

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap sistem atau aplikasi yang telah dikembangkan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Peneliti telah menghasilkan sebuah aplikasi Helpdesk Unit berbasis *web* yang sesuai dengan kebutuhan unit atau cabang SEMM Danamon dalam melaporkan *problem* atau *request* yang terjadi unit.
2. Aplikasi yang dibangun dinilai dapat menjembatani unit dengan aplikasi yang aplikasi Helpdesk SEMM yang berjalan saat ini.
3. Pelaporan *problem* atau *request* yang ada di unit akan lebih efisien dan efektif dengan adanya aplikasi Helpdesk Unit yang telah dikembangkan oleh peneliti.
4. Dengan adanya aplikasi Helpdesk Unit ini, semua data *problem* atau *request* di unit akan didata secara *real time* pada *database* aplikasi.

5.2 Saran

Aplikasi yang telah dikembangkan oleh peneliti hanya berguna untuk pelaporan *problem* atau *request* yang ada di unit dengan fungsi yang hampir sama dengan aplikasi Helpdesk SEMM yang sedang berjalan. Untuk itu berikut beberapa saran dalam pengembangan aplikasi selanjutnya.

1. Aplikasi Helpdesk Unit perlu dikembangkan terkait notifikasi yang otomatis ke unit jika tiket yang sudah dibuat sebelumnya telah mendapat jawaban dari group tujuan. Notifikasi dapat berupa *email* yang otomatis terkirim ke unit saat group tujuan melakukan pengeditan terhadap aplikasi
2. Aplikasi sebaiknya ditambahkan dengan fitur *dashboard* yang menampilkan grafik seperti jumlah tiket yang dibuat dalam kurun waktu sebulan dan lama tiket tidak terselesaikan.