

BAB V KESIMPULAN

V.1 KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan atas *Service Operation* pada PT. DAM menurut *ITIL v3* yang telah dikemukakan dimana terdapat beberapa kelemahan-kelemahan (gap) yang terjadi sehingga mengakibatkan layanan TI menjadi kurang efisien dan efektif didalam pelaksanaannya, maka dalam bagian terakhir ini merupakan kesimpulan dari hasil analisis sebagai berikut :

1. Keadaan perusahaan saat ini sebagai berikut :

PT. DAM saat ini sudah memiliki layanan-layanan TI yang cukup baik karena setengah dari bisnis perusahaan sudah berjalan secara otomatis dengan menggunakan *ORACLE*. Sayangnya PT. DAM belum memiliki dokumentasi mengenai layanan-layanan TI dan masalah-masalah yang dihadapi sehari-hari. Ini mengakibatkan PT. DAM menghadapi masalah yang sama terjadi berulang-ulang tanpa ada standar penanganannya. Layanan-layanan TI berdasarkan *Service Operation* PT. DAM juga masih banyak yang belum memenuhi standar *ITIL v3* karena masih bersifat reaktif. Selain itu, *Service Operation* di PT. DAM belum diaplikasikan secara lengkap dan mendetail.

2. PT. DAM juga mengalami kesulitan pada SDM yang berkualitas karena ketersediaan SDM yang terbatas. Dengan adanya *ITIL v3* pada level *Service Operation* perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan karena *ITIL v3* sebagai *framework* yang dapat memberikan standar layanan TI yang lebih efektif dan efisien bagi PT. DAM.

V.2 SARAN

Adapun saran yang diberikan penulis berdasarkan analisis kelemahan-kelemahan (gap) yang ditemukan, penulis memberikan rekomendasi atau saran untuk memperbaiki kelemahan tersebut. Saran ini dapat dipertimbangkan oleh manajemen untuk melakukan agar tujuan perusahaan tercapai dan meningkatkan keuntungan. Adapun saran-saran tersebut yaitu :

1. Sebaiknya dibuat dokumentasi mengenai masalah-masalah yang terjadi, insiden-insiden yang terjadi, dan *event-event* yang terjadi di perusahaan.
2. Perlunya pengembangan aplikasi atau cara untuk penanganan masalah yang akan terjadi (bersifat proaktif) misalnya *Service Desk*, *Known Error Database*, dan *Service Request*.
3. Perekrutan SDM yang berkualitas untuk menambah kekurangan SDM perusahaan untuk mencapai efektifitas dan efisiensi perusahaan. Misalnya *Service Desk Manager*, *Incident Manager*, dan lain-lain.
4. Melakukan analisis secara keseluruhan menurut tahapan siklus hidup menggunakan *ITIL v3* meliputi lima tahapan yaitu *Service Design*, *Service Improvement*, *Service Transition*, dan *Service Strategy* untuk memajukan perusahaan sekaligus memberikan rekomendasi yang lebih baik lagi karena setiap tahapan *ITIL v3* itu saling berhubungan erat.
5. Melakukan analisis menggunakan *framework ITIL v3* selama ± 1 tahun lebih untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal dalam hal pengumpulan data, analisis TI secara detail lagi, wawancara dan kuisisioner, penelitian mengenai kebutuhan konsumen, dan sebagainya.