

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan chatbot berbasis kecerdasan buatan (AI) di PDAM untuk layanan FAQ telah berhasil meningkatkan efisiensi layanan dengan mempercepat respons, meningkatkan akurasi, dan mengurangi beban kerja staf. Namun, tantangan etis terkait privasi, keamanan data, dan potensi bias algoritma perlu diperhatikan agar chatbot dapat memberikan layanan yang adil dan aman bagi pelanggan.

5.2 Saran

PDAM disarankan untuk meningkatkan infrastruktur teknologi mereka dan melakukan pengembangan chatbot secara bertahap, dimulai dengan uji coba di area tertentu. Selain itu, pelatihan bagi karyawan, evaluasi berkala terhadap kinerja chatbot, serta integrasi teknologi lain seperti pemrosesan bahasa alami (NLP) sangat penting untuk memastikan chatbot dapat memberikan layanan yang lebih responsif. Perusahaan juga perlu menyediakan opsi layanan agen manusia untuk memastikan pengalaman pelanggan yang lebih baik ketika chatbot tidak dapat memberikan jawaban yang memadai.

