



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan implementasi *chatbot* Kata.ai untuk *online shop* plum pada Platform LINE, kesimpulan yang dapat ditarik untuk menjawab rumusan masalah yang terjadi adalah sebagai berikut:

- 1) Sebelum melakukan pembangunan sistem *chatbot* tersebut, sudah dibuat beberapa rancangan sistem yaitu dengan membuat *flowchart* sistem, *actor table*, *use case diagram*, dan *event table*. Setelah semua rancangan tersebut dibuat, digunakan Platform Kata.ai untuk membuat *chatbot*. Proses menggunakan Platform Kata.ai untuk membuat *chatbot* ini, telah dilampirkan di bagian lampiran halaman 97.
- 2) Cara *chatbot* membalas *input* pelanggan dengan menggunakan *pattern matching* berdasarkan *keyword*.
- 3) Pengimplementasian sistem *chatbot* ke dalam Platform LINE adalah menggunakan fitur *deployment* yang telah disediakan oleh Platform Kata.ai,

Walau demikian, belum dilakukan pengujian untuk mengetahui seberapa banyak pertanyaan berulang yang dapat dijawab oleh *chatbot*, maka dari itu belum dapat ditarik kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah nomor 4.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian terhadap perancangan dan pembangunan sistem *chatbot online shop* plum tersebut, ada beberapa kekurangan yang mungkin dapat dikembangkan nantinya. Berikut adalah saran dan penjelasannya:

1) *Dashboard Admin*

Dashboard admin yang dimaksud adalah *dashboard* / panel yang dapat menampilkan seluruh sejarah *chat* dari semua pelanggan yang melakukan percakapan dengan *chatbot*. *Dashoard admin* ini dapat dipergunakan oleh *admin* untuk mengulas kembali apakah ada *chat* dari pelanggan yang tidak dapat terbaca oleh sistem, sehingga nantinya sistem dapat dikembangkan lagi.

2) *Customer Relationship*

Customer relationship yang dimaksud adalah adanya tambahan *flow* percakapan tentang setelah penjualan produk. *Customer Relationship* ini berguna untuk menjaga pelanggan agar tetap setia terhadap *online shop*. Pada *chatbot* yang telah dibangun, belum ada *customer relationship*nya, sehingga *chatbot* tidak dapat merespons pelanggan ketika pelanggan ingin menceritakan kesan saat penggunaan, efek setelah penggunaan mereka, ataupun pengalaman selama mereka mengonsumsi produk tersebut. Selain itu, *chatbot* tidak bisa menawarkan kembali produk yang telah dijual kepada pelanggan agar pelanggan tertarik melakukan pembelian kembali lagi.

3) Membaca *keyword* lebih dari 1

Dalam sistem *chatbot* yang diimplementasikan untuk *online shop* tersebut, untuk saat ini hanya dapat membaca 1 kata kunci dari *input* pengguna. Nantinya sistem ini dapat dikembangkan lagi untuk membaca 2 *keyword* sekaligus atau lebih, sehingga sistem dapat merespons semua *input* yang diberikan oleh pengguna.

