebagai layanan *customer service* juga dapat meningkatkan efisiensi operasional Warung Makan Ayam Geprek HBA dengan mengurangi beban kerja pada *customer service* manusia dan menyediakan layanan 24 jam tanpa gangguan. Perlu diingat bahwa *chatbot* tidak dapat menggantikan persan *customer service* secara penuh dan dalam situasi tertentu.

6.2 SARAN

Adapun saran-saran yang ingin dikemukakan terkait implementasi sistem yaitu sebagai berikut :

1. Menambahkan menu pilihan lainnya agar lebih banyak menu pilihan.
2. Memperluas *platform* yang dapat digunakan pengguna, tidak hanya terbatas pada *Whatsapp* saja.
3. Menambahkan sistem keamanan untuk mencegah akses tidak sah pada *chatbot*.