

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari proses pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Keluhan Pelanggan pada PT. Royal Inti Mandiri Abadi, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji coba, sistem informasi manajemen tiket keluhan pelanggan yang telah dibuat dapat berjalan dengan baik, dimana untuk kemungkinan kesalahan yang dapat terjadi, sudah dapat dikurangi.
2. Berdasarkan hasil uji coba, sistem informasi yang dibuat dapat memberikan kemudahan dalam pengelolaan keluhan pelanggan pelanggan mulai dari pembuatan keluhan pelanggan kepada zona, hingga balasan dari zona yang bersangkutan.
3. Sistem informasi yang dibuat dapat memudahkan pemantauan aktivitas tiket keluhan pelanggan pada masing-masing zona yang memiliki keluhan.
4. Sistem informasi yang dibuat dapat menyajikan laporan berupa grafis yang informatif untuk pihak Customer Service.

#### **5.2 Saran**

Dalam Sistem Informasi Manajemen Tiket Keluhan ini terdapat beberapa kelemahan yang disadari oleh penulis. Penulis memiliki beberapa saran dalam pengembangan sisem ini untuk kedepannya, antara lain yaitu:

1. Penambahan fitur SMS Gateway untuk mempermudah pemberitahuan kepada pihak zona yang memiliki keluhan agar keluhan yang disampaikan segera diselesaikan.
2. Penambahan fitur poin yang berupa *reward* dan *punishment* kepada zona untuk mengukur kinerja penanganan keluhan pada tiap-tiap zona.

STIKOM SURABAYA