

## BAB V PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan kebutuhan, perancangan dan implementasi sistem ticketing pelaporan, dapat disimpulkan bahwa perancangan sistem menggunakan metode waterfall dari model siklus hidup pengembangan sistem, yang sistematis dan langkah demi langkah, dapat membantu membuat rencana level dengan melakukan mulai kerja sistem, kemudian menganalisis, kemudian membuat daftar kebutuhan pengguna dan persyaratan sistem, sehingga dapat dikirim keproyek atau proyek yang diusulkan dalam bentuk diagram sistem, desain antarmuka untuk implementasi dan pengujian dapat menyimpulkan bahwa:

1. Proses pelaporan tiket secara terintegrasi melalui sistem tentunya dapat mempermudah *customer* maupun helpdesk karena tiket yang dibuat melalui sistem secara otomatis memiliki nomor yang berbeda-beda sehingga meminimalisir terjadinya duplikat nomor pengaduan tiket dan dapat mempermudah kedua belah pihak dalam *follow up* kembali tiket gangguan tersebut sampai *solved* atau *closed* dan membantu performa kinerja dari helpdesk dalam mencapai target prioritas sesuai kontrak yang telah disepakati.
2. Perancangan dan pembuatan sistem penanganan tiket berbasis web yang saling terintegrasi ini menggunakan metode Waterfall serta menerapkan konsep dan tools Unified Modelling Language (UML). Hasil dari pengembangan sistem informasi tiket penelitian memberikan manfaat dan mempermudah pengguna dalam membuat sampai dengan menyelesaikan tiket gangguan dan rekapitulasi penanganan tiket yang semula direkap satu persatu kini dapat dikelola laporannya secara otomatis dengan data yang tersimpan pada sistem dan dapat diunduh sebagai bahan evaluasi yang bermanfaat bagi PT XYZ.
3. Pada penelitian hasil uji perancangan dapat menampilkan tahap testing dalam hasil pengujian testing menggunakan Pengujian black

box digunakan untuk menentukan seberapa baik urutan fungsi sesuai dengan proses bisnis yang diinginkan oleh pengguna. Ada 32 tiket dukungan yang diperiksa dalam sistem yang melaporkan hasil tes yang relevan.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil diuraikan, terdapat saran dipertimbangkan dan menjadikan acuan untuk pengembangan lebih lanjut, karena ticketing perancangan hanya mengintegrasikan proses check-in secara internal sehingga perlu pengembangan lebih lanjut yang meliputi penambahan fungsi dan modul, hak akses dan yang lain. Berikut adalah beberapa saran yang dapat dibuat untuk pengembangan lebih lanjut:

1. Perlu adanya pengembangan *user interface* agar lebih menarik dan memudahkan untuk kebutuhan sistem *ticketing*.
2. Penelitian selanjutnya bisa menjadikan sistem berupa *mobile app* untuk aplikasi *ticketing* agar integrasi pengembangan yang saat ini konsumen bisa menggunakan Handphone.
3. Menambahkan *automation* notifikasi melalui Telegram atau WhatsApp sesuai kebutuhan *customer* agar bisa mendapatkan informasi pengerjaan tiket gangguan, jadi *customer* tidak harus sering-sering membuka sistem penanganan tiket.
4. Agar kedepannya sistem penanganan tiket dapat diterapkan pada instansi yang membutuhkan sistem pencatatan laporan.