

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berikut ini merupakan kesimpulan terkait dengan pembuatan sistem pengambilan nomer antrian pada bagian customer service di PT. Telkom Kandatel Surabaya Barat cabang Mergoyoso.

1. Sistem pengambilan nomer antrian akan mengatur para pelanggan secara tertib, meminimalkan tindakan penyerobotan dan tidak perlu lagi antri secara fisik karena sistem telah mengatur antrian secara otomatis sesuai dengan urutan pengambilan nomer antrian yang diinputkan oleh pelanggan.
2. Dengan adanya proses pemanggilan nomer antrian berupa suara (Voice Recorder) mempermudah pelanggan untuk mendengarkan dan memantau urutan nomer antrian yang dipanggil meskipun jarak customer service dan pelanggan saling berjauhan.
3. Kelebihan pada mekanisme sistem antrian ini adalah memiliki proses tunda nomer antrian bagi pelanggan yang tidak datang ke counter ketika nomer antriannya dipanggil. Dengan adanya proses tunda ini, pelanggan tidak perlu mengambil nomer antrian baru karena masih memiliki kesempatan sekali lagi untuk dipanggil. Namun apabila pada saat nomer antrian yang tertunda tersebut dipanggil dan pelanggan tersebut tetap tidak datang ke counter, sistem akan menghapus nomer antrian secara otomatis.
4. Sistem ini menghasilkan laporan dengan memilih lamanya waktu pelayanan setiap pelanggan berdasarkan customer service yang menanganinya. Dengan

adanya bentuk laporan seperti ini, pimpinan aka lebih mudah mengevaluasi kinerja karyawan customer service dalam hal kecepatan kerja melayani pelanggan.

## 5.2 Saran

Berikut ini diberikan beberapa saran untuk pengembangan sistem pengambilan nomer antrian pada bagian customer service di PT. Telkom Kandatel Surabaya Barat cabang Mergoyoso :

1. Penggunaan monitor jenis Touch Screen akan memudahkan pelanggan untuk memilih jenis pelayanan yang diinginkan secara langsung dengan menekan gambar atau tulisan yang bersesuaian di layar monitor.
2. Untuk pengembangan sistem yang akan datang sebaiknya setiap pelanggan harus memiliki kartu identitas pelanggan sehingga ketika akan melakukan antrian, pelanggan hanya menggesekkan kartu identitas pada alat pembaca kartu (Card Reader) dan secara otomatis data pelanggan tersebut sudah terlihat pada daftar antrian di komputer customer service. Dengan demikian sistem yang dibuat harus bisa membaca data melalui Card Reader tersebut.