

## BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang bisa di ambil dari penelitian ini adalah telah dirancangnya aplikasi MiDesk berbasis website dengan menggunakan metode User Centered Design, berdasarkan rancangan aplikasi berbasis website MiDesk untuk Helpdesk Manulife maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi MiDesk ini dirancang berdasarkan kebutuhan tim agent IT Helpdesk Manulife dalam mengelola data konsumen serta data tiket, MiDesk memberikan kemudahan pencarian data tiket konsumen yang sudah terkomputerisasi sehingga mengefektifkan waktu dan tidak perlu mencari manual. MiDesk dibuat sesuai kebutuhan pengguna yang didasarkan oleh permasalahan yang ada maka peneliti dapat membuat suatu aplikasi yang dapat membantu permasalahan yang ada, aplikasi MiDesk disarankan oleh Head IT Manulife dengan permintaan untuk aplikasi yang lebih simple namun kompleks dalam pengisian form permasalahan,
2. Hasil pengujian menggunakan SUS mendapatkan skor 75 yang berperingkat B (*Good*) berdasarkan *percentile rank* dengan jumlah 7 responden, sehingga aplikasi MiDesk layak digunakan bagi tim IT Helpdesk Manulife.

### 5.2. Saran

Adapun saran yang diberikan untuk perancangan sistem MiDesk saran yang dapat diberikan yaitu menggunakan metode *User Centered Design* sebagai berikut :

1. Diharapkan saat pengembangan sistem selanjutnya terdapat notifikasi melalui email saat pembuatan akun bagi tim Helpdesk untuk verifikasi,
2. Diharapkan pada penelitian selanjutnya terdapat aplikasi versi yang berbasis *mobile* dan kustomer dapat melaporkan masalahnya sendiri.