

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi, dan pengujian sistem, dapat disimpulkan bahwa:

1. Perancangan sistem *Smart Service* berbasis web untuk Anugrah Teknik Klinik AC telah berhasil dilakukan dengan pendekatan metode *Agile*. Dibandingkan dengan metode manual sebelumnya (via *chat* dan catatan terpisah), sistem ini berhasil mengotomatisasi proses pemesanan, pencatatan pesanan, dan pengelolaan layanan. Efisiensi sistem tercermin dari pengurangan jumlah tahapan operasional manual dan konfirmasi yang sebelumnya dilakukan satu per satu. Melalui pengujian *User Acceptance Testing* (UAT), pengguna menyatakan bahwa fitur pemesanan, *checkout*, dan *dashboard* memudahkan proses tanpa perlu konfirmasi ulang dengan admin. Nilai UAT pelanggan untuk fitur *checkout* mencapai 90,63%, dan sistem mencatat transaksi serta perubahan status secara otomatis, sehingga mengurangi intervensi manusia dan potensi kesalahan pencatatan.
2. Sistem *Smart Service* yang dikembangkan menunjukkan tingkat penerimaan pengguna yang sangat baik berdasarkan hasil UAT, dengan skor 92,83% dari pelanggan dan 96,25% dari admin. Rasa digunakan untuk menjawab pertanyaan terstruktur yang berkaitan dengan operasional perusahaan, seperti harga layanan, prosedur pemesanan, dan jam operasional, dengan tingkat akurasi pengenalan *intent* mencapai 75.6% pada hasil evaluasi Rasa. ChatGPT, di sisi lain, digunakan untuk menjawab pertanyaan bebas dan edukatif seputar AC, seperti tips penggunaan dan perbandingan produk. Melalui pengujian terpisah ChatGPT memberikan respons yang informatif pada 5 skenario pengujian, dan mendapat skor 81,25% dalam UAT pelanggan. Namun demikian, peningkatan kepuasan pelanggan dan pengurangan beban

kerja admin belum dapat disimpulkan secara kuantitatif, karena tidak tersedia data pembandingan sebelum sistem digunakan secara resmi.

3. Informasi status layanan kini disajikan secara transparan dan *real-time* melalui *dashboard* pelanggan. Pengguna dapat memantau perkembangan layanan mereka kapan saja, yang sebelumnya tidak mungkin dilakukan tanpa menghubungi admin secara langsung. Fitur ini meningkatkan kenyamanan, rasa percaya, serta persepsi profesionalisme terhadap layanan yang diberikan oleh Anugrah Teknik Klinik AC.

5.2 Saran

Untuk pengembangan ke depan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Sistem dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan peran teknisi pada *website*.
2. Diperlukan evaluasi rutin terhadap performa *chatbot* agar kualitas layanan tetap optimal.
3. Perlu dilakukan sosialisasi lebih intensif kepada pelanggan agar memaksimalkan penggunaan aplikasi dan fitur *chatbot*.
4. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan teknologi AI yang lebih canggih, seperti integrasi *voice assistant* atau *machine learning* untuk meningkatkan kualitas interaksi.