

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan dirancangnya sistem informasi *helpdesk ticketing system* keluhan *bug* dan *complaint* sudah terkomputerisasi.
2. Dengan adanya sistem informasi *helpdesk ticketing system* aktivitas penanganan keluhan *customer* sudah terdokumentasi.
3. Dengan adanya sistem informasi *helpdesk ticketing system* standar operasional prosedur dalam penanganan dan penyelesaian keluhan menjadi terstruktur.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis, maka diharapkan dapat dilanjutkan ke tahap lebih lanjut. Penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Diharapkan dalam pengembangan selanjutnya sistem informasi *helpdesk ticketing system* ini *customer* dapat berkomunikasi langsung dengan *project manager* dengan penambahan fitur *live chat*.
2. Diharapkan dalam pengembangan selanjutnya sistem informasi *helpdesk ticketing system* ini dapat memajemen project dari awal hingga akhir.
3. Diharapkan dalam pengembangan selanjutnya sistem pelayanan *helpdesk ticketing system* ini dapat dibangun sistem keamanannya agar data tetap terjaga dengan aman.