

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Skripsi ini berhasil mengembangkan sebuah sistem Chatbot berbasis WhatsApp yang dirancang untuk melayani pertanyaan mengenai Sistem Kredit Prestasi Mahasiswa (SKPM) di lingkungan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur (UPNVJT). Sistem Chatbot dan admin *dashboard* yang dikembangkan telah berhasil melewati pengujian *Blackbox* dan survei CUQ untuk mengukur *usability*.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua skenario yang dirancang berjalan dengan sukses. Survei yang melibatkan 32 mahasiswa dari tiap tingkatan semester menghasilkan skor *Chatbot Usability Questionnaire* (CUQ) sebesar 74%. Dengan demikian, tujuan skripsi untuk mengembangkan Chatbot yang dapat menjawab pertanyaan SKPM via WhatsApp di UPNVJT telah tercapai dengan sukses.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan keberhasilan sistem yang telah dikembangkan, beberapa saran untuk pengembangan lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Penambahan Topik Progres Akademik Mahasiswa

Guna meningkatkan fungsionalitas dan efisiensi, Chatbot dapat diintegrasikan secara langsung dengan sistem informasi progres akademik universitas. Hal ini akan memungkinkan Chatbot untuk menyediakan

informasi yang lebih spesifik dan personalisasi berdasarkan data akademik masing-masing pengguna.

2. Pengembangan Fitur Berbasis AI

Menerapkan teknologi kecerdasan buatan untuk mengembangkan kemampuan pemahaman bahasa alami akan meningkatkan interaksi pengguna dengan Chatbot dan merespons permintaan pengguna yang lebih kompleks.

3. Ekspansi Platform

Meningkatkan penggunaan berbagai platform komunikasi oleh mahasiswa, pengembangan Chatbot untuk platform lain seperti Telegram atau Facebook Messenger bisa dipertimbangkan. Hal ini akan meningkatkan jangkauan dan ketersediaan Chatbot untuk lebih banyak pengguna.

4. Penelitian Lanjutan dengan Sampel yang menyeluruh

Melakukan penelitian lanjutan dengan jumlah partisipan yang lebih besar dan beragam dapat memberikan *insight* yang lebih mendalam mengenai *usability* dan penerimaan Chatbot di kalangan komunitas universitas yang lebih luas.