

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Hasil dari perencanaan sistem informasi *helpdesk* dengan domain *service operation* dan subdomain *incident management* pada PT ABC menggunakan *framework* ITIL V3 memperoleh kesimpulan sebagai berikut

- 1) Perancangan sistem informasi *helpdesk* menggunakan *framework* ITIL v3 membantu dalam proses pencatatan, penanganan dan penyelesaian suatu insiden. Semua prosedur dan rekomendasi yang telah dihasilkan dapat digunakan untuk penanganan insiden hingga layanan TI dapat pulih kembali.
- 2) Proses penanganan insiden pada PT ABC dibantu oleh sistem informasi Helpdesk yang telah dihasilkan dan disesuaikan dengan kondisi juga kebutuhan internal PT ABC telah disetujui dan telah lolos uji coba pengguna. Berdasarkan rata –rata penilaian uji coba penerimaan, prototipe yang diusulkan dikategorikan sangat layak untuk digunakan oleh PT ABC.

5.2 Saran

Selain kesimpulan diatas, terdapat saran yang dapat dijadikan acuan sebagai pengembangan rekomendasi manajemen insiden kedepannya, yaitu agar penelitian dapat dilakukan pula menggunakan kerangka kerja selain ITIL v3 sehingga pengelolaan manajemen insiden lebih variatif dan rekomendasi dapat dikembangkan dengan menambahkan proses terkait *service operation* lainnya seperti *Event Management*, *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment*, *Access Management*, *IT Operations Control*, *Application Management*, *Technical Management*, *Facilities Management*.