

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian aplikasi *helpdesk* ticketing sistem adalah :

1. Rancangan aplikasi *helpdesk* ticketing system untuk mempercepat pencatatan laporan yang masih manual adalah dengan dimasukkan kedalam sistem.
2. Untuk mengorganisir laporan dari pelanggan menggunakan aplikasi *helpdesk* ticketing system caranya adalah dengan pembuatan list didalam sistem yang kemudian dimasukkan kedalam database dan menurut empat responden yaitu kepala, admin, teknisi dan satu customer mudah dipahami, dioperasikan dan tidak memerlukan keahlian khusus.
3. Dari hasil wawancara lima responden mengatakan akan menggunakan *helpdesk* secara berkala dan memiliki dampak proses pencatatan laporan sesudah menggunakan aplikasi *helpdesk* yaitu membuat proses pencatatan menjadi terstruktur karena sebelumnya belum ada sistem yang serupa atau mirip dengan *helpdesk*.

5.2. Saran

1. Penelitian selanjutnya hendaknya lebih menyederhanakan user interface dengan cara menggabungkan beberapa menu master.
2. Fitur chat yang terintegrasi dengan database interaktif dapat diaplikasikan didalam website.