BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dijelaskan tentang kesimpulan yang berisi hasil-hasil yang diperoleh setelah dilakukan analisis, desain, dan implementasi dari perancangan perangkat lunak yang dibangun dan telah dikembangkan serta saran-saran yang akan memberikan catatan penting dan kemungkinan perbaikan yang perlu dilakukan untuk pengembangan perangkat lunak selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan analisis, perancangan dan pengujian, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

a. *E-services* dapat memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan.
b. *E-services* dapat memudahkan pelanggan dalam memonitoring keluhan yang telah disampaikan.
c. *E-services* dengan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) dapat membantu petugas PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung dalam proses meningkatkan pelayanan.
d. *E-services* dapat memberikan informasi histori tagihan yang dibutuhkan pelanggan dan petugas PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung.

5.2 Saran

Pada pengembangan aplikasi *e-services* ini ada beberapa saran yang dapat dilakukan, diantaranya:

1. Mengintegrasikan dengan sistem yang telah ada di PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung.
2. Mengembangkan aplikasi *e-services* ini berbasis *mobile*.