BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. KESIMPULAN

Setelah penulis kemukakan pada bab sebelumnya mengenai masalah yang ada hubungannya dengan penulisan laporan ini, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan berdasarkan data dan penilaian sebagai berikukt :

1. Terdapat beberapa prosedur yang masih *error* di program *caring* tersebut.
2. Penanganan yang lamban dari petugas lapangan yang menangani gangguan, sehinnga mengakibatkan banyaknya keluhan yang belum tertangani.
3. Lambannya petugas Telkom dalam menangani gangguan,menjadi faktor yang menyebabkan pelanggan meminta *"cabut"* (tidak berlangganan lagi).

4.2. SARAN

Berdasarkan hasil dari lapangan yang didapat saat melaksanakan kerja praktek serta kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka beberapa saran yang dapat penulis berikan yang mungkin dapat membantu proses yang ada diantaranya :

1. Pemakai *(user)* akan lebih baik jika ia memiliki pengetahuan komputer dan sistem basis data agar tidak terlalu sulit jika mengaplikasikan program *caring* tersebut.
2. Perlu adanya tambahan petugas lapangan, yang menangani gangguan sehinga keluhan pelanggan sedikit demi sedikit bisa teratasi.
3. Harus dilakukan perbaikan terhadap aplikasi *caring* tersebut sehingga dapat mengurangi terjadinya *error*.