

## BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian sistem *Chatbot Service Desk* yang diterapkan menggunakan algoritma *token-based similarity*, dapat disimpulkan bahwa algoritma ini efektif dalam mencocokkan masalah pengguna dengan solusi yang relevan dari basis data yang ada. Dengan tingkat *similarity* rata-rata mencapai 85,62%, algoritma ini mampu mengenali dan mencocokkan sebagian besar pertanyaan pengguna dengan solusi yang sesuai. Keberhasilan sistem dalam memberikan solusi dengan kecocokan 100% pada 50% dari total pertanyaan yang diuji menunjukkan bahwa *chatbot* ini dapat secara efektif menangani berbagai masalah umum yang sering dihadapi oleh pengguna. Meskipun terdapat beberapa kasus dengan tingkat *similarity* yang lebih rendah, solusi yang diberikan tetap relevan dan bermanfaat bagi pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa *token-based similarity* dapat diandalkan sebagai metode pencocokan solusi dalam sistem *chatbot helpdesk*.

Hasil dari *Black Box Testing* menunjukkan tingkat fungsionalitas yang baik dengan persentase 86%, yang menunjukkan bahwa sistem ini telah memenuhi standar yang diharapkan dalam aspek antarmuka dan interaksi pengguna. Sementara itu, *White Box Testing* menghasilkan persentase 85%, yang menandakan bahwa secara teknis, sistem ini telah berjalan dengan baik, meskipun ada beberapa area yang masih dapat ditingkatkan.

### 5.2 Saran

Saran untuk pengembangan selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Untuk penelitian berikutnya bisa menggunakan *database* seperti *PostgreSQL*, dll.
2. Jumlah data yang digunakan bisa lebih banyak dan bervariasi untuk melihat akurasi menggunakan data dengan jumlah besar.
3. Untuk *future devolpment* bisa juga diaplikasikan *machine learning* yang cocok dengan sistem *chatbot helpdesk*.