

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Implementasi chatbot dalam layanan informasi akademik memberikan banyak keuntungan bagi universitas, terutama dalam meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi beban kerja administrasi. Dengan chatbot, pertanyaan umum dari mahasiswa dapat dijawab secara otomatis, memungkinkan staf akademik dapat menjawab secara otomatis, memungkinkan staf akademik untuk lebih berkonsentrasi pada tugas – tugas yang kompleks. Selain itu, chatbot juga membantu meningkatkan kualitas layanan akademik dengan menyediakan informasi yang akurat dan responsif selama 24/7, mendukung upaya transformasi digital dalam sistem pendidikan tinggi, serta memperkuat citra universitas sebagai institusi yang inovatif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Bagi mahasiswa, chatbot memberikan kemudahan dalam mengakses informasi akademik dengan lebih cepat dan praktis. Mahasiswa tidak perlu lagi mengunjungi bagian administrasi atau menunggu lama untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan mereka. Dengan alur interaksi yang sederhana dan intuitif, mahasiswa dapat dengan mudah mendapatkan informasi mengenai jadwal kuliah, prosedur akademik, beasiswa, dan hal lainnya tanpa hambatan teknis yang berarti. Selain menghemat waktu, hal ini juga memberikan pengalaman pengguna yang lebih nyaman dan modern dalam mengakses layanan akademik. Keberadaan chatbot dalam layanan akademik juga memberikan manfaat bagi masyarakat umum, termasuk calon mahasiswa, orang tua, serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan institusi akademik. Calon mahasiswa dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai pendaftaran, program studi, serta biaya pendidikan tanpa harus datang langsung ke kampus. Orang tua juga dapat memperoleh informasi terkait kebijakan akademik, pembayaran, atau hal-hal administratif lainnya secara lebih praktis. Dengan demikian, chatbot berkontribusi dalam membangun komunikasi yang lebih efektif antara universitas dan masyarakat luas, mendukung transparansi informasi, serta memperkuat keterlibatan publik dalam ekosistem pendidikan tinggi.

5.2. Saran

Untuk meningkatkan efektivitas chatbot dalam layanan akademik, pengembangan teknologi Natural Language Processing (NLP) perlu menjadi fokus utama. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan adalah pemahaman bahasa alami. Chatbot harus mampu mengenali berbagai variasi pertanyaan, termasuk sinonim, bahasa informal, dan kesalahan ketik. Dengan pengembangan NLP yang lebih canggih, chatbot akademik dapat menjadi alat yang lebih intuitif, adaptif, dan efektif dalam memberikan layanan informasi yang lebih baik, mendukung efisiensi operasional universitas, serta mempercepat transformasi digital di lingkungan akademik.