

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai skripsi yang berjudul “Implementasi Front-End Aplikasi Keluhan Pelanggan PT. Jembatan Citra Nusantara Berbasis Web Menggunakan *React Javascript* dan *Redux*” penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Aplikasi keluhan pelanggan mempermudah kinerja *Admin* (*Admin* hanya satu dan tersentral), karena sebagai *Helpdesk* atau *NOC* bisa daftar secara mandiri jika sudah memiliki email internal perusahaan.
2. Dengan aplikasi keluhan pelanggan manajemen internal perusahaan dapat melakukan monitoring berapa banyak keluhan masuk, progress keluhan dan keluhan selesai.
3. Komponen pada *React Javascript* ditulis secara *reusable code* sehingga dapat digunakan kembali tanpa kembali menulis ulang.
4. *Redux Toolkit Javascript* sebagai *library* untuk state management sangat mempermudah dalam *sharing data* antar komponen. Sehingga setiap kali perubahan *state* terdapat riwayatnya. Tidak hanya *state*, pemanggilan *endpoint* juga tercatat, *toolsnya* menggunakan *Redux DevTools*
5. Aplikasi telah diuji dengan menggunakan metode *blackbox testing* dan hasil yang diharapkan dengan hasil yang diperoleh adalah sesuai.

## 5.1 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran untuk proses pengembangan lebih lanjut untuk aplikasi Front-End Aplikasi Keluhan Pelanggan PT. Jembatan Citra Nusantara Berbasis Web Menggunakan *React Javascript* dan *Redux* sebagai berikut:

1. Mengintegrasikan dengan aplikasi internal perusahaan sehingga bisa saling *sharing* data. Contohnya penggunaan data pelanggan.
2. Perlu dikembangkan lagi untuk tampilannya supaya lebih *responsive* sehingga bisa diakses melalui *mobile* dengan baik.