

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian ini, evaluasi terhadap sistem IT PT Jasaraharja Putera menggunakan kerangka kerja ITIL V4 dan praktik-praktik ITIL yang berfokus pada manajemen insiden dan manajemen masalah, berikut adalah hasil evaluasi yang direkomendasikan:

- Berdasarkan tabel *ITIL Self Assessment* menyatakan bahwa tingkat kematangan atau maturity level *Incident Management* yang diperoleh adalah level 2 (*Process Capability*) dikarenakan PT Jasaraharja belum melakukan dokumentasi dalam SLA disetiap incident yang kelola. Dengan itu dapat disimpulkan bahwa *Incident Management* dalam PT Jasaraharja masu kedalam kategori *Not Comply*
- Berdasarkan tabel *ITIL Self Assessment* menyatakan bahwa tingkat kematangan atau maturity level *Problem Management* yang diperoleh adalah level 3(*Products*) dikarenakan PT Jasaraharja belum Menambahkan permintaan untuk perubahan berdasarkan analisis masalah Dengan itu dapat disimpulkan bahwa *Problem Management* dalam PT Jasaraharja masu kedalam kategori *Standard Comply*

Berdasarkan evaluasi mandiri ITIL Service Support dan analisis kesenjangan (*gap analysis*), menerapkan praktik ini dapat meningkatkan respons dan mempercepat proses pemulihan insiden. Praktik ini melibatkan pembuatan prosedur untuk mengidentifikasi, mencatat, mengkategorikan, dan menyelesaikan insiden. Dengan demikian, hal ini dapat mengurangi waktu pemulihan dan meningkatkan kepuasan pengguna dengan menyediakan solusi yang cepat dan efektif.

Berdasarkan penilaian mandiri *ITIL Service Support* dan analisis kesenjangan (*gap analysis*) Praktik Manajemen Masalah ITIL V4 membantu PT Jasaraharja

Putera dalam mengidentifikasi akar penyebab masalah dan mencegah terulangnya masalah yang sama di masa depan. Dengan mengadopsi praktik ini, perusahaan dapat meningkatkan kemampuannya untuk mengelola masalah secara proaktif, melakukan analisis mendalam, dan mengimplementasikan solusi jangka panjang yang efektif.

Standar operasional dalam pengelolaan insiden dan masalah yang dilakukan oleh PT Jasaraharja Putera sudah dijalankan dengan baik karena PT Jasaraharja Putera sudah menjalankan merekam, mengkategorikan, dan menyelesaikan insiden dan untuk pengelolaan masalah sudah mengelola masalah secara proaktif, melakukan analisis mendalam, dan mengimplementasikan solusi jangka panjang yang efektif. Oleh karena itu kedua proses ini sudah berjalan dengan baik.

5.2 Saran

Saran yang berikan kepada perusahaan agar tata kelola IT pada PT Jasaraharja Putera dapat bekerja lebih baik lagi, dan saran untuk penelitian selanjutnya agar bisa mengembangkan Tata kelola IT di perusahaan dapat terus berkembang, diantaranya adalah:

- 1) Penelitian ini hanya berfokus pada perbaikan untuk meningkatkan kinerja manajemen insiden, manajemen masalah, dan praktik yang mengarah pada peningkatan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Penelitian di masa depan dapat berfokus pada evaluasi efektivitas perubahan yang diterapkan dan mengeksplorasi area lain untuk peningkatan manajemen layanan TI
- 2) Sebaiknya PT Jasaraharja Putera melakukan audit rutin terhadap tata kelola TI agar dapat memantau kinerja teknologi informasi secara teratur. Dengan melakukan audit ini, perusahaan dapat mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan yang mungkin muncul dalam pengelolaan TI.
- 3) Penelitian selanjutnya dapat menggunakan kerangka kerja lainnya seperti TOGAF dan ISO 200 agar dapat memiliki layanan IT yang memenuhi standard internasional.