

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan berdasarkan pembahasan adalah sebagai berikut:

1. Cara mengalisis dan merancang aplikasi helpdesk
 - a. Analisa Sistem dengan kerangka PIECES.
 - b. Dalam merancang Aplikasi Helpdesk penulis menggunakan perancangan berorientasi obyek dengan pemodelan UML (*Unified Modeling Language*).
 - c. Aplikasi Helpdesk dibangun dengan *Software* Netbeans, Xampp, Database MySQL, dan OOP PHP5.
 - d. Setelah itu Aplikasi *helpdesk* di uji dengan menggunakan *Black Box Testing* dengan hasil baik.
2. Fitur yang ada didalam aplikasi helpdesk
 - a. Semua pengguna (*user*) dapat membuat, men-assign, atau menyelesaikan (*resolve*) tiket.
 - b. *User* admin dapat menambahkan daftar pengguna (*user*), atau customer.
 - c. *User* Manager dan Admin dapat mengedit semua tiket dan melihat laporan helpdesk

5.2 Saran

Aplikasi *helpdesk* yang saat ini dibangun tidak luput dari kekurangan, untuk membuat aplikasi yang lebih baik untuk kedepannya, saran-saran dari penulis untuk pengembangan Aplikasi *helpdesk* ini sebagai berikut:

1. Lingkup penanganan masalah *helpdesk* diperluas, sehingga manager dapat lebih detail melihat gambaran masalah yang terjadi diperusahaan.
2. Aplikasi *helpdesk* ini bisa dikembangkan tidak hanya di *localhost*, tetapi dikembangkan dengan jaringan internet, sehingga Aplikasi *helpdesk* dapat diakses dimana saja dan kapan saja.
3. Aplikasi *helpdesk* ini dikembangkan dengan jaringan internet dan dapat diakses melalui *smartphone*, khususnya halaman manager.
4. Aplikasi *Helpdesk* dapat dikembangkan dengan menu-menu yang lebih komplit sesuai dengan menu menu yang dibutuhkan perusahaan.