



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Aplikasi *Chatbot* Dalam Usaha Meningkatkan Efisiensi Layanan Pada Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang Berbasis *Website*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Implementasi aplikasi *chatbot* pada website Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang telah terbukti meningkatkan efisiensi layanan dengan mengurangi waktu tanggap dan resolusi masalah. Chatbot dapat memberikan jawaban cepat dan tepat terhadap pertanyaan umum serta memandu pengguna dalam proses pemahaman seputar layanan dan informasi produk.
2. Penggunaan chatbot mampu mengurangi beban *customer service* dengan mengotomatiskan tugas-tugas rutin seperti pemberian informasi dasar dan proses administratif sederhana.
3. Penggunaan *chatbot* tidak hanya mempercepat respon terhadap pelanggan tetapi juga meningkatkan kepuasan mereka. Kemampuan *chatbot* untuk memberikan layanan 24 jam tanpa interupsi meningkatkan kenyamanan dan ketersediaan layanan, sehingga pengguna merasa lebih dihargai dan didukung oleh perusahaan

5.2 Saran

Adapun saran untuk aplikasi ini kedepannya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Mengembangkan kemampuan *chatbot* untuk dapat menangani lebih banyak jenis permintaan dan pertanyaan yang kompleks. Penambahan FAQ seiring berkembangnya layanan dan pergantian produk Pada Kantor Cabang Palembang Bank Muamalat
2. Melakukan Sosialisasi mengenai website layanan chatbot kepada nasabah melalui scan barcode serta saluran komunikasi seperti media sosial, dan



- bahan-bahan promosi. Memberikan edukasi yang cukup tentang cara terbaik untuk memanfaatkan chatbot sehingga pengguna dapat merasakan manfaatnya secara maksimal.
3. Melakukan pemantauan dan evaluasi rutin terhadap kinerja chatbot, termasuk tingkat kepuasan pelanggan, jumlah pertanyaan yang berhasil dijawab, dan tingkat kesalahan yang terjadi. Data ini penting untuk terus melakukan perbaikan dan penyesuaian agar chatbot tetap efektif dan relevan dengan kebutuhan pengguna.