



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Dalam melakukan kerja magang, penulis berkesempatan untuk melakukan analisa pada *Omnichannel* Nabila dan Socio Medio, yaitu salah satu produk yang dibuat oleh divisi Contact center development, dan mempelajari serta melakukan analisa pada Hootsuite. Beberapa pekerjaan lainnya termasuk mencari API Instagram, dan melakukan pembuatan logo dokumen. Dalam melaksanakan pekerjaan, penulis melakukan *cross-check* terkait hasil analisa dengan pembimbing lapangan agar menghindari kesalahan. Jika ada materi ataupun bagian yang tidak diketahui oleh penulis, maka penulis akan langsung diwajibkan untuk bertanya terkait materi tersebut dan pada setiap beberapa hari atau minggu, kerja yang dilakukan penulis akan di revisi.

Kegiatan kerja magang di PT. Infomedia Nusantara selama 4 bulan telah terselesaikan, dan telah berhasil melakukan analisa *Omnichannel* Nabila, Socio Medio dan hootsuite sesuai dengan permintaan tim Contact Center Development dengan tepat waktu.

Hasil dari pekerjaan yang dilakukan oleh penulis telah disetujui oleh pembimbing lapangan dan sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh Tim.

#### 4.2 Saran

Beberapa saran yang dapat digunakan agar *Omnichannel* Nabila, dan Socio Medio menjadi lebih *user friendly* dan menarik adalah sebagai berikut:

1. Menyempurnakan tampilan halaman agar lebih menarik dari segala segi elemen seperti desain, warna dan tulisan yang ada pada halaman dan *layout* dari menu yang ditampilkan.

2. Memperbaiki beberapa fitur yang ada pada aplikasi berbasis website tersebut.

Yang pertama adalah Omnichannel Nabila:

- Contact Inbound yang tidak dapat menambahkan contact baru “*new Contact*”
- Voice Inbound di bagian “*Contact Information*” lebih baik jika digabungkan dengan “*Ticket Information*”
- Pada bagian Email Inbound, fungsi tidak dapat bekerja pada saat penulis menguji coba.

Yang kedua adalah Socio Medio bagian Administrator:

- Pada menu *Administration*, untuk bagian pencarian keyword sebaiknya di gabungkan saja antara pencarian keyword Facebook dan Twitter.
- Pada menu *Administration*, sub category dan sub category – detail sebaiknya dijadikan satu bagian agar memudahkan user pada saat penggunaan.

3. Menambahkan aplikasi Instagram ke dalam Socio Medio.
4. kurangnya sumber daya manusia dalam setiap pembuatan project menjadikan Tim Divisi Contact Center development tidak selalu ada di kantor dikarenakan melakukan projek diluar kota sehingga membatasi komunikasi antara penulis dan pembimbing lapangan.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A