

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

V.1 SIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan atas *Service Operation* pada Bank X 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 :

Bank X saat ini sudah memiliki layanan-layanan TI yang cukup baik karena setengah dari bisnis perusahaan sudah berjalan secara otomatis dengan menggunakan *ORACLE*. Layanan-layanan TI berdasarkan *Service Operation* Bank X juga masih banyak yang belum memenuhi standar *ITIL v.3* karena masih bersifat reaktif. Selain itu, *Service Operation* di Bank X belum diaplikasikan secara lengkap dan mendetail.

2. Bank X 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 Bank X. Selain itu adapun rekomendasi – rekomendasi yang sebaiknya dilakukan oleh Bank NISP antara lain :

- Event Management – Deteksi Event dan Mekanisme Alert
- Problem Management – Service Desk & Known Error Database (KEDB)
- Request Fulfilment – Request For Change (RFC)
- Access Management
- Incident Management – Service Request & Service Level Agreement

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.