

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada hasil pengujian beta memperlihatkan bahwa sistem dapat berfungsi dengan baik serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Rata-rata penilaian yang mencapai 83,35% dengan kategori “Sangat Setuju” mengindikasikan tingkat penerimaan yang tinggi dari pengguna terhadap sistem tersebut. Secara rinci, aspek kemudahan penggunaan memperoleh nilai 80,91%, fitur sistem 84,28%, kinerja 79,65%, tampilan antarmuka 86,86%, serta manfaat sebesar 85,03%.

Sistem ini masih memiliki keterbatasan. Penerapan *Role-Based Access Control* (RBAC) belum mencakup batasan CRUD spesifik dan data ticket yang ditampilkan saat login belum difilter berdasarkan ID pengguna yang ditugaskan. Meskipun demikian hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tujuan penelitian telah tercapai, serta sistem yang dikembangkan mampu meningkatkan efisiensi dan keteraturan dalam proses pengelolaan layanan ticketing.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh beberapa saran untuk pengembangan sistem selanjutnya, antara lain sebagai berikut:

- a. Perlu dilakukan penambahan fitur notifikasi otomatis guna memberikan informasi secara real-time kepada pengguna terkait perkembangan ticket. Selain itu, fitur pemantauan aktivitas pengguna juga perlu dikembangkan untuk meningkatkan kontrol dan transparansi dalam penggunaan sistem.
- b. Perlu diterapkan mekanisme pengelolaan hak akses *Role-Based Access Control* (RBAC) secara lebih spesifik, terutama dalam pembatasan operasi CRUD (*Create, Read, Update, Delete*).
- c. Sistem perlu dilengkapi dengan filter tampilan data, sehingga daftar ticket yang muncul saat login hanya menampilkan data yang sesuai dengan ID pengguna yang ditugaskan.

- d. Dari sisi performa, sistem masih memiliki ruang untuk ditingkatkan agar proses pengolahan maupun penyajian data dapat berlangsung lebih cepat dan responsif, khususnya saat menangani data dalam jumlah besar.

