

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perancangan, pengembangan, serta pengujian sistem informasi monitoring, penagihan, dan pengaduan layanan *Wi-Fi* yang terintegrasi dengan *WhatsApp Gateway*, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Sistem yang dikembangkan terdiri atas dua platform, yaitu *website dashboard* untuk pengelola dan petugas tagih, serta aplikasi mobile untuk pelanggan. Sistem ini dibangun menggunakan metode *Agile* yang memungkinkan proses pengembangan iteratif dan responsif terhadap masukan pengguna. Integrasi *WhatsApp Gateway* menjadi fitur utama dalam mendukung efisiensi penagihan, penyampaian notifikasi status pembayaran, dan pengaduan pelanggan secara *real-time*.
2. Pengujian dilakukan dalam dua tahap iterasi. Pada iterasi pertama, validasi ahli menunjukkan bahwa sistem masih memiliki kekurangan, dengan nilai rata-rata 2,5 (kurang valid) untuk *website dashboard* dan 2,75 (cukup valid) untuk aplikasi *mobile*. Tingkat kepuasan pengguna pada *close beta testing* sebesar 74% untuk *dashboard* dan 77,6% untuk aplikasi *mobile*, serta *open beta testing* sebesar 81,15% untuk aplikasi *mobile*. Setelah dilakukan perbaikan pada iterasi kedua, terjadi peningkatan: validasi ahli mencapai 3,7 (sangat valid) untuk *dashboard* dan 3,75 (sangat valid) untuk aplikasi *mobile*. Hasil *close beta testing* juga meningkat menjadi 89% (*dashboard*) dan 88% (aplikasi *mobile*),

sementara *open beta testing* menghasilkan tingkat kepuasan sebesar 89,40% pada aplikasi *mobile*. Hal ini menunjukkan bahwa sistem telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna dan mudah digunakan.

5.2 Saran

Berdasarkan proses pengembangan dan hasil pengujian, beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan selanjutnya antara lain:

1. Perlu dilakukan pemantauan berkala terhadap kestabilan *server* dan *WhatsApp Gateway* agar notifikasi tetap berjalan dengan baik dan *real-time*.
2. *Integrasi* dengan *payment gateway* perlu dioptimalkan lebih lanjut, terutama pada validasi transaksi dan penanganan *error* ketika terjadi perubahan *endpoint* atau gangguan jaringan.
3. Sistem dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan fitur yang lebih lengkap, seperti grafik monitoring performa layanan.