

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap IMPLEMENTASI FRAMEWORK CODEIGNITER PADA SISTEM INFORMASI PENJUALAN BERBASIS WEBSITE DENGAN CHATBOT YANG MENGGUNAKAN METODE NATURAL LANGUAGE PROCESSING (NLP) PADA PT BRAVOINDO PERKASA JAYA SURABAYA beserta pembahasannya yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Telah berhasil dibuat sistem pengelolaan pesanan. Sistem pengelolaan pesanan ini dapat digunakan untuk melakukan pengelolaan pesanan yang datang dari pelanggan.
- b. Chatbot telah terintegrasi dengan sistem pengelolaan pesanan, dimana chatbot dapat mengakuisisi informasi dari sistem ini untuk diberikan kepada pelanggan. Seperti informasi mengenai produk dan juga informasi status pesanan yang dibuat oleh pelanggan.

#### **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 pengaplikasiannya. Untuk pengembangan penelitian sistem ini lebih lanjut, ada beberapa saran yang mungkin dapat diperhatikan.

- a. Sistem pengelolaan pesanan dapat dikembangkan menjadi sebuah plugin yang mampu mengelola pesanan yang datang dari *e-commerce*. Sehingga sistem akan bersifat *multichannel* dalam menerima pesanan
- b. Chatbot yang dibuat hanya dapat menangani beberapa tugas percakapan di antaranya adalah penanganan percakapan untuk melakukan pemeriksaan pesanan dan pemesanan produk. Untuk kedepannya dapat dirancang chatbot yang memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan terkait dengan segala aktivitas usaha. Sehingga

peran *customer service* di dalam usaha ini dapat digantikan dengan chatbot.

- c. Keamanan transaksi melalui chatbot belum dikembangkan secara maksimal , sehingga kedepannya dapat dibuat mekanisme yang baik untuk menunjang kemanan transaksi di dalam chatbot.