

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan implementasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Penelitian ini berhasil merancang dan mengimplementasikan sistem manajemen tiket berbasis website untuk mendukung *Network Operation Center (NOC)* di Universitas Pertahanan RI. Sistem yang dikembangkan memungkinkan pengguna untuk membuat, mengelola, dan memantau tiket jaringan dengan mudah dan efisien. Dengan memanfaatkan teknologi web modern seperti ReactJS untuk *frontend* dan Node.js dengan Express.js untuk *backend*, sistem ini menawarkan antarmuka yang responsif dan fungsionalitas yang andal.
- b. Sistem manajemen tiket yang telah diimplementasikan dilengkapi dengan fitur *Executive Summary Dashboard* yang memungkinkan pemantauan *Service Level Agreement (SLA)* aset jaringan. Dashboard ini menyajikan informasi ringkasan mengenai status tiket, grafik laporan tiket tiap bulan, dan grafik laporan tiket tiap aset. Dengan demikian, *NOC* Universitas Pertahanan RI dapat dengan mudah mengetahui dan mengukur tingkat layanan yang diberikan serta mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan lebih lanjut adalah sebagai berikut:

- a. Menambahkan fitur notifikasi *real-time* untuk memberitahukan pengguna tentang pembaruan status tiket, tiket baru, atau masalah jaringan yang kritis.
- b. Meningkatkan desain antarmuka agar lebih responsif dan mudah diakses melalui perangkat *mobile*, sehingga memudahkan pengguna dalam memantau dan mengelola tiket kapan saja dan di mana saja.
- c. Mengintegrasikan sistem manajemen tiket dengan sistem monitoring jaringan yang ada untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat dan *real-time* mengenai status jaringan.
- d. Mengintegrasikan akun-akun pengguna dengan sistem yang sudah ada dengan *Single Sign On* (SSO).

