BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini akan dikemukakan kesimpulan yang dapat diperoleh dari pembahasan bab-bab sebelumnya serta saran untuk perbaikan dan pengembangan sistem yang lebih lanjut.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang didapat dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini serta disesuaikan dengan tujuannya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem Pendukung Keputusan yang dibangun dapat menentukan prioritas data pengaduan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, yaitu memberikan bantuan penyusunan data pengaduan pelanggan dikerjakan oleh setiap bagian dengan kapasitas masing-masing.
2. Prioritas data pengaduan lebih optimal dengan adanya sistem yang terintegrasi, sehingga waktu yang diperlukan dalam penyusunan data pengaduan pun menjadi lebih cepat.
3. Permasalahan yang sering terjadi dalam menentukan prioritas data pengaduan pelanggan dapat dikurangi sehingga kendala dalam menentukan data pengaduan berkurang.

4. Melalui Analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) diketahui bahwa hasil perhitungan bobot prioritas dapat meningkatkan efektivitas pelayanan PLN terhadap para pelanggannya. Hal ini akan berdampak dengan meningkatnya kualitas pelayanan PLN dan tetap terpercaya di mata pelanggannya.

5.2 Saran

Perangkat lunak Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Pelanggan ini masih dapat dikembangkan seiring dengan berkembangnya spesifikasi kebutuhan pengguna sistem yang harus dipenuhi dalam mencapai hasil dan kinerja sistem yang lebih baik.

Masih banyak fasilitas–fasilitas lain yang perlu dikembangkan di PT. PLN (Persero) Distjaya dan Tangerang Area Jaringan pada umumnya untuk memaksimalkan kerja sistem yang setiap saat selalu berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan informasi dan perkembangan teknologi yang semakin pesat.