

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan perancangan sistem informasi manajemen layanan menggunakan metode *user centered design* untuk meningkatkan pelayanan *after sale* Maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Rancangan sistem informasi manajemen layanan yang di buat dengan penerapan metode *User Centered Design* (UCD) terdapat fitur *create* tiket dan penjadwalan yang yang dapat mengatasi lamanya waktu operasional pelayanan *after sale* yang tidak objectif dan efektif di PT HI. Dengan metode ini menggambarkan antarmuka yang intuitif dan *user-friendly*, yang sangat dihargai oleh pengguna dibuktikan dengan pengujian SUS (*System Usability Scale*) sebesar 84,25 yang termasuk dalam kategori “*Excellent*”..
2. Rancangan sistem informasi manajemen layanan yang di buat dengan penerapan metode *User Centered Design* (UCD) terdapat fitur progres layanan yang dapat membantu *customer* untuk mengetahui progres status tiket dari pelayanan yang diberikan. Sistem informasi manajemen layanan *after sale* yang dirancang mampu meningkatkan membantu perusahaan dalam menjaga kualitas layanan dan respons cepat terhadap kebutuhan pelanggan. Dibuktikan dengan pengujian SUS (*System Usability Scale*) sebesar 84,25 yang termasuk dalam kategori “*Excellent*”.
3. Rancangan sistem informasi manajemen layanan yang di buat dengan penerapan metode *User Centered Design* (UCD) terdapat fitur laporan penjualan dan layanan memungkinkan *supervisor* untuk mengetahui *report service* selama satu bulan secara akurat. Fitur pelaporan yang komprehensif dan mudah diakses menyediakan data yang diperlukan untuk memantau kinerja layanan dan membuat keputusan yang lebih baik.

Secara keseluruhan, penelitian ini berhasil menjawab semua rumusan masalah yang diajukan. Perancangan sistem informasi manajemen layanan *after sale* yang dirancang dengan metode UCD di PT HI telah mampu menggambarkan efisiensi

operasional, memberikan kemudahan akses informasi bagi pelanggan, menyediakan laporan yang akurat untuk *supervisor*. Dan dapat membantu memudahkan *customer service* saat pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan dalam bab-bab sebelumnya, Perancangan Sistem Informasi Manajemen Layanan Dengan Metode *User Centered Design* Untuk Meningkatkan Pelayanan *After Sale* masih memiliki beberapa kekurangan. Oleh karena itu, saran yang konstruktif dapat membantu meningkatkan sistem ini di masa mendatang. Di antaranya adalah:

1. Harapan agar perancangan ini dapat diimplementasikan sehingga sistem dapat digunakan secara optimal. Selain itu, pelatihan dan dokumentasi yang memadai bagi pengguna juga perlu disediakan untuk memastikan mereka dapat memanfaatkan semua fitur yang tersedia dengan optimal.
2. Pada operasional layanan ini, masih banyak yang perlu di perbaiki agar dapat menunjang pelayanan yang diberikan, seperti *import* data *customer* yang masih mengimpor data secara manual, pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan proses yang dapat mengintegrasikan data *customer* yang terbaru ke dalam sistem agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.