

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Analisa Hasil**

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat bahwa aplikasi layanan pelanggan jasa kelistrikan berbasis SMS *Gateway* pada PT.PLN (Persero) Pangkalpinang dapat berjalan dengan baik. Setiap fungsi yang diakses mendapat respon dengan baik dan menghasilkan *output* sesuai yang diharapkan. Dalam hal ini tidak terjadi kesalahan ketika melakukan eksekusi atau akses data pada aplikasi ini seperti penambahan data penerima, penambahan administrator, pengiriman dan penerimaan pesan. Proses pengiriman dan penerimaan pesan berjalan dengan baik, hal ini menunjukkan bahwa *server* dan *client* pada aplikasi ini memiliki interkoneksi yang berhubungan satu sama lain. Pesan SMS permintaan informasi dengan format pesan yang sudah ditentukan dapat diterjemahkan dengan baik oleh sistem, sehingga sistem dapat memberikan informasi yang sesuai dengan permintaan dari user.

#### **5.2.1 Kesimpulan**

Untuk pengembangan Aplikasi Layanan Pelanggan Jasa Kelistrikan berbasis SMS *Gateway* pada PT.PLN (Persero) Pangkalpinang ini menjadi lebih sempurna, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Aplikasi layanan pelanggan berbasis SMS *gateway* ini dapat memudahkan pelanggan yang menggunakan Jasa Kelistrikan untuk *me-request* dan mengetahui informasi mengenai tagihan listrik pascabayar, tagihan info listrik Prabayar, informasi no telephone pengaduan gangguan area sehingga menjadi lebih efisien karena pelanggan tidak perlu datang ke PT. PLN (Persero) tersebut. Serta pelanggan dapat 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 selagi masih terhubung dengan jaringan ponsel.
- c. Aplikasi yang dibuat ini sangat membantu pihak instansi PT. PLN (Persero) dalam memberikan informasi secara otomatis kepada semua pelanggannya tanpa pemberitahuan informasi melalui lisan maupun brosur edaran yang banyak memakan waktu dan media kertas.
- d. Pelanggan tidak perlu datang ke *Customer Service* untuk merubah nomor handphone, cukup dengan mengupdate langsung melui format SMS yang telah ditentukan.
- e. Aplikasi yang dibuat ini masih membutuhkan *administrator* untuk menjalankan sistem SMS *broadcast*.

### 5.2.2 Saran

Sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan Aplikasi Layanan Pelanggan Jasa Kelistrikan berbasis SMS *Gateway* pada PT.PLN (Persero) Pangkalpinang, maka dapat diambil saran-saran sebagai berikut:

- a. Spesifikasi kebutuhan program harus dipenuhi sehingga aplikasi layanan pelanggan berbasis SMS ini bekerja dengan benar dan dengan waktu proses yang cepat.
- b. Pihak yang terkait harus bertanggung jawab dalam merawat dan mengawasi pemeliharaan sistem, agar sistem dapat berjalan dengan baik dan lancar.
- c. Informasi yang diakses melalui Aplikasi Layanan Pelanggan jasa Kelistrikan berbasis SMS ini masih terbatas bagi pelanggan, maka perlu ditambah lagi informasi-informasi lain yang lebih *complete* untuk diakses lagi bagi pelanggan.
- d. Perlu ditambahkan lagi fitur-fitur yang lebih lengkap, sehingga mampu memenuhi kebutuhan yang lebih kompleks.

- e. Diperlukan pengecekan tagihan listrik dibulan sebelumnya dapat dilakukan tanpa di screenshot.
- f. Belum ada interaksi database dengan KWh di rumah pelanggan dikarenakan masih sifat perencanaan