

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil implementasi dan evaluasi pada bab sebelumnya, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut,

1. Berdasarkan hasil uji akurasi data yang telah dilakukan, aplikasi *automated customer service* bisa mengurangi jumlah antrean yang ada pada bagian *Customer Service* hal ini dapat dilihat pada halaman lampiran mengenai hasil antrean, dimana dari 19 calon pelanggan yang melakukan konsultasi hanya satu orang yang harus mengantre.
2. Metode *natural language processing* yang terdapat dalam aplikasi *automated customer service* masih belum optimal dalam menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh pengguna, dikarenakan tingkat akurasi yang dimiliki saat ini adalah 64%. Hal ini tentu saja bergantung pada keluasan *knowledge-base* yang dimiliki, apabila semakin luas *knowledge-base* yang dapat dibangun maka semakin tinggi pula hasil akurasinya.

5.2 SARAN

Dalam pengembangan aplikasi *automated customer service*, dapat diajukan beberapa saran yaitu:

1. Calon pelanggan atau pengguna tidak perlu mengisikan kembali data pribadinya apabila hendak bertanya kembali
2. Mengoptimalkan perhitungan *similarity* dari aplikasi dengan menggunakan dua atau lebih perhitungan *similarity*, tidak hanya menggunakan satu perhitungan *similarity* (*cosine similarity*), melainkan

digabungkan dengan metode perhitungan similarity yang lain untuk mengoptimalkan pencarian jawaban.

3. *User interface* dari aplikasi dapat dikembangkan kedalam bentuk *chat windows*.
4. Ketika melakukan uji data, diharapkan untuk menguatkan terlebih dahulu knowledge-base yang dimiliki, dengan cara memiliki beberapa macam bentuk pertanyaan yang memiliki satu makna, sehingga dapat mengoptimalkan kinerja dari aplikasi yang serupa untuk dibangun.

