

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, dan telah dilakukan uji coba dan serta evaluasi terhadap aplikasi *helpdesk* yang terintegrasi untuk menangani keluhan sistem di stasiun maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi *helpdesk* yang terintegrasi hanya dikhususkan untuk menyimpan keluhan dan penanganan antara *user*, admin dan teknisi internal.
2. Aplikasi *helpdesk* tidak hanya dapat diakses pada kantor pusat Juanda tetapi juga dapat digunakan teknisi internal yang sedang melakukan lintas perbaikan di area stasiun PT. Kereta *Commuter* Indonesia.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian mengajukan beberapa saran terhadap persiapan dan pelaksanaan yang dilakukan di PT. Kereta *Commuter* Indonesia :

1. Aplikasi *helpdesk* ini diharapkan dapat dikembangkan terhadap fitur-fitur yang dapat terkoneksi langsung dengan telepon dan email.
2. Penulis berharap agar aplikasi *helpdesk* ini dapat dikembangkan fitur chatting antara *user*, admin dan teknisi internal.
3. Diharapkan untuk halaman *user* internal dapat ditambahkan fitur-fitur edit data apabila ada kesalahan dalam memasukan permasalahan yang sedikit memungkinkan akan terjadi.
4. Master Data pada menu admin internal diharapkan dapat ditambahkan fitur edit langsung permasalahan tanpa harus menginput baru permasalahan.
5. Diharapkan aplikasi *helpdesk* tidak hanya dipakai oleh pihak internal melainkan untuk kepentingan bersama vendor eksternal.