

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada *Complaint Ticket System* peneliti dapat mengambil kesimpulan antara lain :

1. *Complaint Ticket System* yang dibangun mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan dengan berbagai fitur sesuai kebutuhan perusahaan, antara lain penanganan keluhan secara cepat dalam bentuk tiket keluhan, pencetakan formulir berlangganan secara langsung dan komunikasi dengan *Customer Care* bisa dalam bentuk sms.
2. *Complaint Ticket System* ini dapat membantu mempermudah pekerjaan kepada para karyawan PT. Gomedis Network sesuai bidangnya masing-masing, antara lain *Customer Care* dapat mencari data pelanggan dengan cepat untuk penanganan keluhan dengan fitur tiket keluhan, *Technical Support* memiliki agenda yang jelas dan teratur dengan fitur antrian, dan *Manager* dapat melakukan berbagai analisa dan pengambilan kebijakan dengan fitur laporan perperiode seluruh aktivitas pekerjaan.

1.2 Saran

Pembuatan *Complaint Ticket System* ini masih dalam pengembangan dasar yang memiliki keterbatasan dalam proses komunikasi dan penyajian informasi kepada pelanggan. Peneliti berharap agar *Complaint Ticket System* ini dapat dikembangkan oleh berbagai pihak sehingga *Complaint Ticket System* dapat berfungsi lebih maksimal lagi. Hal –hal yang perlu dikembangkan selanjutnya antara lain :

- a. Penambahan fitur *broadcasting message* dan *autoreply* untuk *sms gateway*, sehingga pelanggan bisa melihat status layanan secara berkala.
- b. Penambahan fitur berbasis aplikasi *smartphone* kepada pelanggan, sehingga pelanggan bisa melihat semua informasi yang dibutuhkan secara detail.