



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dibahas, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Aplikasi pengaduan konsumen dapat diakses oleh konsumen untuk melakukan pengaduan dengan memasukkan data pengaduan, admin selaku pegawai PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE *Express*) cabang Palembang untuk memasukkan data general dan pimpinan untuk mengevaluasi laporan keluhan
2. Pengaduan konsumen akan diproses pada data general oleh admin, kemudian akan diolah dengan menerapkan metode *string matching* sebagai metode pengolahan data
3. Dalam aplikasi pengaduan konsumen, dapat diketahui jenis pengaduan yang sering keluar dari konsumen yang melakukan pengaduan terhadap pihak PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE *Express*) cabang Palembang yang dapat membantu pimpinan untuk mengevaluasi laporan keluhan konsumen

5.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, terdapat beberapa saran yang bisa dijadikan sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi pihak instansi atau pun pihak-pihak yang terkait. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Diadakan pengenalan terhadap aplikasi pengaduan konsumen kepada para pengguna yaitu konsumen, pihak pegawai yang bertugas dan berwenang menanggapi pengaduan konsumen dan pimpinan PT Tiki jalur Nugraha Ekakurir (JNE *Express*) cabang Palembang
 2. Aplikasi yang telah dibuat masih dapat dimodifikasi dengan menambahkan fitur *live chat* agar memungkinkan konsumen dapat berinteraksi secara virtual bersama admin
-



3. Aplikasi diharapkan memiliki fitur notifikasi untuk mendapatkan pemberitahuan adanya pengaduan yang masuk dan pemberitahuan pengaduan yang telah selesai di proses