

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian berjudul “RANCANG BANGUN APLIKASI IT HELPDESK BERBASIS WEB PADA DIVISI IT EUROKARS GROUP INDONESIA” ini bertujuan untuk merancang dan membangun sebuah aplikasi IT Helpdesk berbasis Web di perusahaan Eurokars Group Indonesia. Berdasarkan hasil identifikasi masalah dan analisis yang telah penulis lakukan, ditemukan beberapa kendala dalam penggunaan dua aplikasi bersifat *open-source* yang terpisah (*Microsoft PowerApps dan Spiceworks Helpdesk*) yang mengakibatkan ketergantungan pada *platform* pihak ketiga dan keterbatasan kustomisasi.

Untuk mengatasi masalah tersebut, penulis telah berhasil merancang dan membangun aplikasi IT Helpdesk berbasis web yang mengintegrasikan modul tiket, IT Requisition, dan New Joinee User Account. Aplikasi ini dirancang untuk menyederhanakan proses permintaan layanan IT, memberikan informasi status permintaan, dan meningkatkan komunikasi antara staf IT dan karyawan. Dengan adanya aplikasi ini, beberapa masalah yang sebelumnya dihadapi dapat diselesaikan, antara lain:

1. Pengelolaan Permintaan yang disederhanakan : Semua permintaan layanan IT dapat dikelola melalui satu platform terintegrasi, sehingga mengurangi kemungkinan permintaan terlewat dan meminimalkan *overload* pekerjaan.
2. Kustomisasi yang Lebih Fleksibel: Aplikasi ini tidak bergantung pada platform pihak ketiga, sehingga memudahkan kustomisasi sesuai kebutuhan spesifik perusahaan.
3. Informasi Status yang Transparan: Pengguna dapat memantau status permintaan mereka tanpa perlu menghubungi staf IT secara langsung, yang meningkatkan transparansi dan mengurangi kebutuhan komunikasi berulang.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan aplikasi lebih lanjut:

1. Pemeliharaan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) agar tampilan terlihat lebih menarik.
2. Penambahan Fitur *Approval* untuk *Head Supervisor* pada *IT Requisition Form* agar pengajuan dari *user* tidak hanya bisa di *tracking* dan disetujui oleh Tim IT namun bisa di *tracking* dan disetujui oleh atasan dari *user* yang mengajukan karena setiap pengajuan jika disetujui akan berdampak pada pengurangan *budget* IT yang sudah ditetapkan pada saat *forecasting budget* di tahun periode *budget*.
3. Integrasi dengan aplikasi *in house E-Procurement (WebApp)* sehingga ketika pengguna dapat mengajukan *IT requisition* dan disetujui, admin dapat langsung melanjutkan proses pengadaan (mengajukan PO ke bagian tim *Purchasing*) dengan menggunakan aplikasi *in house E-Procurement (WebApp)* yang digunakan saat ini.