

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan data, dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai efektivitas sistem notifikasi proaktif pada aplikasi client-side berbasis android, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perancangan Sistem Notifikasi Proaktif

Perancangan sistem notifikasi proaktif berhasil dirancang dan di implementasikan sebagai fitur utama dalam aplikasi *client-side* berbasis Android untuk meningkatkan layanan informasi ISP. Sistem ini bekerja secara otomatis untuk mengirimkan berbagai jenis informasi penting kepada pelanggan, yang meliputi pemberitahuan gangguan jaringan beserta estimasi waktu pemulihannya, informasi promo terbaru, serta pengingat tagihan bulanan. Melalui pendekatan ini, komunikasi antara ISP dan pelanggan menjadi lebih efisien karena informasi disampaikan secara langsung ke perangkat pelanggan.

2. Efektivitas Sistem Terhadap Pelayanan Pelanggan

Penerapan sistem notifikasi proaktif terbukti sangat efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan ISP secara menyeluruh. Keberhasilan ini dibuktikan dengan adanya peningkatan capaian efektivitas pelayanan secara signifikan, di mana pada tahap *pre-test* tingkat efektivitas hanya sebesar 46,2% dan melonjak menjadi 82,4% setelah implementasi aplikasi. Secara kuantitatif, sistem ini memberikan dampak pertumbuhan persepsi layanan sebesar 78,35% dibandingkan dengan sebelumnya. Selain itu, sistem ini berhasil mengurangi disparitas kualitas layanan antar wilayah, sebagaimana terlihat pada PON 3 (Jl. Flamboyan) yang mengalami kenaikan poin capaian tertinggi sebesar 48,0%. Dengan tersedianya informasi yang transparan dan *real-time* mengenai gangguan, promo, hingga tagihan, aplikasi ini secara nyata telah menjawab rumusan masalah dengan meningkatkan kepuasan serta menghilangkan ketidakpastian informasi di sisi pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan analisis terhadap umpan balik pelanggan pada kolom pertanyaan terbuka (*essay*) dalam kuesioner *post-test*, terdapat beberapa poin kritikan dan masukan yang menjadi dasar bagi saran pengembangan penelitian selanjutnya (Lampiran 20). Peneliti menyarankan agar pengembangan aplikasi di masa depan tidak hanya berfokus pada sistem notifikasi, melainkan bertransformasi menjadi *platform* layanan mandiri (*self-service*) yang lebih komprehensif.

Hal ini meliputi penambahan fitur administrasi yang menjadi kebutuhan mendesak pelanggan, seperti integrasi sistem pembayaran tagihan bulanan dan pembayaran pemasangan baru secara langsung di dalam aplikasi. Selain itu, perlu ditambahkan fitur manajemen paket yang memungkinkan pelanggan untuk mengajukan peningkatan (*upgrade*), penurunan (*downgrade*) kecepatan, hingga fitur berhenti berlangganan sementara maupun permanen secara sistematis. Terakhir, untuk mengatasi keterbatasan komunikasi satu arah, penyediaan fitur interaksi langsung atau *live chat* dengan *Customer Service* sangat direkomendasikan guna menciptakan layanan pelanggan yang lebih responsif dan transparan sesuai dengan aspirasi yang disampaikan oleh para responden dalam hasil observasi ini.