

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

IV.1 SIMPULAN

1. Bank X sudah memiliki *Knowledge Management*, tetapi *Knowledge Management* yang diterapkan oleh Bank X tidak sepenuhnya mengikuti alur yang ada pada *Framework ITIL V3* bagian *Service Transition Knowledge Management*, beberapa *Knowledge Management* yang belum diterapkan pada Bank X menurut *Framework ITIL V3* antara lain sbb;
 - belum adanya divisi khusus yang memanager *Knowledge Management*, sehingga tidak adanya pencatatan wewenang dan tanggung jawab
 - belum adanya staff khusus seperti *transition staff* dan *operations staff*,
 - belum adanya standard dan kebijakan suatu data maupun informasi merupakan suatu *knowledge* yang akan diolah atau tidak.
2. Tata cara sebuah informasi dapat berubah menjadi Knowledge pada Bank X adalah sbb;
 - data yang dimasukan kedalam aplikasi akan menghasilkan sebuah informasi yang lengkap dan kemudian akan diproses kebenarannya,
 - informasi yang sudah diterima dan diproses oleh service desk (department IT) akan diproses untuk dicarikan solusi,
 - problem berupa informasi akan diolah untuk dicari solusi yang benar dan relevan sesuai dengan problem yang ada, solusi ini nantinya akan menjadi sebuah knowledge baru yang akan dipost atau disebarakan melalui aplikasi,
3. Bank X menggunakan *E-Learning* dan *Knowledge Base* untuk melakukan sharing informasi;
 - Knowledge Base yang digunakan oleh para user untuk menyampaikan problem dan menemukan solusi atas suatu problem,

- E-Learning merupakan sebuah eBook yang digunakan user untuk mengetahui informasi terbaru yang ada pada Bank X

IV.2 SARAN

Dari hasil penelitian, maka disarankan untuk pengembangan penelitian berikutnya adalah

1. Adanya suatu aplikasi yang mencatat tingkat kesuksesan pengimplementasian suatu *Knowledge Management* pada perusahaan, contoh : aplikasi pencatatan user yang mengakses aplikasi *knowledge*
2. adanya *trainer* maupun *system analyst* yang berguna untuk meninjau aspek – aspek *Knowledge Managament*, seperti ;
 - meninjau aspek aplikasi yang dibutuhkan suatu perusahaan untuk menunjang bisnis proses mereka sehingga lebih baik
 - menyediakan *transition staff* dan *operation staff* yang terlatih