

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

4.1. SIMPULAN

Berdasarkan proses analisis yang dilakukan di PT. X, maka dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Langkah-langkah yang dilakukan perusahaan dalam melakukan penanganan insiden sudah dapat memenuhi tujuan pengelolaan insiden dalam ITIL yaitu mengembalikan layanan IT yang terkena gangguan atau interupsi secepat mungkin dan mengurangi dampaknya terhadap proses bisnis.
2. Analisis pengelolaan masalah yang dilakukan perusahaan sudah dapat menangani insiden-insiden yang terjadi dan memberikan resolusinya, namun perusahaan dapat membuat rekor masalah seperti KEDB, untuk menyelesaikan insiden serupa dengan lebih cepat.
3. Proses permintaan layanan yang dilakukan perusahaan sudah dapat memenuhi permintaan-permintaan yang dibutuhkan oleh *user*.
4. Pengelolaan akses di aplikasi *help desk* perusahaan dibutuhkan beberapa perbaikan sehingga ke depannya dapat berjalan dengan lebih baik, antara lain mengembangkan suatu aplikasi *help desk* sendiri atau membeli aplikasi *help desk* yang lebih profesional yang memiliki fitur pencatatan (yaitu *logging* dan *tracking*) akses untuk menunjang pengelolaan akses di perusahaan.
5. Dilihat dari analisis pengelolaan layanan IT di PT. X, secara keseluruhan pengelolaan IT di perusahaan sudah sesuai dengan proses-proses yang ada dalam tahap *Service Operation*. Untuk mendapatkan layanan yang lebih baik lagi PT. X dapat melakukan analisis ITIL pada tahap *Continual Service Improvement* untuk senantiasa memberikan layanan IT yang lebih baik.

4.2. SARAN

Berdasarkan proses analisis yang telah dilakukan terhadap pengelolaan layanan IT di PT. X, maka saran yang diberikan bagi perusahaan adalah untuk mengembangkan aplikasi *help desk* yang lebih profesional dengan melalui tahapan *framework* ITIL, yaitu mulai dari menyusun strategi layanan IT di perusahaan melalui proses *Service Strategy* sampai ke penerapannya di lingkungan kerja melalui proses *Service Operation*. Dan saran yang diberikan untuk penelitian yang akan datang yaitu melakukan analisis proses *Continual Service Improvement* dengan memakai analisis ini sebagai salah satu acuan dalam melakukan analisis lebih lanjut. Dengan memakai analisis proses *Continual Service Improvement*, sebuah perusahaan yang sudah memiliki operasional layanan IT yang baik dapat memperbaiki layanan IT-nya secara lebih berkesinambungan dan memiliki penanganan insiden secara proaktif.