

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai pemanfaatan *website* internal JNE Pedia dalam memenuhi informasi karyawan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. JNE Pedia adalah sebuah inovasi *website* internal yang dimiliki oleh PT. JNE dimana dalam mengaksesnya seorang karyawan *department customer care* harus *login* terlebih dahulu dengan menggunakan *user* dan *password* yang telah dimiliki oleh masing-masing karyawan.
2. Menu-menu yang di JNE Pedia beragam mulai dari informasi mengenai *product knowledge* perusahaan, *profile* perusahaan, *flow* kerja bahkan *script probing* ketika menjawab pertanyaan dari *customer* pun berada di JNE Pedia.
3. Penelitian ini menunjukkan bahwa JNE Pedia sudah memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh para karyawan, terbukti setiap permasalahan atau *case* yang dialami oleh karyawan selalu mengakses JNE Pedia.
4. Dengan adanya *website* internal JNE Pedia dapat membantu karyawan *Departement Customer Care* PT. JNE Cabang Bekasi untuk mendapatkan informasi lebih cepat dan akurat.

#### 5.2 Saran

Saran yang dapat peneliti berikan untuk PT. JNE yang menggunakan *website* internal JNE Pedia dalam memenuhi kebutuhan informasi karyawan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah:

1. JNE Pedia diharapkan kedepannya bisa menambahkan satu menu lain yaitu *chatting room* agar dalam *website* tersebut terjadi komunikasi antara cabang yang satu dengan yang lain.
2. Hasil penelitian ini tentunya masih jauh dari kata sempurna, sehingga peneliti menyarankan agar penelitian ini dapat dikembangkan oleh peneliti

lainnya terkait *website* internal perusahaan dalam memenuhi kebutuhan informasi karyawan

3. Teknologi dari tahun ke tahun semakin canggih, membuat JNE Pedia harus mampu mengikuti perkembangan zaman dan peneliti berharap kedepannya JNE Pedia dapat diakses dengan menggunakan *handphone* agar dimana waktunya JNE Pedia dapat diakses oleh para karyawan.

