

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, yaitu bagaimana merancang dan membangun website helpdesk IT dengan fitur inventory menggunakan metode Rapid Application Development (RAD) pada Waringin Hospitality Hotel Group, penelitian ini berhasil menghasilkan sistem berbasis website yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Perancangan sistem dilakukan melalui analisis kebutuhan pengguna, penyusunan alur proses, perancangan basis data, serta perancangan antarmuka yang mendukung proses pelaporan gangguan IT dan pengelolaan inventaris perangkat. Metode RAD diterapkan melalui tahapan Requirements Planning, Design Workshop, dan Implementation, sehingga pengembangan sistem dapat dilakukan secara bertahap dan disesuaikan berdasarkan evaluasi dari pengguna.

Website helpdesk IT yang dibangun mampu mengintegrasikan proses pelaporan gangguan IT dan pengelolaan inventory ke dalam satu platform terpusat. Fitur yang dihasilkan meliputi pengelolaan tiket helpdesk, komunikasi melalui chat pada tiket, manajemen data perangkat, sparepart, access point, maintenance perangkat, laporan harian, laporan bulanan, pengelolaan data hotel, serta pengelolaan akun pengguna berdasarkan hak akses. Dengan adanya sistem ini, proses yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat digantikan dengan pencatatan digital, sehingga data gangguan, status penanganan, dan inventaris perangkat dapat dikelola lebih teratur.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa website yang dibangun telah berjalan sesuai dengan kebutuhan fungsional yang ditetapkan. Berdasarkan Blackbox Testing, seluruh fungsi sistem dapat berjalan sesuai skenario pengujian, sedangkan hasil User Acceptance Testing (UAT) memperoleh nilai rata-rata sebesar 95%, dengan rincian variabel Manfaat Sistem sebesar 98%, Tampilan Antarmuka 93%, Kesesuaian Fitur 94,67%, dan Kemudahan Penggunaan 93%. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa website helpdesk IT dengan fitur inventory yang dirancang dan dibangun menggunakan metode RAD telah berhasil menjawab

kebutuhan Waringin Hospitality Hotel Group dalam mengelola laporan gangguan IT dan inventaris perangkat secara terpusat.

5.2 Saran

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan yang dapat menjadi dasar pengembangan pada penelitian selanjutnya. Website yang dikembangkan masih berfokus pada pengelolaan helpdesk IT dan inventaris perangkat di lingkungan Waringin Hospitality Hotel Group sesuai dengan kebutuhan yang telah diidentifikasi selama penelitian. Selain itu, sistem belum menyediakan fitur notifikasi otomatis, monitoring inventaris secara proaktif, maupun akses melalui aplikasi mobile sehingga beberapa proses masih memerlukan pengecekan secara manual oleh pengguna.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pengembangan sistem pada penelitian selanjutnya.

1. Sistem dapat dikembangkan dengan menambahkan fitur notifikasi otomatis melalui email atau media komunikasi lainnya agar pengguna dapat memperoleh informasi secara cepat mengenai status tiket, penugasan teknisi, maupun penyelesaian permasalahan yang dilaporkan.
2. Sistem dapat dilengkapi dengan fitur monitoring inventaris yang lebih komprehensif, seperti notifikasi stok sparepart minimum dan pengingat jadwal maintenance perangkat sehingga proses pemeliharaan dapat dilakukan secara lebih terencana.
3. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan sistem dalam bentuk aplikasi mobile atau mengintegrasikan teknologi QR Code untuk mempermudah proses pelaporan gangguan, pengelolaan inventaris, serta pelacakan perangkat di lingkungan Waringin Hospitality Hotel Group.