

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil implementasi *back-end* aplikasi keluhan pelanggan pada PT Jembatan Citra Nusantara berbasis web menggunakan *framework Lumen* ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi dari *framework Lumen* dapat digunakan untuk pembuatan *back-end* aplikasi keluhan pelanggan pada PT Jembatan Citra Nusantara dengan metode REST API.
2. Aplikasi ini dapat digunakan oleh tim helpdesk dan tim NOC untuk melakukan pengelolaan dan pengolahan dari keluhan pelanggan yang masuk dan belum jelas indikasi masalah nya, sehingga dengan ada nya aplikasi ini dapat membuat keluhan lebih jelas, terorganisir dan penanganan lebih cepat.
3. Berdasarkan hasil implementasi uji dan fungsi, aplikasi yang dibuat telah memenuhi *requirement* yang telah dirancang berdasarkan kebutuhan tim helpdesk dan NOC dalam melakukan penanganan keluhan yang masuk.

5.2 Saran

Adapun saran untuk pengembangan aplikasi yang dibuat antara lain:

1. Aplikasi ini akan lebih baik jika dapat saling terkoneksi dengan aplikasi tiket pelaporan yang sudah tersedia, sehingga user tidak perlu mengetik secara manual data pelanggan pada keluhan yang masuk, melainkan dapat diakses

melalui aplikasi tiket pelaporan yang sudah memiliki master data pelanggan sehingga kedua aplikasi tersebut dapat saling terhubung.

2. Jika aplikasi ini sudah saling terhubung dengan aplikasi tiket pelaporan, maka dapat dilakukan pengembangan dengan penambahan fitur dimana pelanggan dapat memasukkan keluhan nya secara mandiri melalui akun pelanggan, sehingga pelanggan tidak harus menghubungi tim helpdesk untuk melakukan pelaporan.
3. Ketika keluhan sudah memiliki waktu penanganan yang cukup lama dan belum terselesaikan, maka diperlukan aksi jika status keluhan masih open selama estimasi maksimal penanganan keluhan (semisal 3 hari penanganan).