# BAB 4

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 1.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam penanganan masalah gangguan layanan TIK di civitas akademika UPI di bangun aplikasi System Trouble Ticket.
2. Dalam aplikasi Customer dapat melaporkan gangguan kepada Helpdesk melalui telpon,fax,sms dan email.
3. Helpdesk mencatat gangguan yang diterima dari customer pada sistem Troubble Ticket System dengan cara membuka sebuah ticket.
4. Sebuah ticket akan berisi nomor ticket yang digenerate oleh sistem Trouble Ticket System. Identitas pelanggan, issue, status, prioritas dan pengguna.
5. Helpdesk mendelegasikan gangguan kepada teknisi untuk ditindak lanjuti.
6. Hasil pekerjaan teknisi akan dilaporkan dan dicatat di Trouble Ticket System.
7. Manager membuat akun untuk pengguna Trouble Ticket System dan membuat report.

## 4.2 Saran

Troublel Ticket System ini sudah banyak memberi manfaat bagi penggunanya, akan tetapi system ini masih banyak kekurangan sehingga masih perlu

penyempurnaan agar dapat lebih mudah digunakan dan lebih nyaman, adapun saran untuk pengembangan sistem ini adalah sebagai berikut:

1. Kapasitas sistem ini perlu ditingkatkan baik secara hardware maupun software. Misalnya dari segi software dapat di kembangkan dengan menambah fungsi dan juga pengembangan lebih lanjut agar sistem lebih efisien.dan dari segi hardware dapat ditambah kecepatan akses jaringan.
2. Sistem ini masih di dibatasi pengaksesa yaitu oleh helpdesk, teknisi dan manager disarankan untuk kedepannya dapat diakses oleh semua orang yang membutuhkannya.