BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Setelah penulis melakukan kegiatan penelitian, Perancangan, Pengujian dan implementasi Sistem Informasi Customer Service Order pada CV. Bintang Retailindo, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Dari hasil penelitian terhadap sistem yang sedang berjalan, pencatatan Customer Service Order dilakukan menggunakan form manual yang diisi oleh customer, dokumen penting disimpan dalam folder-folder yang diarsipkan, belum ada keterangan status atau report barang yang jelas, belum adanya database customer yang dikumpulkan untuk kepentingan penawaran ataupun histori produk .Pembuatan laporan bulanan atau tahunan juga masih menemui kendala, yaitu arsip-arsip service order yang sudah selesai dikerjakan harus dicari dan dibuka ulang.
2. Perancangan Sistem Informasi CSO ini dapat membantu menangani masalah pencarian data Customer, order part / exchange secara otomatis dari sistem , Adanya pemakaian database yang akan membantu pencarian dan penyimpanan secara cepat dan efektif. Sistem informasi yang dirancang juga menyediakan hak akses untuk setiap masing-masing bagian.

3. Testing / pengujian yang dilakukan terhadap Sistem Infomasi Customer Service Order ini menggunakan pengujian *Black Box* ,Pengujian Black Box berfokus pada persyaratan atau kebutuhan fungsional perangkat lunak yang dibuat. Pengujian sistem informasi Penanganan Customer Service order menggunakan data uji berupa sebuah data masukan dari user, dari pengujian dapat dilihat respon sistem ketika diinputkan data yang salah dan data yang benar
4. Implementasi Sistem Informasi Customer Service pada CV. Bintang Retailindo untuk prosedur dalam teknologi komputer akan menggunakan bahasa pemrograman. Bahasa pemrograman yang digunakan dalam Sistem Informasi Penanganan Customer Service Order (CSO) di CV. Bintang Retailindo adalah Visual Basic 6.0. dengan basis data yang digunakan adalah SQL server.

6.2 Saran

Agar Sistem Informasi Customer Service Order pada CV. Bintang Retailindo dapat berjalan dengan baik dan berkembang, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu pihak ZOOM pada masa yang akan datang. Saran-saran tersebut antara lain:

1. Untuk Selanjutnya disarankan Sistem Informasi Penanganan Customer Service ini memiliki relasi langsung terhadap sistem lain, misalnya sistem yang terintegrasi dengan sistem Penjualan tempat customer harus

membayar, atau dengan sistem GSX (General service Exchange) untuk mengetahui masa garansi sebuah unit.

2. Dibuatkan sebuah sistem yang dalam 1 fom service order dapat menangani lebih dari 1 unit service, kemudian jika ada pergantian / exchange unit dapat merekam histori pergantian serial number yang baru (pergantian menimbulkan perbedaan serial dengan box item).
3. DIbuatkan sebuah sistem dimana status / report service order dapat diterima dengan langsung terhubung melalui email atau melalui sms kepada customer.

Demikian saran-saran yang penulis ajukan, mudah-mudahan dengan saran tersebut Sistem Informasi Penanganan Customer Service pada CV. Bintang Retailindo dapat diimplementasikan dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan.