

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Setelah melakukan perancangan, implementasi hingga pengujian “Rancang Bangun Sistem Antrian Berbasis Perangkat Lunak Dengan Real Time Monitoring Pada Pelayanan Customer” dimana hasil pengujian dicatat pada tabel 4.3 halaman 91, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi sistem antrian yang dihasilkan dapat di *customize* sesuai dengan jumlah dan jenis layanan yang dibutuhkan.

Dengan demikian jika terjadi perkembangan layanan di perusahaan memungkinkan penambahan *counter* layanan untuk melayani *customer*. Melalui menu-menu kontrol yang ada di aplikasi, perusahaan memiliki akses untuk merubah jumlah dan jenis layanan sesuai kebutuhan perusahaan.

2. Aplikasi mampu membuat nomor antrian secara otomatis dengan satu sumber kedatangan antrian dengan lebih dari satu tempat pelayanan dan lebih dari satu layanan.

3. Aplikasi untuk mengatur antrian yang akan dilayani oleh beberapa *customer service* yang bertugas.
4. Aplikasi dapat melakukan pemanggilan nomor antrian dengan panggilan suara dalam Bahasa Indonesia.

Proses pengolahan nomor antrian mulai dari membuat nomor hingga memanggil nomor telah berjalan dengan baik. Customer dapat mengambil nomor antrian dengan memilih layanan yang disediakan, kemudian menunggu untuk mendapat panggilan.

5. Aplikasi dapat mengatasi masalah ketika listrik padam dan tidak mengacaukan nomor antrian. Dimana ketika mengalami gangguan, nomor antrian terakhir akan dipanggil ulang.

Listrik padam saat melayani antrian bisa diatasi oleh aplikasi karena sudah dilakukan pencatatan nomor antrian, sehingga antrian tidak akan kacau ketika memulai lagi menjalankan aplikasi setelah gangguan listrik.

6. Aplikasi antrian yang dihasilkan mampu melakukan *forwarding* nomor antrian ke jenis layanan lain.

Nomor antrian dapat diforward ke layanan lain setelah mendapat layanan tertentu tanpa harus mengambil nomor antrian lagi dengan

mengarahkan ke layanan tertentu melalui aplikasi dan menunggu panggilan dari *counter* yang melayani layanan yang bersangkutan.

5.2. Saran

Dalam pengembangan “Rancang Bangun Sistem Antrian Berbasis Perangkat Lunak Dengan Real Time Monitoring Pada Pelayanan Customer”, dapat diberikan beberapa saran, yaitu:

1. Penggunaan panggilan multi bahasa karena penulis saat ini hanya menggunakan satu bahasa dalam aplikasi yaitu Bahasa Indonesia. Kemungkinan dalam pengembangan selanjutnya aplikasi dapat menggunakan bahasa lain seperti Bahasa Inggris.
2. Display antrian diharapkan dapat menampilkan informasi seperti iklan dan tayangan televisi sebagai media hiburan bagi customer selama menunggu antrian.
3. Dari aplikasi ini dapat dikembangkan sebuah Sistem Informasi yang berkaitan dengan penilaian kinerja karyawan dalam melayani *customer* demin menjaga hubungan perusahaan dengan *customer*.