# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis yang dilakukan pada kerja praktek ini dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu :

1. VoIP merupakan teknologi generasi masa depan yang memudahkan kita dalam berkomunikasi. Selain biaya yang murah, VoIP memungkinkan dilakukannya hubungan dengan banyak orang pada waktu yang sama dan melakukan pertukaran data dengan orang yang diajak bicara, mengirimkan gambar, grafik dan video.
2. Dengan aplikasi Call Center di PT. INTI, maka dapat memfasilitasi keluhan pelanggan (costumer) akan produk yang digunakan baik barang & jasa pada masa garansi atau setelah masa garansi dan dilanjutkan ke unit kerja terkait. Pengelolaan keluhan menjadi terpusat pada satu unit kerja sehingga pengelolaan lebih efektif. Penggunaan teknologi VoIP dalam aplikasi Call Center ini memudahkan costumer dalam menyampaikan keluhan karena dapat berkomunikasi dengan menggunakan telepon, sms, ataupun
3. Layanan Call Center ini merupakan sarana komunikasi yang dapat digunakan sebagai komunikasi antar gedung maupun ruangan di lingkungan utama

## 5.2. Saran

Dari hasil analisis yang dilakukan pada kerja praktek ini kami memiliki saran yang selanjutnya dapat dikembangkan sebagai berikut :

Membangun / menghubungkan jaringan VoIP di PT. INTI dengan perusahaan relasi lain sehingga dapat terbentuk jaringan sendiri dimana pada jaringan tersebut terdiri dari PT. INTI dan relasi perusahaan agar komunikasi dapat berjalan dengan baik dengan biaya yang sangat murah.