

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil setelah menyelesaikan penelitian ini adalah teknisi Jogja Medianet dapat melihat keluhan pelanggan dan memberikan komentar terkait pengerjaannya melalui aplikasi telegram yang sebelumnya sudah diintegrasikan dengan website, sedangkan bagi pelanggan website ini dapat digunakan sebagai media penyampaian keluhan dan memberikan pendapatnya tentang baik buruknya pelayanan penanganan keluhan yang telah dikerjakan.

Penggunaan Framework Codeigniter dikarenakan framework ini bersifat *open source* (gratis). Selain itu karena Codeigniter menggunakan pola desain Mode-View-Controller (MVC), hal ini menjadikan script yang telah dibuat nantinya bisa dikelola dengan mudah di kemudian hari karena scriptnya yang mudah dibaca dan dipahami.

5.2 Saran

Untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya, tampilan website dapat dikembangkan dimana tidak hanya digunakan untuk pengguna PC / Laptop saja tetapi bisa digunakan untuk perangkat *smartphone* dengan membuat website menjadi *responsive* sehingga pengguna *smartphone* bisa merasa nyaman saat menggunakan system. Selain itu bot telegram dapat dikembangkan tidak hanya digunakan oleh teknisi dan admin tetapi juga bisa digunakan untuk pelaporan masalah yang akan dilaporkan oleh pengguna.