

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari perancangan aplikasi *helpdesk* pada Perusahaan Jaringan Gas yang sudah dilakukan, maka kesimpulannya sebagai berikut :

1. Perusahaan Jaringan Gas memiliki aset teknologi yang dikelola oleh divisi SIT. Dalam mengelola aset teknologi, ada beberapa permasalahan yang sering terjadi, seperti laptop rusak, jaringan bermasalah, permintaan zoom dan sebagainya. Dari permasalahan yang sering terjadi tersebut, tentu diperlukan sistem yang bisa mencatat semua permasalahan dan permintaan yang terjadi pada divisi SIT.
2. Aplikasi *Helpdesk* dirancang untuk mencatat setiap kendala atau permintaan yang diajukan oleh pegawai, yang berkaitan dengan divisi SIT.
3. Aplikasi *Helpdesk* dirancang agar dapat mengelola seluruh aset yang dimiliki oleh divisi SIT yang ada pada Perusahaan Jaringan Gas.
4. Aplikasi *Helpdesk* dirancang agar setiap laporan kendala atau permintaan dari pegawai bisa langsung terkoneksi langsung oleh teknisi dengan mengirimkan pesan melalui aplikasi telegram kepada setiap teknisi dan admin *service desk*.

#### **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian ini, ada beberapa hal yang perlu untuk dilakukan pengembangan agar aplikasi *Helpdesk* bisa menjadi lebih baik, antara lain :

1. Pengembangan *user interface* agar aplikasi menjadi lebih menarik.
2. Pengembangan *user experience* agar pengguna dapat lebih mudah untuk menggunakan aplikasi *Helpdesk*.
3. Penambahan fitur *knowledge management system* terkait penggunaan perangkat teknologi dengan benar, agar pengguna dapat belajar cara merawat perangkat yang ia gunakan dengan baik.
4. Melakukan pengembangan fitur – fitur yang sesuai dengan kebutuhan yang ada pada Perusahaan Jaringan Gas khususnya pada divisi SIT.