



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengukuran pada pelayanan TI PT Pertamina (Persero) dengan menggunakan *framework* ITIL 2011 *domain Service Operation* dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat pelayanan TI PT Pertamina (Persero) pada proses *Incident Management, Problem Management, Event Management* dan *Request Fulfillment* berhenti di level 1. Hal tersebut dikarenakan, standar atau aktifitas yang menyangkut ketiga proses tersebut didalam PT Pertamina (Persero) sudah tersedia namun, masih terdapat kekurangan seperti kurang optimalnya pemanfaatan proses tersebut. Sehingga, perlu diadakannya tinjauan ulang terhadap standar layanan yang tersedia di dalam perusahaan. Meningkatkan layanan dari manual ke sistem sehingga dapat meminimalisir resiko yang terjadi. Sedangkan, untuk proses *Access Management* berhenti pada level 2. Hal tersebut dikarenakan standar dan aktifitas yang berkaitan pada proses tersebut sudah dijalankan dengan baik dan terarah sesuai dengan kebijakan yang berlaku namun masih terdapat kekurangan seperti dalam pengawasan maupun kinerja dari pekerjanya. Hasil temuan yang didapat diolah menjadi rekomendasi berupa *follow up* kepada perusahaan. Total keseluruhan dari rekomendasi level 1 dan level 2 yaitu 84 rekomendasi diantaranya 42 rekomendasi yang diterima dan 42 rekomendasi yang ditolak dikarenakan rekomendasi tersebut sudah ditinjau sebelumnya dan sedang diproses untuk diterapkan.

## 5.2 Saran

Adapun saran untuk penelitian di masa datang yaitu penelitian tidak hanya dilakukan dengan melakukan wawancara dan penyebaran kuesioner melainkan melakukan oberservasi terhadap sistem ataupun dokumen terkait agar bisa lebih menganalisa secara merinci sebagai acuan dalam membuat *ishikawa diagram* dan memberikan rekomendasi kepada perusahaan.

