

BAB 4. SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai simpulan dan rumusan masalah pada bab 1 sampai dengan teori-teori yang dijabarkan pada bab 2 serta sesuai dengan hasil penelitian pada bab 3. Pada bagian saran mengemukakan saran untuk meneruskan penelitian dengan refensi penelitian ini.

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penilaian permintaan layanan, insiden dan *problem* di PT Centrin Online Bandung pada dimensi proses DSS dengan menggunakan COBIT 5. Hasil yang diperoleh dari DSS02 untuk *capability level* menunjukkan berada di skala *level 2 (managed process)* dan hasil yang diperoleh dari DSS 03 untuk *capability level* menunjukkan berada di skala *level 1 (performed process)*. Analisis permintaan layanan, insiden dan *problem* pada PT Centrin Online Bandung perlu meningkatkan lagi kinerja proses untuk mencapai *capability level* di skala *level 2* pada DSS02 dan *capability level* di skala *level 1* dengan sepenuhnya sehingga proses DSS02 dan DSS03 bisa tercapai dengan baik.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis penilaian permintaan layanan, insiden dan *problem* pada PT Centrin Online Bandung saran yang diusulkan adalah dapat dilakukan penelitian untuk proses DSS04 dan DSS06 karena setelah melakukan analisis proses DSS02 mengenai *service requests and incidents* dan DSS03 mengenai *manage problems* dimana permintaan layanan, insiden dan *problem* dilakukan setiap hari tapi belum didokumentasi dengan detail, maka selanjutnya diperlukan analisis manajemen *continue* untuk pendokumentasian dan kontrol manajemen bisnis yang berhubungan dengan permintaan layanan, insiden dan *problem*.