

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan mengenai perancangan aplikasi *Helpdesk* dengan metode *Website design method* dalam rangka penerapan manajemen insiden pada domain *ITIL Service Operation* , maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut.

- a. Dengan adanya sistem *Helpdesk* berbasis web yang digunakan untuk menampung data keluhan dan permasalahan pelanggan diharapkan bisa langsung dikirimkan keunit yang bertanggung jawab sehingga bisa mengurangi prosedur yang terlalu panjang sehingga keluhan pelanggan bisa langsung cepat ditangani.
- b. Hasil keluaran ataupun informasi yang dihasilkan oleh sistem ini berbentuk grafik yang menyajikan jumlah SLA yang sering dilanggar, jumlah *ticket* yang di tutup dan *ticket* yang telah dimasukkan kedalam sistem.
- c. Dengan dirancangnya aplikasi *Helpdesk* ini bisa menjadi sebuah aplikasi yang digunakan untuk pusat permintaan layanan oleh staf.
- d. Dengan adanya sistem *Helpdesk* berbasis web yang digunakan untuk menampung data keluhan dan permasalahan pelanggan diharapkan bisa langsung dikirimkan keunit yang bertanggung jawab sehingga bisa mengurangi prosedur yang terlalu panjang sehingga keluhan pelanggan bisa langsung cepat ditangani.
- e. Perancangan sistem *Helpdesk* berbasis web untuk menampung keluhan dan permasalahan pelanggan.

5.2 Saran

Dalam perancangan perancangan aplikasi *Helpdesk* dengan metode *Website design method* dalam rangka penerapan manajemen insiden pada domain service operation *ITIL* masih perlu dalam tahap pengembangan. Oleh karena itu penulis menyarankan beberapa hal untuk pengembangan lebih lanjut:

1. Dalam penelitian berikutnya disarankan aplikasi *Helpdesk* ini bisa terintegrasi dengan EIS (*Executive Information System*) perusahaan sehingga lebih terpusat dalam pengelolaan data.
2. Pada pengembangan berikutnya aplikasi ini bisa dikembangkan dengan menambahkan fitur seperti aplikasi *chat online*.
3. Dalam penelitian berikutnya aplikasi ini diharapkan tidak hanya bisa menerima keluhan dari pelanggan saja tetapi juga bisa menerima keluhan atas permasalahan atau kendala teknis dari teknisi terhadap infrastruktur perusahaan.
4. Dalam penelitian berikutnya aplikasi ini diharapkan bisa menjadi bagian dari Asset manajemen (*Management Asset*) sebagai *inventory* infrastruktur sehingga bisa melakukan penjadwalan perawatan asset perusahaan.