



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan perancangan sistem, implementasi, analisa data, serta pengujian dari sistem *customer support* dan *ticketing* berbasis *web* PT Mitra Mentari Global, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Fitur-fitur yang dimiliki oleh sistem *ticketing* dan *customer support* berbasis *web* ini, baik pada bagian *front-end* maupun *back-end*, sudah berjalan dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.
2. Sistem telah dirancang dan dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dengan menerapkan *framework* CodeIgniter, dan menggunakan perangkat lunak IDE Visual Studio Code. Penelitian ini menghasilkan sistem berupa *website* yang dapat diakses menggunakan perangkat komputer/*desktop* atau *smartphone* yang memiliki koneksi internet dan aplikasi *web browser*. Namun sistem dirancang dengan prioritas untuk *desktop* sehingga tampilan dari *sistem* tidak optimal saat diakses dari perangkat seperti *smartphone*.
3. Pengukuran *Cronbach's Alpha* untuk mengukur konsistensi internal dari kuesioner untuk mengukur *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dari *customer* PT MMG menghasilkan nilai $\alpha = 0.708$, yang berdasarkan aturan cepat / *rule of thumb* pada Tabel 2.2, tergolong sebagai tingkat konsistensi internal yang dapat diterima untuk sebuah *test* agar dapat menghasilkan hasil pengukuran yang konsisten.

4. Dari hasil pengukuran *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dari *customer* PT MMG melalui kuesioner yang didapat setelah *customer* memberikan *feedback* terhadap paling sedikit satu *ticket* yang telah dikerjakan oleh pegawai PT MMG, didapatkan nilai EUCS keseluruhan 3.742, yang pada skala *Likert* 5 poin yang digunakan untuk pertanyaan kuesioner, jatuh pada kategori “Puas”. Hasil ini menandakan bahwa *customer* PT MMG yang telah menggunakan sistem *ticketing* dan *customer support* ini pada umumnya merasa puas.

5.2 Saran

Berikut adalah saran yang dapat diberikan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

1. Tampilan aplikasi yang masih dirancang dengan fokus untuk *desktop* hendaknya dibuat versi *mobile* yang dioptimalkan tampilannya untuk layar perangkat *smartphone* dan sejenisnya.
2. Dari kelima instrumen dalam EUCS yang diukur, instrumen *Format* dan *Timeliness* memiliki nilai rata-rata paling rendah diantara instrumen lainnya. Perancangan *user interface* yang lebih *user friendly* sangat dianjurkan.
3. Dalam penelitian berikut yang serupa, alangkah baiknya apabila nilai EUCS diukur dari kedua sisi pengguna sistem.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A