

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dari pengembangan aplikasi *chatbot* untuk pengajuan proses pemesanan surat di FTI UII, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Telah berhasil dibuat sebuah aplikasi *chatbot* berbasis Android yang dapat digunakan untuk melakukan pengajuan proses pemesanan surat di FTI UII oleh mahasiswa.
- b. Aplikasi *chatbot* yang telah dibuat untuk mahasiswa dapat berkomunikasi dengan menggunakan aplikasi *chatbot* berbasis android telah mampu merespon percakapan dan menangani mahasiswa untuk melakukan pengajuan pemesanan surat.
- c. Aplikasi *chatbot* telah terintegrasi dengan sistem informasi surat *online* (SISO) FTI UII, sehingga aplikasi *chatbot* dapat mengakuisisi layanan dari sistem tersebut untuk dapat digunakan oleh mahasiswa. Seperti layanan untuk melakukan pemesanan surat dan melihat riwayat pemesanan surat secara *online*.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan implementasi dan pengujian yang telah dilakukan, aplikasi ini masih memiliki beberapa kekurangan yang dapat diperbaiki untuk pengembangan ke depan sehingga dapat meningkatkan kinerja aplikasi menjadi lebih maksimal dalam penggunaannya. Ada beberapa saran yang mungkin dapat diperhatikan untuk pengembangan penelitian aplikasi ini lebih lanjut, yaitu:

- a. *Chatbot* yang telah dibuat hanya dapat menangani beberapa tugas percakapan di antaranya adalah penanganan percakapan untuk melakukan pemesanan surat dan melihat riwayat pemesanan surat. Untuk kedepannya dapat dirancang *chatbot* yang memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan terkait dengan segala aktifitas pemesanan surat. Sehingga peran *customer service* di dalam pelayanan akademik mahasiswa dapat digantikan dengan *chatbot*.
- b. Pengembangan aplikasi *chatbot* ini dapat dilanjutkan ketahap selanjutnya yaitu pengembangan percakapan kontekstual yang lebih lengkap. Tambahkan *data training* untuk mengatasi kata singkatan atau kata *typo* (salah ketik) dan lain-lain.

- c. Aplikasi *chatbot* dapat dilakukan pengembangan dengan menyediakan *history* percakapan pengguna.