

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem informasi layanan pengaduan server menggunakan algoritma *first come first serve* (FCFS) telah berhasil dibangun. Sistem informasi layanan pengaduan server telah dilengkapi dengan berbagai fitur seperti buat pengaduan yang dilengkapi dengan lihat status pengaduan yang terdapat pada menu pengaduan. Dalam memperoleh informasi pengaduan pengguna dapat melakukan *login* terlebih dahulu, kemudian pelanggan dapat memilih menu pengaduan dan kemudian sistem akan menampilkan halaman pengaduan. Pada halaman pengaduan tersebut terdapat daftar pengaduan pelanggan yang berisikan informasi yang terdiri dari detail pengaduan, tanggal pengaduan, estimasi pengerjaan dan status pengaduan. Selain itu pelanggan dapat melakukan edit dan hapus pengaduan yang telah dilakukan. Serta dapat menambahkan pengaduan baru dengan fitur tambah pengaduan, dengan adanya fitur tersebut sistem dapat memudahkan pengguna dalam mendapatkan informasi terkait estimasi waktu eksekusi penanganan pengaduan layanan yang dilakukan oleh pengguna.
2. Sistem informasi layanan pengaduan server telah berhasil dibangun dengan menerapkan algoritma *first come first serve* (FCFS). Dengan menggunakan

algoritma tersebut, pengaduan yang pertama masuk, maka pengaduan yang pertama dilayani sehingga penanganan masalah kendala untuk setiap pengguna berdasarkan urutan waktu permintaan pengaduan. Hal tersebut telah dibuktikan dengan melakukan pengujian terhadap sistem, berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa sistem telah berjalan sesuai dengan fungsi dan tidak terdapat kesalahan, sedangkan berdasarkan hasil pengujian UAT mendapatkan hasil sebesar 93,8%, sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem yang dibuat sangat layak untuk diterapkan dan digunakan oleh PT. Industri Kreatif Digital dalam melayani pengaduan pelanggan.

5.2 Saran

Berikut ini merupakan saran yang dapat digunakan dalam melakukan pengembangan sistem untuk layanan pengaduan server, yaitu:

1. integrasi sistem dengan beberapa sistem informasi yang berkaitan di PT. Industri Kreatif Digital sesuai kebutuhan, contohnya ialah integrasi dengan *database* karyawan yang berisikan data karyawan, jabatan, dan golongan.
2. sistem dapat dikembangkan dengan menggunakan platform berbasis android (*mobile app*).