

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi, dan pengujian yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berhasil mengembangkan sistem aplikasi web helpdesk IT yang mengotomatisasi proses distribusi tiket pada lingkungan Corporate IT Lintasarta. Sistem ini menggantikan proses manual yang sebelumnya dilakukan oleh admin secara langsung.
2. Penerapan algoritma Round Robin terbukti efektif dalam membagi tiket secara bergiliran dan adil kepada teknisi yang aktif, sehingga membantu pemerataan beban kerja dan menghindari penumpukan tugas pada teknisi tertentu.
3. Penggunaan metode pengembangan Agile SDLC memungkinkan sistem dibangun secara bertahap dan fleksibel, dengan memperhatikan masukan pengguna di setiap tahap sprint. Hal ini meningkatkan efektivitas pengembangan serta kesesuaian sistem terhadap kebutuhan nyata di lapangan.
4. Sistem yang dikembangkan juga dilengkapi dengan fitur monitoring yang memungkinkan admin melihat riwayat dan status distribusi tiket, sehingga proses menjadi lebih transparan, terukur, dan mudah untuk dievaluasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan sistem yang telah dikembangkan, berikut beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan selanjutnya:

1. Pengembangan fitur prioritas tiket, agar sistem tidak hanya mendistribusikan secara merata, tetapi juga mempertimbangkan urgensi dan tingkat kesulitan tiket.
2. Integrasi dengan sistem notifikasi seperti email atau WhatsApp untuk memberitahukan teknisi saat menerima tiket baru secara otomatis.
3. Penambahan fitur eskalasi tiket, jika tiket belum tertangani dalam waktu tertentu, maka tiket dapat dialihkan ke teknisi lain atau level yang lebih tinggi.
4. Diperlukan pengujian lebih lanjut dalam skala yang lebih besar untuk memastikan sistem tetap optimal dalam kondisi operasional nyata dengan jumlah teknisi dan tiket yang banyak