

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Penelitian ini telah berhasil merancang dan mengimplementasikan sebuah sistem *monitoring* tiket pelayanan aduan gangguan internet berbasis web yang ditujukan untuk PT. Lintas Data Prima. Pengembangan sistem ini bertujuan untuk memfasilitasi proses pencatatan, distribusi, dan pemantauan laporan gangguan secara lebih cepat dan terorganisir bagi administrator, teknisi, dan pelanggan.

Pemanfaatan *framework* Django dan sistem manajemen basis data MySQL dalam pengembangan sistem ini mendukung integrasi data yang stabil serta penyediaan antarmuka pengguna yang intuitif. Berdasarkan hasil pengujian *black-box testing* yang telah dilakukan, seluruh fitur yang diimplementasikan dalam sistem terbukti berfungsi sesuai dengan spesifikasi yang direncanakan. Berdasarkan serangkaian pengujian fungsionalitas menggunakan metode *black-box testing* dari total 45 kasus uji, 35 kasus uji (77,78%) berhasil lulus dan 10 kasus uji (22,22%) tidak lulus. Dengan demikian, sistem ini secara efektif meningkatkan efektivitas penanganan keluhan pelanggan dan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Lintas Data Prima.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan implementasi sistem *monitoring* tiket pelayanan aduan gangguan internet, terdapat beberapa rekomendasi strategis untuk pengembangan di masa depan, meliputi penambahan fitur notifikasi otomatis untuk respons yang lebih cepat, optimalisasi antarmuka untuk perangkat seluler guna meningkatkan aksesibilitas, implementasi klasifikasi prioritas tiket yang lebih rinci, penguatan aspek keamanan sistem melalui autentikasi ganda dan enkripsi data, serta pelaksanaan evaluasi berkala dan pengumpulan umpan balik pengguna untuk memastikan relevansi dan efektivitas sistem secara berkelanjutan.