

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan yang berkaitan dengan yang dibuat adalah sebagai berikut.

1. Penanganan keluhan pelanggan mengenai koneksi internet menjadi lebih mudah dikelola dan fleksibel karena divisi CS dapat menerima melalui media telepon dan media aplikasi mobile;
2. Pelanggan dapat melihat proses dan hasil laporan secara otomatis tanpa perlu menelepon kembali *customer service* PT Remala Abadi;
3. Sistem informasi yang dibuat juga memberikan notifikasi melalui email pada saat keluhan pelanggan sedang di proses;
4. Pelanggan dapat melihat daftar paket yang tersedia pada PT Remala Abadi, sehingga pelanggan dapat melakukan pengajuan pergantian paket jika tertarik dengan paket yang lain.

#### **5.2 Saran**

Sistem informasi *e-complaint* koneksi internet telah dibuat sampai tahap implementasi dan pengujian, mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis baik segi pemikiran maupun waktu, tidak menutup kemungkinan untuk dapat dilakukan pembaruan pada sistem informasi agar lebih baik lagi. Berikut merupakan saran-saran yang dapat mendukung implementasi sistem informasi *e-complaint* koneksi internet pada PT Remala Abadi, yaitu.

1. Perlu adanya perbaikan dari segi tampilan khususnya pada aplikasi *mobile* agar memiliki tampilan yang lebih menarik bagi pelanggan;
2. Perlu dilakukan penambahan notifikasi langsung dari aplikasi mobile, karena saat ini masih menggunakan email karena terkendala biaya pemasangan notifikasi untuk aplikasi Android;
3. Dapat ditambahkan aktor teknisi dan fitur penjadwalan teknisi untuk melakukan penanganan keluhan pelanggan, karena saat ini terkendala karena teknisi

perusahaan masih menggunakan sistem mitra atau kerja sama dengan perusahaan lain;

4. Dapat dilakukan perluasan cakupan sistem informasi dimana dapat melakukan penanganan keluhan di luar jabodetabek atau dikembangkan menjadi sistem informasi e-CRM sehingga PT Remala Abadi dapat memiliki hubungan yang lebih baik lagi dengan pelanggan.

