

## **BAB 4. SIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Simpulan**

Simpulan yang didapat dari hasil analisis berdasarkan fokus yang diambil dari *assessment Maturity Framework* yaitu kompetensi sumber daya manusia, cara kerja, teknologi dan peralatan yang digunakan, tujuan, perilaku sumber daya, dan tingkat interaksi yang ada pada analisis BAB 3 adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kompetensi dan kemampuan dari sumber daya pada divisi ritel PT. Pos Indonesia sudah memahami proses-proses yang termasuk pada sistem informasi manajemen ritel. Namun sistem yang dijalankan dinilai belum efektif dan efisien secara menyeluruh karena *scope* yang dicakup masih sebagian ditangani sumber daya manusia sehingga pengadaan teknologi masih belum dapat diterapkan sepenuhnya.
2. Proses dan cara kerja Sistem Informasi Manajemen Ritel PT. Pos Indonesia sudah ada berjalan sesuai rencana. Pembuatan laporan rekapitulasi juga dibuat secara berkala tiap bulan bahkan per tiga bulan.
3. Keadaan teknologi dan alat bantu yang digunakan dalam divisi ritel PT. Pos sudah memadai sebagai pendukung dalam proses ritel. Hanya saja belum berjalan secara optimal dalam realisasi nya.
4. Dalam visi misi dan tujuan pada divisi ritel PT. Pos Indonesia sudah terjabarkan secara jelas kepada tiap individu sumber daya manusia. Namun masih kurang dalam pengawasan kegiatan.
5. Perilaku dari sumber daya terhadap Sistem Informasi Manajemen Ritel PT. Pos. Indonesia belum terintegrasi secara menyeluruh dengan sistem yang dicanangkan sehingga pelaksanaan ritel dinilai belum berjalan secara optimal.
6. Tingkat interaksi dari Sistem Informasi Manajemen Ritel terhadap proses bisnis dan pengguna sistem sudah baik karena kedua nya

dihubungkan melalui aplikasi ritel yang dibuat namun sebagian proses pada ritel masih berjalan manual karena sistem yang belum lama di implementasikan.

## 5.2 Saran

Dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Ritel pada PT. Pos Indonesia dapat mengacu pada fokus yang tertera pada modul Service Design. Untuk itu, aspek yang sudah ditentukan harus memenuhi kriteria *Service Management Process Maturity Framework*. Untuk mencapai aspek tersebut maka perlu diperhatikan dalam hal kontrol, pengawasan dan pemahaman tentang implementasi sistem yang lebih efektif dan efisien.

Adapun proses ritel yang sebaiknya terintegrasi dengan sistem secara menyeluruh namun masih tetap dalam pengawasan operator atau pegawai yang berwenang.

Berikut ini adalah saran dari hasil analisis yang dilakukan pada BAB 3. Referensi fokus permasalahan pada lampiran untuk modul *Service Management Process Maturity Framework*:

1. Penerapan dan pemahaman tentang sistem dan teknologi sebaiknya diadakan untuk mendapat sumber daya manusia yang kompeten.
2. Proses dan cara kerja di area ritel PT. Pos Indonesia sudah berjalan sesuai rencana dan sudah berjalan dengan terorganisir. Peningkatan peninjauan pada aktifitas ritel akan memaksimalkan kinerja pegawai.
3. Penetapan ketentuan dalam implementasi sistem informasi manajemen ritel seperti mengintegrasikan setiap proses yang ada pada divisi ritel dan ketentuan tentang penggunaan sistem yang ada mengingat masih sebagian yang dikerjakan secara manual.
4. Dalam visi misi dan tujuan pada divisi ritel PT. Pos Indonesia sudah terjabarkan secara jelas kepada tiap individu sumber daya

manusia. Pengawasan pada pelaksanaan sebaiknya ditingkatkan agar tujuan tercapai dengan tepat sasaran.

5. Sumber daya dan Sistem Informasi Manajemen Ritel PT.Pos.Indonesia sebaiknya diintegrasikan secara menyeluruh agar pelaksanaan ritel berjalan secara optimal. Peningkatan pengawasan pada divisi ritel juga sebaiknya dilakukan agar kejadian seperti selisih antar data dapat berkurang.
6. Tingkat interaksi dari Sistem Informasi Manajemen Ritel terhadap proses bisnis dan pengguna sistem ditingkatkan dengan cara mengintegrasikan sistem dengan proses ritel yang ada namun tetap dengan batasan antar hak akses pengguna.