

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, proses pengembangan sistem dari CodeIgniter ke Laravel dengan menggunakan metode Scrum pada PT Sims Life Media telah berhasil dilaksanakan dan memenuhi kebutuhan yang telah dirumuskan dalam pengembangan website ticketing. Sistem yang dikembangkan mampu meningkatkan kinerja sistem sebelumnya, memperbaiki integrasi dengan API pelanggan, menerapkan mekanisme pengendalian akses berbasis peran (*Role-Based Access Control/RBAC*), serta meningkatkan keamanan sistem secara keseluruhan.

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%.

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 Kekurangan

Berdasarkan hasil perancangan dan implementasi, Sistem Informasi Ticketing ini masih memiliki beberapa kekurangan antara lain :

- a. Pembatasan tampilan data staf masih belum optimal karena sistem belum menerapkan mekanisme filter otomatis berdasarkan sesi login pengguna. Akibatnya, staf masih dapat melihat seluruh data tiket keluhan pada menu tiket akun.
- b. Visualisasi alamat pada kasus multicase masih memiliki keterbatasan. Ketika pengguna membuat satu tiket keluhan untuk beberapa pelanggan sekaligus, sistem belum dapat menampilkan informasi alamat pelanggan pada antarmuka.

- c. Pengelolaan hak akses (role access) pada menu tiket masih belum spesifik karena pembagian wewenang antara staf dan SPV belum dibatasi secara jelas berdasarkan fungsi operasional masing-masing. Kondisi ini mencakup beberapa aspek, seperti batasan dalam melakukan pembaruan riwayat maupun hak untuk membuat tiket baru.
- d. Proses entri data masih dilakukan secara manual, sehingga Helpdesk harus menyalin data keluhan pelanggan dengan berpindah antara aplikasi WhatsApp dan website sistem ticketing. Kondisi ini membuat alur kerja menjadi kurang efisien dan dapat menghambat proses penanganan keluhan.

5.3 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 tiket. 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 optimal. Seperti menerapkan pembagian hak akses pada menu tiket secara lebih spesifik sesuai dengan peran pengguna. Sebagai contoh, akses Staff dapat dibatasi hanya untuk melihat daftar tiket, bookmark, dan history, serta melakukan pembaruan laporan penanganan tanpa izin menambah atau membuat tiket baru. Sementara itu, peran SPV diberikan hak akses khusus untuk melakukan pembaruan pada history penjadwalan.
- c. 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.
- d. Disarankan pada pengembangan selanjutnya untuk menambahkan mekanisme penyaringan data (filter) pada level Controller berdasarkan ID pengguna atau sesi login. Dengan demikian, tabel tiket pada akun staf

hanya akan menampilkan data keluhan yang secara khusus ditugaskan kepada pengguna terkait.

- e. Penyesuaian pada relasi basis data serta antarmuka (View) diperlukan agar sistem mampu menggabungkan dan menampilkan seluruh alamat pelanggan yang terhubung dalam satu ID tiket keluhan pada ticket multicasa.
- f. Pengembangan selanjutnya disarankan untuk mengembangkan integrasi dua arah antara sistem dan API WhatsApp dengan menambahkan fitur pembacaan atau ekstraksi kata kunci. Dengan penerapan fitur tersebut, sistem dapat menangkap isi pesan keluhan pelanggan dan secara otomatis mengubahnya menjadi data tiket baru, sehingga proses kerja Helpdesk menjadi lebih efisien dan waktu input data dapat diminimalkan.

