

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 bab 3. Pada bagian saran mengemukakan saran untuk meneruskan penelitian dengan referensi penelitian ini.

4.1 Simpulan

Berdasarkan analisis penelitian yang dilakukan terhadap penilaian *capability level* pada NOSS A dengan bantuan *framework* COBIT 5 domain DSS proses DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*) maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan berbagai tahapan pengumpulan data. NOSS A pada DSS02 (*Managed Service Requests and Incidents*) telah diimplementasikan menggunakan proses didefinisikan yang mampu mencapai hasil prosesnya.
2. Analisis pelayanan monitoring pada Telkom Witel Banten Barat hanya mencapai *capaiility level* di skala *level 2* maka dari itu perlu ditingkatkan lagi kinerja prosesnya untuk mencapai *capability level* ditingkat yang lebih tinggi yaitu di skala *level 3* sesuai keinginan dari pihak perusahaan pada DSS02 dengan sepenuhnya, sehingga proses DSS02 bisa tercapai dengan baik.

4.2 Saran

Berikut merupakan saran yang diberikan kepada Telkom Witel Banten Barat untuk penelitian selanjutnya:

1. Mengidentifikasi terlebih dahulu rekomendasi untuk mengetahui rekomendasi mana yang akan diimplementasikan terlebih dahulu dengan melakukan pertimbangan untuk pencapaian target yang optimal.

2. Disarankan dapat dilakukan penelitian untuk proses DSS05 dan DSS06 karena setelah melakukan analisis proses DSS02 mengenai *Manage Service Requests and Incidents* perlu juga menganalisis *Manage Service Security* dan *Manage Business Process Controls* pada Telkom Witel Banten Barat.

