

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

IV.1 Kesimpulan

Pada penelitian yang telah dilakukan terhadap divisi IT PT.XXX telah mendeskripsikan secara detail seluruh layanan IT yang ada, yaitu:

1. Layanan pemeriksaan jaringan komputer
2. Layanan penggunaan komputer
3. Layanan permintaan komputer
4. Layanan penanganan pesanan
5. Layanan *backup* data
6. Layanan penggunaan server *backup* data
7. Layanan *email*
8. Layanan penyimpanan komputer rusak
9. Layanan pengembangan perangkat lunak
10. Layanan penanganan komputer dan pengguna baru
11. Layanan sentralisasi pengisian tinta printer
12. Layanan *setting* sambungan internet
13. Layanan *maintenance* server
14. Layanan *maintenance switch* dan jaringan
15. Layanan *maintenance* UPS
16. Layanan pemeliharaan dan perbaikan komputer
17. Layanan *notebook ownership* program

Selain itu, beberapa perbaikan juga dilakukan pada beberapa layanan IT, yaitu:

1. Perbaikan dari sisi jangka waktu sejak layanan dimulai hingga layanan selesai sesuai prosedur sehingga *user* atau distributor dapat mengetahui kapan prosedur tersebut selesai.

2. Mulai mengotomatisasi proses yang memerlukan pengambilan dan pengembalian *form* dari MIS dan ke MIS, yaitu dengan pengajuan melalui email.
3. Membuat sistem secara online sehingga mempermudah pekerjaan MIS secara internal.

IV.2 Saran

Saran untuk penelitian berikutnya yaitu penelitian diperluas ke bagian ITIL lainnya, seperti Service Strategy, Service Design, Service Transition, dan Service Operation, sehingga tidak hanya terbatas pada *Continuous Service Improvement*.