

BAB 4. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan mengenai tingkat dukungan teknologi informasi pada proses bisnis PT Infomedia Nusantara Divisi *Service Operation* bagian *Service Desk*, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bagaimana Proses bisnis yang berjalan pada bagian service desk.
2. Layanan aplikasi teknologi informasi yang diterapkan pada bagian *service desk* adalah aplikasi remedy, PABX, Wallboard, Verint, HRMS, CWC, GSD, Mediasell, Nicerecording, dan Intelix.
3. Aplikasi remedy yang merupakan aplikasi utama pada bagian *service desk* akan mengawal/memonitoring setiap tiket yang masuk mulai dari *open* tiket sampai *closing* tiket.
4. Aplikasi layanan/pendukung lainnya digunakan untuk menangani *case*, tiap penanganan *case* yang dilaporkan akan ditangani sesuai dengan aplikasi yang digunakan oleh *user*.
5. Persentase dukungan TI pada proses bisnis di bagian service desk yang didapatkan berdasarkan hasil analisis deskriptif
 1. Persentase tingkat dukungan teknologi informasi termasuk kategori “sangat baik” pada persentase nilai rata-rata di atas 81,25%.
 2. Persentase tingkat dukungan teknologi informasi terendah terletak pada aplikasi HRMS di bagian *support group* sebesar 53%.
 3. Persentase terendah juga terletak pada aplikasi mediasell *support group* sebesar 50%.

4.2 Saran

Dari hasil analisis yang dilakukan, ada beberapa saran untuk PT Infomedia Nusantara Divisi *Service Operation* bagian *Service Desk* yang mungkin bisa dilakukan, yaitu :

1. Perusahaan sebaiknya memperhitungkan pentingnya dukungan teknologi informasi pada proses bisnis dan untuk mengimplementasikan Teknologi Informasi agar mendukung setiap aktivitas dan proses bisnis perusahaan agar tingkat dukungan Teknologi Informasi lebih baik lagi untuk pemenuhan kebutuhan bisnis perusahaan.
2. Lebih memaksimalkan program-program yang sudah ada untuk meningkatkan efektifitas kerja karyawan di bagian *service desk*. Alangkah baiknya, program-program yang telah berjalan selama ini, lebih ditingkatkan dan dikembangkan lagi.