

## BAB V PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sistem Informasi *Ticket Tracking* Gangguan Jaringan berhasil dirancang menggunakan metode Agile dengan pendekatan Kanban melalui empat tahapan yaitu *Planning*, *Design*, *Development*, dan *Testing*. Perancangan sistem menghasilkan diagram UML yang mencakup *Flowchart*, *DFD*, *ERD*, *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, dan *Sequence Diagram*, serta *wireframe* tampilan antarmuka sistem yang memuat fitur pelaporan tiket, sistem prioritas, pengelolaan status tiket, penugasan tiket kepada teknisi, pencarian dan filter tiket, komunikasi terintegrasi antara *user*, *admin*, dan teknisi, serta dokumentasi penyelesaian.
2. Sistem Informasi *Ticket Tracking* Gangguan Jaringan berhasil dibangun menggunakan *Framework Laravel* versi 12 dengan bahasa pemrograman PHP dan *database MySQL* yang berjalan pada lingkungan pengembangan lokal menggunakan XAMPP. Sistem ini memiliki tiga *role* pengguna yaitu *user*, *admin*, dan teknisi dengan hak akses yang berbeda berdasarkan *role* masing-masing. Dengan adanya sistem ini, pengelolaan gangguan jaringan di Desa Logandu yang sebelumnya dilakukan secara manual melalui WhatsApp dan Microsoft Excel kini dapat dilakukan secara terstruktur dan terdokumentasi dengan baik.

3. Hasil pengujian Black Box Testing menggunakan teknik *Equivalence Partitions* menunjukkan bahwa seluruh fitur sistem berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan memenuhi spesifikasi kebutuhan pengguna. Pengujian dilakukan terhadap tiga *role* pengguna yaitu *user*, *admin*, dan teknisi dengan total seluruh skenario pengujian dinyatakan Valid.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan untuk pengembangan sistem ke depannya:

1. Sistem yang telah dibangun perlu didukung dengan penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan gangguan jaringan, termasuk penetapan target waktu penyelesaian, agar pengelolaan tiket yang kini telah terstruktur dapat berjalan secara konsisten dan terukur.
2. Pelatihan rutin bagi seluruh pengguna sistem, baik *user*, *admin*, maupun teknisi, perlu dilaksanakan secara berkala agar setiap *role* dapat menggunakan sistem secara optimal sesuai dengan hak akses masing-masing.
3. Cakupan implementasi sistem dapat diperluas hingga ke tingkat kecamatan, sehingga pengelolaan gangguan jaringan yang selama ini hanya mencakup Desa Logandu dapat berkembang menjadi pengelolaan yang lebih terpusat dan mencakup wilayah yang lebih luas.