

BAB 5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, perancangan, dan pengujian yang telah dilakukan, rumusan masalah dan tujuan penelitian ini telah tercapai dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem *Field Service Management* (FSM) berbasis Odoo yang dilengkapi dengan dasbor analitik telah berhasil dirancang dan diimplementasikan di PT. Tunggal Media Data menggunakan metodologi *Water-Scrum-Fall*. Sistem ini secara efektif mengelola tiket gangguan pelanggan dalam satu pangkalan data terpusat, sehingga mengatasi masalah fragmentasi komunikasi dan redundansi pencatatan operasional.
2. Sistem yang dibangun telah berhasil mengukur parameter *Service Level Agreement* (SLA) secara otomatis melalui fitur *SLA Timer*. Keberhasilan ini dicapai melalui modifikasi logika *source code* (Python dan XML) yang mengotomatisasi perhitungan waktu secara presisi berdasarkan kalender jam operasional perusahaan (08.00 - 17.00 WIB). Selain itu, sistem ini menjamin integritas dan keamanan data tata kelola operasional melalui penerapan *Record Rules*, yang mencegah manipulasi data oleh pihak yang tidak berwenang.
3. Terdapat peningkatan efisiensi yang signifikan pada kondisi penanganan gangguan jaringan internet sesudah penerapan sistem dibandingkan dengan proses manual sebelumnya. Pengujian *User Acceptance Testing* (UAT) menunjukkan angka persentase kelayakan sebesar 87,8% yang masuk dalam kategori “Sangat Baik”. Hasil ini membuktikan bahwa sistem terbukti bermanfaat untuk meningkatkan aspek kegunaan (*usability*), mempercepat durasi penanganan, dan memastikan kepatuhan terhadap standar SLA perusahaan.

5.2. Saran

Berdasarkan implikasi dari temuan penelitian serta batasan yang ada, usulan rekomendasi konkret untuk berbagai pihak terkait adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT. Tunggal Media Data (Manfaat Praktis): Untuk implementasi modul *Field Service* selanjutnya, sangat disarankan untuk menambahkan modul Produk dan Penagihan (*Invoicing*). Integrasi ini akan membuat sistem menjadi lebih terarah dari segi tata kelola keuangannya. Pemanfaatan sistem sebaiknya tidak hanya berfokus pada penyelesaian alur penanganan teknis jaringan yang sebelumnya masih semi-digital, tetapi perlu diintegrasikan secara menyeluruh dengan modul-modul operasional lain yang membangun ekosistem bisnis perusahaan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya (Manfaat Akademis): Keterbatasan pada penelitian saat ini dapat dijadikan celah pengembangan bagi riset di

masa mendatang. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan integrasi sistem ke dalam modul-modul lain seperti CRM (*Customer Relationship Management*) atau manajemen inventaris tingkat lanjut, serta dapat mengujicobakan pendekatan metodologi manajemen proyek lainnya untuk mengevaluasi komparasi efektivitas pengembangan perangkat lunak pada sektor telekomunikasi.