

## BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

### IV.1 Simpulan

Berdasarkan laporan yang telah dibuat dari bab I sampai dengan bab III, maka dapat diambil kesimpulan, yaitu:

1. Melihat gambaran sistem yang ada di PT. RST di mana dapat dilihat bahwa seluruh bagian sudah terhubung oleh sistem aplikasi EMS yang berbasis ERP. Gambaran sistem yang ada di PT. RST dibuat untuk mempermudah pihak management IT dalam mengetahui gambaran layanan yang berhubungan dengan setiap divisi.
2. *Service Asset* yang terdapat di dalam PT. RST terbagi 2 yaitu *Capabilities* dan *Resources*.

*Capabilities* yang ada dibagi menjadi 5 point penting yaitu :

1. *Management* dalam hal mengontrol dan mengelola layanan.
2. *Organisasi* dapat dikembangkan sesuai target dengan visi dan misi untuk dapat terus berkembang.
3. Proses yang menjadi sumber daya di PT.RST berupa proses penjualan, pembelian, operasional, personalia, dan keuangan.
4. *Knowledge* saat ini belum memiliki terlalu banyak pengetahuan tentang strategi layanan yang harus dilakukan dalam menjalankan perusahaan.
5. *People* memiliki *staff* IT yang berpengalaman mengelola layanan dan bisnis yang berjalan di dalam perusahaan.

*Resources* juga terbagi menjadi 5 point penting yaitu:

1. *People* yang ahli dalam bidang IT, cepat beradaptasi dengan berbagai masalah yang ada dan mampu mengembangkan berbagai layanan yang ada agar menjadi lebih baik.

2. *Information* sebagai penunjang proses bisnis yang berjalan dengan menggunakan aplikasi yang terintegrasi oleh seluruh bagian perusahaan sehingga informasi yang diterima lebih cepat.
  3. *Application* sebagai pendukung bisnis yaitu *website*, dan sebuah aplikasi yang diberi nama EMS berbasis ERP.
  4. *Infrastruktur* yang ada berupa server, jaringan, *hardware*, printer, fax, absensi, *cctv*, *monitor*.
  5. *Financial capital* yang terdapat di PT.RST saat ini adalah proses pengambilan keputusan dalam mengembangkan aplikasi atau perbaikan sarana infrastruktur IT di dalam perusahaan.
3. Dalam hal *Service Provider Type*, dapat disimpulkan bahwa pihak PT.RST melakukan strategi layanan aplikasi berdasarkan implementasi EMS yaitu dengan melakukan strategi tipe II (*shared service unit*).
  4. Pada PT. RST gambaran proses *Service Structure* belum terdapat *service desk*, tetapi gambaran layanan yang ada hanya *help desk* dan *database maintenance* yang belum sesuai dengan *SOP* untuk *operational* dan *troubleshooting*, tetapi belum terdapat gambaran *service desk* yang seharusnya merupakan gambaran penting bagi perusahaan dalam menggambarkan layanan yang ada.

## IV.2 Saran

1. Pada layanan perlu dibuat *service desk* untuk menunjang kinerja *operational* perusahaan dan membuat pendekatan dalam pemeliharaan server, memastikan bagaimana mekanisme penjagaan dari DBA dan *resource* yang terlibat, pembagian tugas, dan yang penting adalah *SOP operational* dan *SOP troubleshooting*.
2. Perlu dibuatnya *SOP* pada seluruh layanan untuk memperjelas proses agar sesuai standar.

3. Perlu adanya gambaran sumber daya dan kemampuan yang ada.
4. Perlu tambahan bagian IT yang digunakan dalam menunjang layanan
5. Perlunya tambahan dalam proses mekanisme *maintenance* yang dilakukan.
6. *Website* yang ada harus lebih di *update* agar dapat menunjang kebutuhan kosumen.
7. Perlu adanya aplikasi tambahan yang digunakan untuk pencatatan, penanganan masalah dan optimisasi database, misalnya *Tuning Database*.