

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berikut ini adalah kesimpulan yang didapat berdasarkan pada proses penelitian, pengembangan dan pengujian Aplikasi *Helpdesk Engineer* dengan perhitungan bonus pada PT. Telkom Akses Regional 5 Jatim Balnus:

- a. Aplikasi *Helpdesk Engineer* dengan perhitungan bonus berhasil melakukan pencatatan proses *helpdesk* dan penugasan tiket sehingga proses penugasan dan perhitungan performa dan bonus bisa dilakukan secara tersistem.
- b. Aplikasi *Helpdesk Engineer* dengan perhitungan bonus berhasil meningkatkan kualitas penyelesaian tiket pada PT. Telkom Akses Regional 5 Jatim Balnus dalam hal perhitungan dan pelaporan.
- c. Aplikasi *Helpdesk Engineer* dengan perhitungan bonus berhasil menetapkan target performa pada tiket dan dijadikan standar oleh *engineer*.

5.2 Saran

Berdasarkan pengembangan dan pengujian sistem yang dilakukan, berikut ini adalah saran-saran yang dapat dijadikan masukan pada pengembangan sistem selanjutnya.

- a. Perlu adanya *reminder* atau *notification* kesalahan ke email atau SMS sehingga lebih meminimalkan kesalahan dalam proses

transaksi.

- b. Perlu dilakukannya analisis dan implementasi lebih lanjut tentang pengaruh performa kerja kepada *stackholder* terkait untuk mendapatkan hasil yang lebih detail.
- c. Perlu adanya integrasi dengan sistem lain agar kualitas data atau informasi jadi lebih baik lagi.