

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan perancangan sistem *helpdesk* yang telah dilakukan pada PT Wijaya Karya (Persero) Tbk, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Integrasi AI dalam sistem *helpdesk* menjadi salah satu inovasi utama dalam perancangan sistem yang diusulkan. AI dirancang untuk menjawab pertanyaan pengguna berdasarkan *knowledgebase*, yang diharapkan dapat mengurangi jumlah tiket yang serupa dan berulang serta mengurangi beban kerja *agent* divisi IT ketika sistem telah diimplementasikan.
2. Perancangan ulang sistem *helpdesk* dilakukan dengan fokus pada peningkatan responsivitas dan *user experience*. Hasil pengujian *prototype* menggunakan *website* Maze menunjukkan bahwa desain tampilan yang lebih modern dan fitur yang lebih mudah digunakan mendapatkan skor *usability* sebesar 89%, yang termasuk dalam kategori *high* (80-100). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna dapat berinteraksi dengan sistem dengan lebih nyaman dan cepat, sesuai dengan hasil pengujian dan masukan dari para responden.

6.2. Saran

Dari hasil perancangan sistem *helpdesk* yang telah dilakukan, beberapa saran dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem yang diusulkan:

1. Membuktikan perancangan dengan melakukan implementasi sistem dari perancangan sistem *helpdesk*.
2. Memperluas dan mengembangkan *knowledgebase* untuk meningkatkan kemampuan AI dalam memberikan jawaban yang akurat, relevan dan cepat kepada pengguna. Seperti membuat dan menggunakan server AI sendiri sehingga tidak ketergantungan kepada server milik OpenAI.
3. Memperbanyak data *knowledgebase* untuk memungkinkan AI dapat memberikan jawaban lebih jelas dan sesuai dengan pertanyaan.