



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 yang didapat dari pelayanan teknologi informasi Gasindo Group dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3 pada domain *service operation* dapat disimpulkan bahwa dari ketiga proses yang diukur yaitu *Problem management*, *event management* dan *access management* berhenti pada level 1. Hasil tersebut didapat dari persentase kuesioner yang sudah diisi oleh seluruh responden. Semua hasil dari ketiga proses tersebut kurang dari 85% atau tidak bisa naik ke level selanjutnya dikarenakan dari ketiga proses yang didapat kurang dari rata-rata yang sudah ditentukan untuk naik kelevel selanjutnya. Hal tersebut dikarenakan dari ketiga proses tersebut pada Gasindo Group sudah dijalankan atau sudah tersedia, namun pemanfaatan layanan yang kurang optimal.

Masalah yang terdapat pada system ERP di Gasindo Group yaitu ada pada proses *controlling asset* yang menyebabkan terjadinya kesalahan-kesalahan dalam penomoran tabung, tidak sesuai data yang dikeluarkan dengan data yang telah diinput. Dalam hal ini perlunya pembagian jobdesk yang sesuai dengan keahlian dan bidangnya masing-masing agar *controlling* dapat dilakukan dengan baik dan sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya.

Dari pengukuran yang sudah dilakukan terdapat 10 temuan yang nilainya dibawah dari nilai rata-rata yang sudah dikelompokan dari ketiga proses yaitu *Problem management*, *event management* dan *access management*. Ada 50 rekomendasi yang sudah berikan kepada perusahaan serta sudah diberikan *feedback* dari tindak lanjut atau *follow up* yang dilakukan. Dari hasil *follow up* rekomendasi yang diterima yaitu ada 27 rekomendasi serta yang ditolak ada 23 rekomendasi. Penolakan rekomendasi dikarenakan proses atau aktifitas sudah ada dan dijalankan oleh perusahaan, namun belum optimal pemanfaatannya. Rekomendasi yang diterima oleh perusahaan akan dievaluasi ulang dan dijadikan acuan mengendalikan system ERP untuk menghindari ketidaksesuaian data. Sehingga data yang dimasukan dan dikeluarkan akan sama nilainya disetiap divisi.

Jika dari semua rekomendasi yang telah diberikan dan telah diterima oleh perusahaan dilaksanakan dan dikerjakan sesuai dengan hasil temuan audit maka kemungkinan besar perusahaan bisa naik kelevel selanjutnya atau level dua. Tapi, jika rekomendasi yang telah diterima oleh perusahaan tidak dilaksanakan atau hanya bersifat tertulis tanpa ada praktek langsung kemungkinan level hanya berhenti pada level satu atau tidak ada kenaikan level karena tidak dilakukan evaluasi ulang sesuai dengan rekomendasi yang telah diberikan berdasarkan hasil temuan audit yang menggunakan kerangka kerja ITIL V3 pada Gasindo Group.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada Gasindo Group dapat disimpulkan bahwa *controlling asset* dalam hal penomoran tabung bisa salah

dikarenakan *user* yang menangani bagian proses *input* data sering berganti-ganti. Seharusnya, dilakukan *training* pada saat penentuan *jobdesk* karyawan sesuai dengan keahlian dan bidang masing-masing. Sehingga, *user* akan lebih fokus dalam bidangnya sesuai dengan keahlian yang dimiliki. Jadi, ketika ada yang salah dalam proses penomoran tabung akan langsung diperbaiki dengan *user* yang bertanggung jawab sesuai dengan *jobdesk* yang diterima.

5.2. Saran

Setelah melakukan pengukuran layanan tata kelola IT pada Gasindo Group menggunakan kerangka kerja ITIL V3. Saran yang diberikan berdasarkan hasil temuan yaitu perusahaan sebaiknya meningkatkan pelayanan kepada *user* serta mengoptimalkan fungsi *system* yang dipakai berdasarkan *jobdesk* yang diterima karyawan. Adanya pembagian divisi yang sesuai dengan keahlian masing-masing *user*. Sehingga perlu dilakukannya peninjauan ulang terhadap layanan yang tersedia di Gasindo Group setiap tahunnya untuk meningkatkan layanan serta meminimalisir resiko yang ada dan resiko yang mungkin akan terjadi.

U M N
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A