

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini berhasil menghasilkan sistem informasi manajemen pencatatan keluhan pelanggan berbasis web dengan studi kasus pada PT. EDI Indonesia Cabang Surabaya. Hasil implementasi metode Agile kedalam sistem efektif dalam mempercepat proses rancang bangun sistem. Sistem informasi yang dihasilkan mampu memenuhi kebutuhan perusahaan sesuai dengan rencana yang diharapkan, meliputi menu halaman login, menu halaman register, fitur manajemen pengguna, fitur manajemen keluhan, fitur manajemen penanganan keluhan, fitur dashboard laporan & analisis berdasarkan implementasi sistem dengan validasi metode black box testing sesuai kebutuhan perusahaan, sehingga mendukung proses pencatatan keluhan yang lebih cepat dan akurat. Dengan adanya sistem ini, proses yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat dilakukan secara digital, sehingga mengurangi potensi kesalahan data, meningkatkan efektivitas kinerja operasional perusahaan, menyediakan transparansi informasi, dan alur penyelesaian keluhan yang jelas.

5.2 Saran Pengembangan

Adapun beberapa saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem dapat dikembangkan menggunakan teknologi modern seperti Artificial Intelligence (AI) untuk analisis dan kategorisasi otomatis keluhan pelanggan.
2. Mengingat kebutuhan mobilitas dan akses cepat oleh pengguna dari sistem, sistem ini juga disarankan untuk dikembangkan dalam bentuk aplikasi mobile berbasis Android/iOS agar dapat diakses kapan saja oleh pengguna.
3. Dalam pengembangan lebih lanjut, bisa ditambahkan fitur keamanan seperti enkripsi data, otentikasi dua faktor (2FA), dan audit log untuk meningkatkan integritas dan keamanan data pengguna.
4. Disarankan agar sistem informasi manajemen keluhan ini diintegrasikan dengan sistem internal lainnya seperti sistem manajemen stok, sistem penggajian, atau CRM (Customer Relationship Management). Integrasi ini akan menciptakan alur informasi yang lebih terpadu dan dapat meningkatkan efisiensi operasional antar divisi dalam perusahaan.