

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Sistem yang dibangun pada penelitian ini melalui proses perancangan dan pembangunan. Sistem yang dikembangkan dalam penelitian ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan pihak unit *Access Service Operation* (ASO) PT. Telkom Indonesia Witel Purwokerto. Sistem ini digunakan untuk menggantikan pencatatan pengaduan kendala sistem internal yang sebelumnya dilakukan secara manual atau bahkan tidak dicatat. *Website dashboard* laporan pengaduan kendala sistem internal yang telah dibangun membantu unit *Access Service Operation* (ASO) memasukkan pengaduan kendala sistem internal dengan menghasilkan kesimpulan sebagai berikut.

Website dashboard laporan pengaduan di unit *Access Service Operation* (ASO) dapat mengurangi risiko kehilangan riwayat pencatatan dan duplikasi pengaduan di unit *Access Service Operation* (ASO) dengan membantu dokumentasi proses pelaporan pengaduan kendala sistem yang ada. Semua fungsionalitas aplikasi berjalan dengan baik, seperti yang ditunjukkan oleh pengujian aplikasi dengan metode pengujian *black box* dan *white box*. Evaluasi *usability* juga dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Metode ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 28 responden. Pengujian menggunakan *System Usability Scale* (SUS) kepada 28 responden menyatakan bahwa hasil pengujian masuk ke dalam kategori *Excellent* dan *Acceptable* dengan skor 80,09 atau grade B sesuai pedoman umum tentang interpretasi *SUS Score*. Hasil tersebut menunjukkan sistem *dashboard* laporan pengaduan berbasis *website* cukup efisien dengan nilai *efficiency* sebesar 83,93%, dan membantu para pengguna atau karyawan dalam melaporkan dan memproses pengaduan kendala sistem. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi dapat diserahkan dan digunakan oleh karyawan unit *Access Service Operation* (ASO).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil rancang bangun *website* dalam penelitian ini diperoleh saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Penambahan keamanan ke *website* untuk memastikan bahwa data dalam aplikasi *dashboard* tetap aman.
2. Menggunakan server yang lebih baik lagi agar dapat meningkatkan performa *website*.
3. Aplikasi ini dikembangkan sebagai aplikasi berbasis android karena untuk membuat pengguna menggunakan *smartphone* untuk menjalankannya.
4. Penambahan fitur SSO (*Single Sign On*) pada mitra dengan sistem yang lain.