

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian kali ini penulis menyimpulkan beberapa hal, antara lain:

- 1) *Customer support officer* adalah bagian terdepan dari perusahaan, dengan penggunaan aplikasi ini maka kinerjanya akan sangat terbantu
- 2) Aplikasi yang dikembangkan hanya membantu memudahkan komunikasi antara pelanggan dengan customer support officer, perlu adanya transfer pengetahuan secara tatap muka dari pada hanya sekadar mengakses daftar FAQ (*Frequently Asked Question*).

5.2 Saran

Penulis juga bermaksud memberikan saran-saran bagi para pembaca dan bagi siapa saja yang berminat untuk mengembangkan sistem aplikasi ini, yaitu:

- 1) Untuk mengembangkan aplikasi ini perlu diperhatikan penggunaan pustaka Spry, terkait dengan masalah komunikasi data yang lebih efektif dan efisien.
- 2) Perlu dikembangkan aplikasi bagi customer support officer yang

tidak berbasis web.

