

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan perancangan serta hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem *helpdesk* permintaan *user* berbasis *website* yang dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan menggunakan *framework CodeIgniter* dan menggunakan MySQL sebagai databasenya dapat menampung keluhan atau laporan permasalahan pengguna kepada *IT Staff* di PT. Surya TOTO Indonesia dengan berbasis komputer atau digital dimana menggantikan sistem lama yang masih menggunakan *hard copy* dalam pelaporan permasalahannya
2. Pada sistem *helpdesk* yang dibangun, *user* memperoleh fitur untuk mengetahui progress dari permasalahan atau keluhan yang di ajukan, dibandingkan dengan sistem yang lama yang masih menggunakan *hardcopy* dimana *user* tidak bisa melihat atau mendapatkan informasi secara *realtime* mengenai progres pengerjaan dari permasalahan. Selain itu juhad dilakukan *testing* menggunakan *blackbox testing* serta *user acceptance test* (UAT) mendapatkan hasil sebesar 82.8% dengan kategori Sangat Layak, tahap terakhir dilakukan implementasi.
3. Sistem *helpdesk* permintaan *user* berhasil menampung keluhan dan memberikan informasi mengenai ketersediaan konsumabel. Hal tersebut telah diterapkan dengan fitur permintaan *user*, dan juga fitur stok material.

5.2 Saran

Adapun saran untuk pengembangan penelitian kedepannya adalah diperlukan penambahan fitur notifikasi melalui *Whatsapp* sehingga ketika ada permintaan *user*, pada *Whatsapp* Admin atau *Manager* akan langsung mendapatkan notifikasi, sehingga dapat ditindak lanjuti dengan segera.