

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Menurut hasil penelitian yang telah dilaksanakan mengenai pembuatan sistem layanan pengaduan pelanggan dengan menggunakan metode *waterfall* dan menggunakan bahasa pemrograman PHP. Dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Sistem usulan yang sudah dibangun ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Terlebih sistem ini sudah terkomputerisasi sehingga dapat mempermudah pihak perusahaan dan pelanggan dalam menjalankan kegiatan. Berdasarkan *black box testing* yang telah dilakukan sistem ini sudah layak untuk dipergunakan dan sistem ini juga dapat dikembangkan kembali dengan menyesuaikan kondisi kebutuhan.
2. Dengan adanya sistem ini diharapkan PDAM Tirta Taman Sari dapat dengan mudah untuk mengelola segala data aduan pelanggan. Fitur rekapitulasi pengaduan yang dapat mempermudah melihat laporan yang masuk dan dapat di filter dengan pilihan hari, bulan dan tahun sehingga data dapat otomatis terkelompok. Fitur cek status juga memberikan ketenangan bagi pelanggan karena bisa memantau apakah pengaduan mereka sudah selesai ditangani atau masih dalam proses.
3. Dalam perancangannya sistem layanan pelanggan ini sudah disesuaikan dengan kebutuhan pada PDAM Tirta Taman Sari. Hasil dari analisis sistem berjalan pun di aplikasikan pada *website* ini agar dapat dengan mudah dimengerti dan dioperasikan. Terlebih untuk pelanggan yang memiliki latar belakang berbeda-beda sehingga *website* yang tampilannya sederhana akan lebih mudah dipahami cara penggunaannya.

5.2 Saran

Sistem layanan pengaduan pelanggan sudah memenuhi kebutuhan saat ini namun perlu dikembangkan agar dapat beradaptasi dengan kondisi terkini. Beberapa fitur yang masih perlu dikembangkan yaitu:

1. Notifikasi

Saat ini notifikasi belum tersedia pada sistem sehingga perlu pengembangan lebih lanjut terkait notifikasi. Notifikasi dapat dikembangkan dengan memberikan pesan baik melalui email atau SMS kepada pelanggan saat mereka melakukan aktifitas pada sistem seperti melakukan pendaftaran, melakukan pengaduan, dan status dari pengaduan yang telah diajukan. Memberikan notifikasi untuk petugas dan admin terkait status pengaduan yang harus ditangani agar petugas dan admin dapat selalu *update* dan pengaduan yang masuk bisa langsung terpantau.

2. Fitur Merubah *Password*

Admin dan petugas dapat melakukan perubahan *password* secara berkala agar keamanan akun mereka terjaga dengan baik dan dapat terhindar dari resiko pengaksesan akun secara tidak sah. Merubah *password* secara berkala juga dapat dijadikan sebuah standart keamanan sistem.

3. Tampilan *Website*

User Interface yang saat ini masih sangat sederhana dan kurang interaktif. Sehingga diharapkan adanya pengembangan terkait tampilan pada *website* agar lebih menarik namun tetap mudah untuk diakses dan informatif.