

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengumpulan data dan pengolahan data yang diperoleh dari penelitian tersebut, beberapa hal yang dapat dijadikan kesimpulan adalah:

1. Penerapan aplikasi Omnichannel Ecentrix sebagai sistem pekerjaan baru di Solution Center ASSA dimulai dari proses bisnis yang disesuaikan dengan aplikasi Omnichannel Ecentrix merupakan proses bisnis yang sudah disederhanakan (*streamlining*). Kemudian pada metode OOAD aplikasi Omnichannel Ecentrix menggunakan konsep *polymorphism* karena aplikasi ini menanggapi setiap informasi dengan berbagai cara yang berbeda. Aplikasi Omnichannel Ecentrix berdasarkan simulasi UAT dari pekerjaan Inbound (membuat *Service Reques*) sampai pekerjaan Back Office (menginput nomor SPK dan PO di aplikasi) mendapatkan hasil *PASSED* pada setiap tolak ukur yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Omnichannel Ecentrix menunjukkan hasil yang sesuai dengan harapan perusahaan. Aplikasi Omnichannel Ecentrix berdasarkan simulasi UAT dapat diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari tim Inbound dan Back Office ASSA Rent.
2. Usulan perbaikan yang didapatkan yaitu pengisian *captcha* pada halaman login sebaiknya tidak dimunculkan karena menghindarinya tidak dapat masuk *login* hanya karena salah menginput *captcha*. Fitur *captcha* juga tidak termasuk komponen penilaian yang dibutuhkan oleh perusahaan. Selain itu fitur *show password* diperlukan untuk memudahkan *user* dalam

hal *login* ke aplikasi Omnichannel Ecentrix. Kemudian *Form ticket* yang ditampilkan dalam ukuran yang terbilang cukup mengecil. Oleh karena itu *form ticket* diusahakan dalam tampilan lebih besar sampai penuh dalam aplikasi.

## 6.2 Saran

Hasil pengumpulan data dan pengolahan data yang didapatkan untuk menyimpulkan hasil tersebut. Berikut juga adalah beberapa hal yang menjadi saran masukan untuk pekerjaan maupun pelaksanaan magang berikutnya:

1. Sebisa mungkin informasi dari Omni ke SAP dapat terintegrasi langsung tanpa manualisasi (inputan manual)
2. Pengisian *Captcha* sebaiknya tidak dimasukkan dalam aplikasi karena dapat menghambat pekerjaan *agent*
3. *Form Ticket* diusahakan tampilan penuh tetapi masih dalam satu jendela Omni
4. Dilakukan training secara berkala agar *agent* dapat mengoperasikan aplikasi Omnichannel Ecentrix dengan baik dan lancar.