

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Kesimpulan pada penelitian ini evaluasi sistem layanan TI PT Xyz dengan layanan framework ITIL versi 3 domain service operation yang difokuskan kepada fungsi *helpdesk* dan fungsi *incident management*, maka dari itu hasil evaluasi sebagai berikut :

- Berdasarkan tabel ITIL Self Assessment menyatakan bahwa tingkat kematangan atau *maturity level* fungsi helpdesk yang diperoleh adalah level 3.5 (*Quality Control*) yang berarti fungsi helpdesk mencapai *Strandard Comply*.
- Berdasarkan tabel ITIL Self Assessment menyatakan bahwa tingkat kematangan atau *maturity level* fungsi incident management yang diperoleh adalah level 2 (*Process Capability*) yang berarti fungsi incident management mencapai *Not Comply*.

Dengan cara mengikuti hasil rekomendasi hasil kuesioner tingkat kematangan atau *maturity level* fungsi domain *service operation* dengan sub domain helpdesk dan incident management di PT Xyz, dapat dikatakan ITIL v3 service operation yang berfokus pada helpdesk dan incident management, sudah berjalan dengan baik karena sudah melakukan aktivitas 9 *focus area* yang terdapat pada *ITIL Service Support Self Assessment*, sedangkan masih banyak beberapa kegiatan yang belum dilakukan serta masih harus ditingkatkan lebih lanjut lagi.

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

## 5.2 Saran

Hasil penelitian yang sudah dilakukan, terdapat beberapa hal yang peneliti sarankan untuk penerapan tata kelola agar lebih baik dan memenuhi standar berdasarkan *framework* ITIL v3 domain service operation yang berfokus pada *helpdesk* dan *incident management* :

- Mengadakan meeting atau diskusi berkaitan dengan hal hal helpdesk untuk memenuhi Level 4.5 (External Integration)
- Melakukan dokumentasi ke dalam SLA untuk setiap insiden yang dikelola diperusahaan PT Xyz, hal ini dilakukan untuk memenuhi level 2 (Process Capability)
- Melakukan pengelompokan insiden terhadap masalah atau *know error database* di perusahaan kepada divisi helpdesk, hal ini dilakukan untuk memenuhi level 2.5 (*Internal Integration*).

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA