

BAB 6. SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mencakup simpulan dari seluruh proses Integrasi Layanan Keluhan Pelanggan dan saran untuk pengajuan perbaikan dan pengembangan sistem sebagai bahan pertimbangan di waktu yang mendatang.

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dalam bab-bab sebelumnya yang tersaji dalam laporan tugas akhir ini, maka dapat diambil beberapa simpulan yaitu:

1. Sistem Integrasi Layanan Keluhan Pelanggan telah dibuat secara general dan *reusable*, sehingga kedua sistem yaitu TeNOSS yang dibangun dengan fungsi-fungsi yang *atomic* dan TICARES yang berbasis SAP dapat terhubung dan saling berkomunikasi.
2. Setiap pemanggilan *service*, Sistem Integrasi menyimpan data-data penting ke dalam tabel transaksi, sehingga memudahkan proses *monitoring* dan *troubleshooting* jika nantinya terjadi kegagalan pada TICARES, TeNOSS, maupun Sistem Integrasi.

6.2 Saran

Sistem integrasi ini masih membutuhkan beberapa hal yang harus dilakukan untuk mempermudah dan mengembangkan aplikasi ini kedepan. Adapun saran yang dapat diberikan untuk sistem yang telah dirancang adalah:

1. Perlu adanya proses sinkronisasi terhadap tabel parameter kategori, Sehingga jika salah satu sistem terdapat penambahan kategori, tabel di sistem lain telah tersinkronisasi.
2. Perlu adanya proses *retry* untuk setiap transaksi, sehingga mempermudah *helpdesk* jika terjadi kegagalan sistem.