

BAB V

PENUTUP

Dari hasil analisa yang telah kami lakukan mengenai permasalahan dan penyelesaian aplikasi yang telah dibuat maka dapat disimpulkan dan diambil saran untuk pengembangan Aplikasi Peningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan PT. PLN (Persero) ini menjadi lebih sempurna.

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dari permasalahan dan aplikasi yang dibuat, maka dapat diambil kesimpulan antara lain :

- a. Aplikasi layanan pelanggan berbasis SMS *Gateway* ini memudahkan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Pangkalpinang untuk *me-request* dan mengetahui informasi mengenai tagihan listrik serta memberikan kritik juga saran kepada instansi terkait.
- b. Semua bentuk transaksi dan informasi dari aplikasi ini bisa diakses dimanapun dan kapanpun waktu yang diinginkan pelanggan.
- c. Aplikasi yang dibuat ini sangat membantu PT. PLN (Persero) Rayon Pangkalpinang dalam memberikan informasi secara otomatis kepada semua pelanggannya tanpa pemberitahuan informasi melalui lisan maupun brosur edaran yang banyak memakan waktu dan media kertas.
- d. Aplikasi yang dibuat ini masih membutuhkan *administrator* untuk menjalankan sistem SMS *broadcast*.
- e. Pelanggan tidak perlu datang ke *Customer Service* untuk merubah nomor handphone, cukup dengan mengupdate langsung melui format SMS yang telah ditentukan.

2. Saran

Dari aplikasi yang telah dibuat ini dapat diambil saran-saran untuk pertimbangan dalam pengembangan aplikasi ini menjadi lebih sempurna antara lain :

- a. Spesifikasi kebutuhan program harus dipenuhi sehingga aplikasi layanan pelanggan berbasis SMS ini bekerja dengan benar dan dengan waktu proses yang cepat.
- b. PT. PLN (Persero) Rayon Pangkalpinang harus bertanggung jawab dalam merawat dan mengawasi pemeliharaan sistem, agar sistem dapat berjalan dengan baik dan lancar.
- c. Perlu ditambahkan lagi fitur-fitur yang lebih lengkap, sehingga mampu memenuhi kebutuhan yang lebih kompleks.
- d. Informasi yang diakses melalui Aplikasi Layanan Pelanggan berbasis SMS ini masih terbatas bagi pelanggan, maka perlu ditambah lagi informasi-informasi lain yang lebih *complete* untuk diakses lagi bagi pelanggan.
- e. Untuk menunjang kelancaran kegiatan administrasi dan pendataan pelanggan, maka sebaiknya dilakukan komputersasi menyeluruh terhadap sistem-sistem yang ada, guna kepentingan administrasi serta dengan ditunjang adanya kerja sama antar pelanggan dan instansi.