

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan yang didapatkan dari bahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, serta saran yang akan disampaikan dalam penerapan sistem informasi manajemen pelanggan pada Perumda Air Minum Kota Padang.

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada seluruh pembahasan bab-bab sebelumnya mengenai “Analisa penggunaan aplikasi customer information system (CIS) pada sistem informasi manajemen pelanggan perumda air minum kota padang”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Perumda air minum kota padang memiliki jenis-jenis layanan yang berkaitan dengan pengelolaan data, pengiriman, katalog online, pengelolaan transaksi dan pengembangan hubungan pelanggan.
2. prosedur yang dilakukan dalam penggunaan aplikasi customer information system pada perumda air minum kota padang telah dijabarkan sebelumnya digunakan melalui google chrome atau mozilla firefox. Penggunaan aplikasi CIS dapat diakses pada bagian pelayanan, dengan melayani memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dan dalam penggunaan aplikasi CIS terdapat menu-menu yang akan dimanfaatkan dalam proses penyimpanan maupun pencarian data pelanggan secara online.
3. Kendala dalam penggunaan aplikasi customer information system (CIS) di bidang pelayanan pada perumda air minum kota padang, yaitu : Penggunaan

aplikasi Customer Information System (CIS) sangat bergantung pada jaringan internet yang sering mengalami gangguan, seperti akses yang tiba-tiba terputus dan koneksi yang lemah, yang menyebabkan pelanggan harus menunggu. Selain itu, masalah teknis pada komputer yang digunakan untuk menjalankan aplikasi juga dapat menghambat pelayanan, sehingga informasi tidak dapat diakses dengan cepat. Sistem CIS yang masih baru dan belum sepenuhnya optimal memerlukan pengembangan lebih lanjut pada fitur-fitur yang ada. Ditambah kurangnya pengetahuan sumber daya manusia mengenai sistem informasi yang terus berkembang memperburuk situasi, mengharuskan mereka untuk cepat beradaptasi dengan perubahan.

4. Solusi yang dilakukan oleh perumda air minum kota padang yaitu : dengan meningkatkan infrastruktur jaringan untuk memperkuat koneksi dan mengurangi gangguan akses, sehingga aplikasi dapat merespon lebih cepat. Melakukan perawatan rutin pada perangkat keras dan lunak untuk meminimalkan kesalahan teknis, juga melakukan peningkatan SDM dalam pengetahuan mengenai sistem informasi dan fitur aplikasi CIS dalam layanan yang diberikan kepada pelanggan, menjamin kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional.

3. 2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, untuk menyempurnakan penggunaan sistem informasi dalam penggunaan aplikasi CIS pada bidang pelayanan perumda air minum kota padang, berikut beberapa saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan dalam

penggunaan aplikasi CIS dan mengatasi kendala yang dihadapi, sebagai berikut :

1. Disarankan kepada perumda air minum kota padang untuk melakukan peningkatan kualitas jaringan agar tidak adanya hambatan dalam penggunaan aplikasi dalam melakukan pelayanan.
2. Disarankan kepada perumda air minum kota padang untuk melakukan pergantian atau pengecekan secara rutin terhadap barang yang digunakan seperti komputer agar tidak terjadi komputer yang eror ataupun loading saat dalam penggunaan dan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap pengetahuan terkait penggunaan sistem informasi yang baru digunakan oleh perusahaan supaya pelayanan berjalan efektif dan efisien

