

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Dalam konteks PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel), pengembangan Ticketing Management System (TMS) untuk divisi Finance dimulai karena adanya kekurangan platform manajemen tiket untuk Helpdesk SIENNA ERP. Saat ini, proses penanganan insiden dan manajemen tiket hanya mengandalkan email yang tidak efisien dan rentan terhadap pembatasan kapasitas email partner serta kebijakan pembersihan otomatis. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan sistem manajemen tiket baru yang dapat mempercepat proses dan memenuhi kebijakan keamanan TI yang berlaku.

Dalam pengembangan Dashboard TMS, penggunaan metode Agile sangat dianjurkan. Metode Agile memungkinkan tim pengembang bekerja secara kolaboratif, menghasilkan perubahan iteratif yang cepat, dan meningkatkan kepuasan pengguna dengan menyediakan fitur-fitur yang relevan dan berkualitas tinggi. Dalam proses pengembangan tersebut, beberapa teknologi dan alat yang digunakan antara lain: Jira untuk manajemen sprint, GitLab untuk kontrol versi, Golang untuk backend, Bonita untuk manajemen alur kerja dan proses bisnis, Microsoft Graph untuk menghubungkan dengan email, Rabbit MQ sebagai manajemen antrian pesan, Redis sebagai cache database, dan Postgres sebagai database utama.

Proses pengembangan Dashboard TMS dengan metode Agile melibatkan tahap analisis kebutuhan, perencanaan, desain, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan. Pengujian dilakukan secara komprehensif, termasuk pengujian unit, integrasi, regresi, dan beban, guna memastikan kualitas, keandalan, dan performa sistem. Setelah melalui tahap pengembangan dan pengujian yang teliti, Dashboard TMS dapat diimplementasikan dengan menggunakan Golang sebagai aplikasi backend, GitLab untuk CI/CD, dan Consul sebagai platform jaringan layanan. Selain itu, pemantauan kinerja dan pemeliharaan rutin dilakukan guna memastikan keandalan sistem.

Dengan mengikuti pendekatan ini, PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) dapat mengembangkan dan mengimplementasikan Dashboard TMS yang efisien,

handal, dan sesuai dengan kebutuhan divisi Finance. Hal ini akan memberikan pengalaman pengguna yang optimal dalam manajemen tiket dan penanganan insiden SIENNA ERP.

## **5.2 Saran**

- Memastikan kolaborasi efektif antara tim pengembang dan divisi Finance Telkomsel dalam memahami kebutuhan Dashboard TMS.
- Mengadopsi metode Agile secara penuh untuk fleksibilitas dan tanggapan cepat terhadap perubahan kebutuhan.
- Menerapkan CI/CD menggunakan GitLab atau alat serupa untuk pengembangan dan pembaruan iteratif yang cepat.
- Melibatkan pengguna akhir dalam pengujian penerimaan untuk memastikan fitur-fitur memenuhi harapan mereka.
- Menggunakan Prometheus atau Grafana untuk memantau kinerja Dashboard TMS secara realtime.
- Menyediakan pelatihan dan dukungan pengguna yang memadai.
- Melakukan pemeliharaan berkala, termasuk pemantauan keamanan dan pembaruan sistem.

Dengan mengikuti saran ini, Telkomsel dapat mengembangkan Dashboard TMS efisien, handal, dan sesuai dengan kebutuhan divisi Finance, memberikan pengalaman pengguna optimal dalam manajemen tiket dan penanganan insiden SIENNA ERP.