

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah penulis merancang dan menganalisis serta membandingkan antara sistem informasi *helpdesk* yang lama dengan yang baru di PT. Setia Lestari dengan menggunakan Prototipe dan UML, maka kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penulisan laporan penelitian ini adalah :

1. Sistem dibuatkan untuk admin yang lebih baik agar lebih mudah dalam melakukan penginputan data pelanggan, data petugas, dan data tiket pelayanan keluhan perbaikan barang.
2. Sistem pengolahan data no. Pengiriman (surat jalan) dan data nama barang diperbaiki dengan cara dibuatkan database yang lebih baik agar pihak admin PT. Setia lestari dapat menyesuaikan barang dengan no. Pengiriman.
3. Sistem pelanggan di dalamnya terdapat status pengerjaan pelayanan perbaikan keluhan barangnya melalui sistem *android* agar bisa memonitoring jadwal petugas akan memperbaiki keluhannya dan untuk memberikan kepuasan pelanggan.
4. Petugas tidak perlu lagi membuat laporan karena laporan petugas sudah termasuk ke dalam tiket yang dibuat pelanggan.
5. Sistem petugas dan admin dirancang untuk dapat membedakan status pengerjaan tiket keluhan pelanggan melalui warna dan keterangan dari sistem yang dibuat.

#### **5.2 Saran**

Sesuai dengan permasalahan yang ada dan setelah dilakukan pembuatan sistem informasi *helpdesk* pada PT. Setia Lestari, maka dapat diberikan saran yaitu :

1. Perlu disiapkan petugas yang bertanggung jawab atas kegiatan pengolahan data sistem *helpdesk* di PT. Setia Lestari untuk memberitahukan cara menggunakan perangkat lunak yang telah dibangun agar perangkat lunak dapat berfungsi secara optimal dan berjalan dengan baik.
2. Perlu diadakan penyuluhan terhadap pelanggan dan petugas agar data sistem *helpdesk* di PT. Setia Lestari untuk memberitahukan cara menggunakan perangkat lunak yang telah dibangun agar perangkat lunak dapat berfungsi secara optimal dan berjalan dengan baik.
3. Adanya pemeliharaan terhadap sistem yang telah di buat agar sistem terjaga dengan baik
4. Untuk Pengembangan sistem selanjutnya berbasis multiplatform yang bisa digunakan di beberapa aplikasi mobile seperti : Android, IOS, Blackberry, Windows Phone Dan lain-lain.

