

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan rancang bangun aplikasi penanganan komplain ini, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dokumen komplain yang sudah distandarkan yaitu dokumen pengajuan, dokumen pendelegasian, dokumen perbaikan, dokumen penyelesaian dan dokumen perkembangan komplain yang sebelumnya tidak ada.
2. Aplikasi penanganan komplain dapat melakukan pencarian data komplain dengan rata-rata waktu tiga menit tiga puluh tiga detik lebih cepat dibanding pencarian manual. Dengan perolehan lima data komplain didapat pencarian manual membutuhkan rata-rata waktu tiga menit empat puluh delapan detik sedangkan untuk pencarian dengan aplikasi membutuhkan rata-rata waktu lima belas detik.
3. Aplikasi dapat memudahkan manajer, kepala bagian dan unit eksternal dalam memantau data komplain. Dibuktikan dengan aplikasi dapat memenuhi empat *variable* yang ditentukan dalam memantau data komplain sedangkan pemantauan manual hanya dapat memenuhi dua *variable*.
4. Aplikasi sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang ada. Dibuktikan dengan empat skenario pengujian alur sistem pada aplikasi, bahwa skenario yang ditentukan didapatkan hasil yang sesuai dengan prosedur penanganan komplain.

5. Aplikasi penanganan komplain telah diuji coba oleh 14 responden karyawan PT Petrokimia Gresik dengan hasil 86,95%. Hal ini berarti aplikasi dapat dinyatakan layak untuk digunakan dan termasuk dalam kategori sangat baik.

## 5.2 Saran

Berikut adalah saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya:

1. Penambahan sistem pendukung keputusan pada produk yang dikomplain sehingga dapat membantu kepala bagian dalam menentukan pengadaan produk baru dan estimasi waktu dalam penyelesaian data komplain.
2. Penambahan sistem pengadaan, sehingga ketika komplain membutuhkan penggantian produk maka sistem akan terintegrasi dengan sistem pengadaan.
3. Notifikasi dapat ditambah berupa *SMS Gateway*.

