BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap aplikasi *Trouble Ticket System* maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Adanya aplikasi *Trouble Ticket System* dapat Mempermudah Direktorat TIK UPI dalam mengelola gangguan pengguna layanan TIK yang ada di civitas akademika UPI.
2. mempermudah customer dalam melaporkan gangguan.
3. Mempermudah helpdesk mencari dan mencatat gangguan pengguna
4. Mempermudah helpdesk dalam mendelegasikan task kepada para teknisi
5. Mempermudah teknisi dalam melihat task gangguan, memperbaharui status dari issue, dan melaporkan hasil perbaikan.
6. mempermudah manager dalam membuat laporan, mempermudah manager melihat gangguan yang terjadi lewat grafik dan mempermudah manager dalam melihat grafik penanganan.

5.2 Saran

Saran-saran terhadap penggunaan sistem yang telah dibangun adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya pengembangan pada desain tampilan agar lebih menarik.

2. Perlu adanya pengembangan penelitian agar aplikasi yang dibangun dapat ditambahkan segala kekuranganya.
3. Agar kedepannya aplikasi *trouble ticket system* dapat diterapkan pada instasi - instasi yang membutuhkan sistem seperti aplikasi *trouble ticket system*