

BAB V PENUTUPAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perancangan, pengembangan, serta pengujian sistem *IT Helpdesk* dengan *Workflow Automation* dan *Service Level Agreement (SLA) Tracking* di PT Kalbe Morinaga Indonesia, maka dapat disimpulkan beberapa hal utama sebagai berikut:

1. Sistem *IT Helpdesk* yang dikembangkan berhasil memusatkan seluruh proses layanan teknologi informasi ke dalam satu platform terintegrasi berbasis tiket digital. Sistem ini mampu menggantikan proses manual yang sebelumnya dilakukan melalui berbagai media komunikasi menjadi proses yang terstruktur, terdokumentasi, dan mudah dipantau. Fitur pembuatan tiket, pengelolaan status, dokumentasi solusi, serta penyimpanan histori penanganan tiket memungkinkan seluruh pihak terkait untuk memonitor perkembangan layanan IT secara transparan dan efisien.
2. Implementasi *workflow automation* pada sistem *IT Helpdesk* berhasil mengotomatisasi alur penanganan tiket mulai dari proses *routing* berdasarkan tipe dan kategori layanan, mekanisme persetujuan berjenjang oleh supervisor dan head department, hingga eskalasi otomatis dan pengiriman notifikasi. Automasi ini mampu mempercepat proses layanan, mengurangi ketergantungan pada proses manual, serta memastikan setiap tiket diproses sesuai dengan struktur organisasi dan prosedur yang telah ditetapkan.
3. Penerapan fitur *Service Level Agreement (SLA) Tracking*, modul pelaporan dan analisis, serta *knowledge base* berhasil mendukung peningkatan kualitas layanan IT secara terukur dan berkelanjutan. Sistem mampu mencatat waktu respons dan penyelesaian tiket secara otomatis, menampilkan indikator status SLA secara *real-time*, serta menghasilkan laporan kinerja yang komprehensif. Selain itu, *knowledge base* menyediakan referensi solusi dari tiket yang telah diselesaikan untuk membantu pengguna dalam melakukan *troubleshooting* mandiri. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh fungsi sistem berjalan

sesuai kebutuhan fungsional serta mampu menjaga integritas dan konsistensi data.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengembangan sistem yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan lebih lanjut, antara lain:

1. Sistem *IT Helpdesk* dapat dikembangkan dengan fitur *asset management* untuk mengelola data perangkat IT secara terintegrasi dengan tiket, sehingga proses penanganan masalah dapat lebih terstruktur berdasarkan riwayat perangkat.
2. Implementasi *knowledge base* dapat diperluas dengan mekanisme kategorisasi solusi, tagging, serta rekomendasi otomatis berbasis kata kunci atau riwayat pencarian pengguna untuk meningkatkan efektivitas pencarian informasi.
3. Modul pelaporan dapat dikembangkan lebih lanjut dengan visualisasi data yang lebih interaktif, seperti grafik tren SLA, beban kerja technician, serta analisis performa jangka panjang untuk mendukung pengambilan keputusan strategis manajemen.
4. Sistem notifikasi dapat diperluas dengan integrasi platform komunikasi lain seperti *Microsoft Teams* atau *Slack* agar lebih fleksibel mengikuti kebutuhan organisasi.
5. Untuk meningkatkan keandalan sistem, disarankan dilakukan pengujian performa (*performance testing*) dan keamanan (*security testing*) secara menyeluruh sebelum implementasi penuh di lingkungan produksi.

Dengan adanya pengembangan lanjutan tersebut, diharapkan sistem *IT Helpdesk* dapat terus beradaptasi dengan kebutuhan perusahaan serta memberikan kontribusi yang semakin optimal dalam pengelolaan layanan teknologi informasi di PT Kalbe Morinaga Indonesia.