

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

### V. 1 Simpulan

1. Proses *Service Catalogue Management* pada PT.RST belum terimplementasi dengan baik. Sehingga masih sulit untuk melakukan analisis terhadap katalog layanan yang ada di perusahaan saat ini. Akan tetapi dalam hal ini dapat digambarkan katalog layanan yang baik menurut teori yang ada. Sehingga perusahaan nantinya dapat mengerti dan mengetahui bagaimana *Service Catalogue Management* dapat di terapkan pada perusahaan dimasa yang akan datang.
2. Dalam kebijakan tersebut perusahaan belum dapat menggambarkan secara jelas tentang katalog layanan yang ada di dalam perusahaan saat ini. Prinsip yang terkandung dalam katalog layanan belum terdapat pada perusahaan yang mencakup dua aspek yaitu: *The Business Service Catalogue* dan *The Technical Service Catalogue*. Konsep dasar yang dilakukan oleh perusahaan saat ini hanya memelihara aplikasi yang tersedia untuk dapat mengembangkan layanan TI.
3. Pada PT.RST saat ini menggunakan informasi proses manajemen tingkat layanan. Informasi diverifikasi dan diatur pada manajemen informasi yang disediakan oleh pihak perusahaan. Pada manajemen data yang disediakan oleh perusahaan terdapat pada *database* dan *history* pada setiap orang. Pada layanan aplikasi proses manajemen informasi dilakukan dengan satu aplikasi untuk seluruh divisi dengan menggunakan EMS.
4. Pada PT.RST dua *Key Performance Indicators* tidak dapat terpelihara dan terdokumentasi dengan baik. Sehingga jumlah layanan dan varian yang ada tidak terdokumentasikan, maka akan sulit untuk melakukan

proses pengembangan nantinya. Kesadaran pengguna bisnis layanan dan kesadaran staf TI terhadap teknologi yang mendukung layanan sangat penting bagi perusahaan dalam pemeliharaan dan pengembangan terhadap layanan yang ada di dalam perusahaan di masa depan.

## V. 2 Saran

Untuk meningkatkan layanan TI kepada para pegawai yang dimiliki oleh PT.RST maka diperlukan layanan Sistem Informasi yang dapat mendukung bisnis yang dimilikinya maka dari itu layanan Sistem Informasi merupakan sarana pendukung yang paling penting dalam perusahaan ini, karena mempermudah dalam pelayanan terhadap suatu proses yang terjadi di PT.RST. Teknologi yang digunakan oleh PT.RST sebenarnya sudah mendukung bisnis yang terjadi dan informasi dapat terus diperbaharui serta terintegrasi antar bagian dalam struktur organisasi, akan tetapi layanan tersebut masih banyak yang belum terdokumentasi tentang informasi layanan yang terdapat di dalam perusahaan untuk mempermudah dalam hal pengembangan layanan di masa depan. Bagian *Service Desk* di perusahaan saat ini juga belum dibuat, masih pada pengelolaan secara manual dan belum terdokumentasikan sehingga apabila ingin melakukan pengembangan aplikasi terhadap masalah yang sering terjadi maka tidak ada dokumentasi yang memperlihatkan masalah yang ditimbulkan agar diperbaiki dengan pengembangan layanan aplikasi. Pengelolaan design layanan pada standar panduan publikasi tentang layanan TI sangat baik untuk mengembangkan informasi layanan yang terdapat di dalam perusahaan saat ini. Dengan dibuatnya gambaran tentang portofolio layanan dan katalog layanan, diharapkan mampu untuk memberikan informasi layanan yang ada dan layanan yang dapat terdokumentasi dengan baik sehingga mempermudah dalam pengembangan layanan di masa depan.