



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT Adhya Tirta Sriwijaya Palembang serta pembahasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka secara garis besar penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Aplikasi ini membantu pelanggan dalam mengajukan pelayanan dan pengaduan yang dibutuhkan dan membantu perusahaan dalam meningkatkan efektifitas pelayanan pelanggan.
2. Aplikasi ini terdiri dari 2 user yaitu, admin dan pelanggan. Aplikasi ini terdiri dari 3 Menu yaitu, pelayanan, cek tagihan dan riwayat tagihan air. Admin dan Pelanggan diharuskan login dengan akses yang berbeda sebelum masuk ke halaman utama. Setelah login berhasil pelanggan dapat masuk ke menu home dan dapat memilih pelayanan yang dibutuhkan. Admin mempunyai halaman tersendiri, di halaman Admin ditampilkan data pengajuan pelayanan pelanggan yang telah di ajukan oleh pelanggan dan verifikasi data. Pelanggan mendapatkan formulir bukti pelayanan setelah di verifikasi oleh admin. Aplikasi Web Mobile Pelayanan Pelanggan Perusahaan PT Adhya Tirta Sriwijaya dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan Dreamweaver sebagai media program serta menggunakan MySQL sebagai database.

#### **5.2. Saran**

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan, maka dihasilkan saran yang akan dijadikan sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi PT. Adhya Tirta Sriwijaya bagian pelayanan pelanggan (*customer service*), saran-saran tersebut sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap program aplikasi yang diterapkan untuk melakukan proses perbaikan dan pengembangan sistem.



2. Sebelum program tersebut diimplementasikan dan dioperasikan, sebaiknya diadakan pelatihan terlebih dahulu kepada para pelanggan yang akan menggunakan aplikasi tersebut agar terhindar dari kesalahan atau kekeliruan dalam melakukan proses pengolahan data.
3. Untuk menjaga keamanan data–data pada aplikasi ini, disarankan kepada pihak perusahaan khususnya bagian pelayanan pelanggan untuk selalu melakukan *backup* data sebelum terjadi nya kesalahan.