

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

IV.1 SIMPULAN

Pada penelitian yang telah dilakukan terhadap divisi TI Bank NISP telah mendeskripsikan secara detail seluruh proses TI yang ada, yaitu :

1. *Call Management*
2. Hardware Request
3. Capacity Planning
4. Configuration Management

Analisis yang didapat agar proses TI dapat lebih baik lagi yaitu :

1. Untuk *call management* yaitu penambahan untuk *service desk* maupun juga memberikan pelatihan agar tidak lama dalam menjawab suatu call selain itu juga perlu dilakukan pemeriksaan dokumen yang dibuat dalam *knowledge base* apakah sudah cukup cepat untuk menanggulangi problem yang baru.
2. Untuk *Hardware Request* yaitu MIS harus selalu memeriksa form yang masuk apakah memang layak untuk dilakukan penggantian atau hanya perlu perbaikan sehingga tidak akan membuat pemborosan untuk Bank NISP. Serta melakukan pemeriksaan bila kerusakan *hardware* dalam 1 departemen lebih dari 40% karena ada kemungkinan *hardware* tersebut tidak sesuai sehingga itu akan menjadi suatu pemborosan.
3. Untuk *Capacity Planning* yaitu melakukan pemeriksaan terhadap meningkatnya penggunaan ATM dan internet *banking* agar dapat melakukan persiapan agar kepuasan konsumen tetap terjaga.

4. Untuk *Configuration Management* yaitu melakukan training kepada staff *IT Support* kepada vendor hardware dan software yang telah dibeli oleh pihak bank NISP agar permasalahan yang terjadi terhadap hardware dan software dapat ditangani lebih cepat sehingga tidak memakan waktu yang lama dalam menunggu perbaikan hardware maupun software oleh pihak vendor tersebut.

IV.2 SARAN

Saran untuk penelitian berikutnya yaitu penelitian diperluas ke bagian *service measurement* dan juga *service reporting* sehingga tidak hanya terbatas pada *7 step improvement process*.