

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Implementasi fitur realtime chat dan realtime ticketing pada platform GratisOngkir bertujuan menggantikan peran aplikasi pihak ketiga seperti WhatsApp, sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitas komunikasi dua arah antara pengguna, penyedia, dan admin untuk mendukung kualitas layanan.

Berdasarkan hasil pengembangan, pengujian, serta respon dari pengguna dan admin, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dibandingkan aplikasi pihak ketiga, fitur realtime chat pada platform GratisOngkir lebih efisien dan terintegrasi. Jumlah langkah berkurang dari delapan menjadi lima, waktu komunikasi lebih cepat (20–30 detik dibanding 50–60 detik), serta percakapan terdokumentasi baik dalam basis data sehingga mudah dilacak dan mendukung akuntabilitas layanan.
- b. Evaluasi kinerja realtime chat menunjukkan 77 percakapan dengan total 405 pesan dalam dua bulan, rata-rata 9 pesan per hari. Mayoritas interaksi berlangsung singkat namun responsif, dengan median waktu antar pesan +45 detik dan respon pertama kurang dari 1 jam, meski beberapa percakapan dengan jeda panjang membuat rata-rata respon terlihat lebih lama.
- c. Evaluasi kinerja realtime ticket dalam simulasi 1x24 jam menunjukkan sistem memproses 9 tiket dengan total 43 pesan, rata-rata 5 pesan per tiket. Waktu penyelesaian relatif cepat, rata-rata 23 menit dari status open hingga resolved, dengan tingkat kepuasan pengguna tinggi (4,8 dari 5). Respon awal juga sangat cepat, median 1 menit dan rata-rata 3 menit, sehingga sistem terbukti responsif, efisien, serta layak diterapkan di lingkungan produksi.
- d. Hasil kuesioner menunjukkan penerimaan positif dari pengguna maupun admin terhadap fitur yang diuji. Dari sisi pengguna umum, fitur realtime chat dianggap mempermudah komunikasi (skor 3,91) dan membantu penyampaian pertanyaan atau klarifikasi (3,83). Fitur ini juga meningkatkan efisiensi (3,78) serta memberikan pengalaman penggunaan yang cukup 70

memuaskan (3,78), meskipun aspek kecepatan respon (3,61) dan efisiensi dibanding aplikasi pihak ketiga (3,57) masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, dari sisi admin, sistem ticketing dinilai sangat bermanfaat untuk menerima dan menangani keluhan (5), transparan dalam pencatatan riwayat dan penanggung jawab (4,75–5), serta mendukung kolaborasi tim (4,75). Meski begitu, aspek kecepatan penanganan keluhan (4,25) masih menjadi ruang perbaikan. Temuan ini menegaskan bahwa kedua fitur telah diterima dengan baik dan memenuhi kriteria UAT, sekaligus memberikan dasar bagi pengembangan lebih lanjut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis dari observasi dan kuesioner, terdapat beberapa saran yang dapat menjadi acuan untuk pengembangan dan penyempurnaan sistem di masa mendatang, antara lain:

- Peningkatan Efisiensi Respon diperlukan karena meskipun mayoritas pesan pada fitur chat dibalas kurang dari satu jam, masih terdapat sebagian percakapan dengan jeda respon yang panjang. Untuk itu, disarankan mengoptimalkan notifikasi dan penjadwalan admin agar kecepatan respon tetap konsisten pada semua percakapan.
- Edukasi Pengguna dan Admin menjadi penting mengingat sebagian pengguna masih terbiasa menggunakan aplikasi pihak ketiga seperti WhatsApp. Oleh karena itu, perlu dilakukan sosialisasi dan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman manfaat serta cara penggunaan fitur chat dan ticketing. Hal ini juga berlaku bagi admin, terutama untuk mempercepat adaptasi terhadap sistem baru.
- Pengembangan fitur lanjutan seperti Chatbot untuk Otomatisasi Pertanyaan Berulang menjadi langkah penting dalam meningkatkan efisiensi layanan. Chatbot ini dapat membantu menjawab keluhan atau pertanyaan yang sering diajukan secara otomatis, sehingga mengurangi beban kerja admin dan mempercepat respon awal kepada pengguna. Dengan adanya fitur ini, proses penanganan tiket dan chat dapat menjadi lebih cepat, konsisten, dan tetap terdokumentasi dengan baik.
- Integrasi dengan Sistem Lain menjadi langkah strategis untuk

meningkatkan efisiensi dan keterpaduan layanan. Sistem dapat dihubungkan dengan modul-modul lain pada platform GratisOngkir, seperti manajemen pesanan atau sistem pembayaran, sehingga komunikasi terkait transaksi dapat berlangsung secara lebih terpadu, terstruktur, dan mudah dilacak.

