

## Bab V SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Simpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan atas *Service Operation* pada PT Dirgantara Indonesia 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 terkahir ini merupakan kesimpulan dari hasil analisis sebagai berikut :

Keadaan perusahaan saat ini sebagai berikut :

1. PT Dirgantara Indonesia sudah memiliki layanan-layanan TI yang sangat baik, karena sudah 80% bisnis perusahaan sudah berjalan secara otomatis dengan menggunakan *ORACLE*. Pendokumentasian *event* dalam PT DI-pun sudah terkontrol dengan sangat baik. Jadi, PT Dirgantara Indonesia sudah bisa menghadapi masalah dengan adanya standard penanganan tersebut. Layanan TI berdasarkan *Service Operation* PT DI juga sudah memenuhi standar *ITIL v3*, hanya saja memang PT DI masih harus mengembangkan dan memperbaiki kekurangan yang ada, mengingat masih ada beberapa proses yang masih belum jelas prosedurnya. Selain itu, *Service Operation* di PT DI sudah bisa diaplikasikan secara lengkap dan mendetail.
2. PT DI tidak pernah mengalami kesulitan pada SDM berkualitas, karena selain sudah tersedianya SDM yang berkualitas, perekrutan dilakukan secara rutin dan tidak dilakukan dengan sembarangan, mengingat di PT DI sudah ada standar karyawan yang bisa dan dapat bekerja di PT DI. Dengan adanya *ITIL v3* pada level *Service Operation*, perusahaan diharapkan bisa lebih meningkatkan kinerja

perusahaan, karena *ITIL v3* sebagai *framework* yang dapat memberikan standar layanan TI yang lebih efektif dan efisien bagi PT Dirgantara Indonesia.

3. PT DI kurang aktif dalam menangani *event* yang terjadi pada perusahaan. Sebagian besar proses yang terjadi di tangani dengan aktif saja, perusahaan hanya akan menangani masalah apabila *event* terjadi. Sehingga terkadang bisa menghambat kegiatan yang ada pada perusahaan. Lebih proaktif dalam menangani masalah yang ada dalam perusahaan, menangani *event* yang terjadi dengan sebaik mungkin.
4. Sebaiknya pendokumentasian mengenai masalah-masalah yang terjadi, insiden yang terjadi dan *event-event* apapun yang terjadi di perusahaan
5. Peningkatan standar karyawan PT Dirgantara Indonesia untuk mencapai efektifitas dan efisiensi perusahaan. Misalnya *Service Desk Manager, Incident Manager*, dan lain-lain.

## 5.2. 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. Perlunya pengembangan aplikasi atau cara untuk penanganan masalah yang akan terjadi (bersifat proaktif) misalnya penambahan *Service Desk, Known Error Database, Change Management* dan *Service Request*.
2. 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 tahapan *ITIL v3* itu saling berhubungan erat.

3. Melakukan analisis menggunakan *framework ITIL v3 / v4* selama lebih kurang 1 tahun untuk mendapatkan hasil lebih maksimal dalam hal pengumpulan data, analisis TI secara detail lagi, wawancara dan kuisisioner, penelitian mengenai kebutuhan konsumen dan sebagainya.

Selain saran diatas, juga disarankan agar PT Dirgantara Indonesia menggunakan *Windows 7 Enterprise*, dikarenakan PT Dirgantara Indonesia membutuhkan proteksi data, *tool* manajemen komputer yang bagus. Selain itu, *Windows 7* juga dirancang untuk mereduksi biaya perusahaan. Serta *Windows 7* mempunyai sistem jaringan yang sudah bagus. Selain itu, *Windows 7* mempunyai sistem *direct access* yang dapat membantu admin dalam mengatur komputer yang terhubung secara remote dengan efektif, dan memungkinkan *user* untuk berhubungan secara aman pada suatu jaringan melalui internet dengan *vpn*.