

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan implementasi dan kuesioner, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan kuesioner yang dibagikan, 72 % menyatakan bahwa fitur *service request* mempermudah CV Setiawan Software dalam mendokumentasikan setiap permintaan bantuan dari pegawai secara terkomputerisasi.
2. Fitur *change request* membantu CV Setiawan Software dalam menyimpan setiap permintaan perubahan serta mencegah pegawai yang tidak memiliki hak untuk melakukan perubahan.
3. Berdasarkan kuesioner yang dibagikan, 85 % menyatakan bahwa Fitur *problem* membantu cv setiawan software dalam mengkategorikan kendala-kendala atau masalah yang solusinya belum dapat ditemukan. Dengan fitur *problem*, CV setiawan software dapat mengurangi *service request* yang pernah terjadi.
4. Fitur *knowledge base* membantu CV Setiawan Software dalam membagi informasi sehingga teknisi tidak perlu menghabiskan waktu untuk mencari informasi.
5. Berdasarkan kuesioner yang dibagikan, 85 % menyatakan bahwa fitur *asset* dapat membantu CV Setiawan Software dalam mendokumentasikan aset yang dimiliki perusahaan.

#### **6.2 Saran**

Saran yang diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. *Service desk management system* masih perlu penambahan fitur *service level agreement*.
2. Perlu diberikan warna yang berbeda untuk prioritas dari permintaan bantuan.