

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Dalam penelitian ini, disimpulkan bahwa PT Kwadran Lima Indonesia menggunakan framework ITIL V3 untuk mengukur dan mengevaluasi layanan TI mereka. Domain yang dipilih adalah operasi layanan yang terfokus pada dua fungsi, yaitu helpdesk dan manajemen insiden. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan ITIL Self-Maturity Assessment. Berdasarkan Hasil dari Jawaban Kuesioner Untuk dan penilaian, kinerja layanan TI PT Kwadran Lima Indonesia dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Fungsi helpdesk berada pada tingkat kematangan level 2 (Process Capability), yang menunjukkan bahwa fungsi helpdesk tidak memenuhi standar yang ditetapkan.
- Fungsi manajemen insiden juga berada pada tingkat kematangan level 2 (Process Capability), yang menunjukkan bahwa fungsi ini juga tidak memenuhi standar yang ditetapkan.

Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa masalah dalam layanan TI PT Kwadran Lima Indonesia, terutama dalam fungsi helpdesk dan manajemen insiden. Masalah terjadi pada tingkat 2.5 yaitu integrasi internal pada kedua fungsi tersebut. Masalah layanan TI PT Kwadran Lima Indonesia untuk fungsi helpdesk dan manajemen insiden dapat diuraikan sebagai berikut:

- Masalah dalam fungsi helpdesk terjadi pada tingkat 2.5 atau integrasi internal yang mencakup integrasi internal layanan helpdesk. Masalah ini disebabkan karena layanan helpdesk tidak sepenuhnya menjadi titik kontak tunggal karena setiap pelanggan memiliki layanan helpdesk tersendiri. Hal ini menyebabkan penilaian pada tingkat 2.5 untuk fungsi helpdesk tidak memenuhi standar.
- Masalah dalam fungsi manajemen insiden terjadi pada tingkat 2.5 atau integrasi internal yang mencakup integrasi internal manajemen insiden

perusahaan. Masalah ini disebabkan oleh kurangnya pencocokan masalah dengan data historis mengenai insiden yang telah terjadi.

Rekomendasi yang diberikan kepada PT Kwadran Lima Indonesia didasarkan pada masalah yang diidentifikasi melalui ITIL Maturity Self-Assessment. Rekomendasi ini diberikan untuk aspek yang belum terpenuhi dalam pengukuran dua fungsi layanan TI PT Kwadran Lima Indonesia. Berikut adalah rekomendasi yang diberikan:

- PT Kwadran Lima Indonesia dapat menyediakan titik kontak tunggal untuk semua pelanggan agar pelaporan dan penyelesaian masalah TI dapat dilakukan dengan mudah oleh tim layanan TI. Contoh dari titik kontak tunggal ini adalah membuat satu website atau aplikasi untuk pelaporan sehingga tim layanan TI dapat dengan mudah memantau dan menyelesaikan masalah TI.
- Langkah yang dapat diambil adalah dengan mencocokkan masalah atau insiden dengan database masalah yang sudah diketahui. Dengan demikian, masalah yang terjadi dapat dicocokkan dengan database insiden yang berisi data historis tentang masalah atau insiden yang pernah terjadi di PT Kwadran Lima Indonesia. Contoh solusi untuk masalah ini adalah membuat website atau aplikasi untuk mendokumentasikan semua insiden, seperti menggunakan Confluence, sehingga semua insiden dapat didokumentasikan dan dicocokkan dengan baik.

## 5.2 Saran

Pengukuran tingkat kematangan dengan menggunakan ITIL V3 telah dilakukan dengan menggunakan metode ITIL Maturity Self-Assessment pada perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia. Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kematangan yang dimiliki oleh perusahaan serta memberikan rekomendasi untuk aspek-aspek yang masih belum tercapai. Dalam penelitian ini rekomendasi untuk perusahaan sudah diberikan pada sub-bab sebelumnya sehingga

saran ini dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya. Saran untuk penelitian selanjutnya yang dapat dijadikan bahan pertimbangan adalah sebagai berikut:

- Melakukan pengukuran tingkat kematangan dengan domain lain pada ITIL V3 sehingga pengukuran dapat dilakukan secara menyeluruh. Domain lain yang dapat digunakan adalah *service design*, *service transition* atau *service strategy*.
- Melakukan pengukuran tingkat kematangan dengan fungsi lain yang tersedia pada perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia sehingga pengukuran pada layanan TI perusahaan menggunakan ITIL V3 dapat dilakukan secara menyeluruh. Fungsi lain yang dapat dilakukan pengukuran adalah seperti *release management*, *problem management* atau *change management*
- Melakukan pelaksanaan serta pengecekan mengenai saran yang telah dideskripsikan pada penelitian ini sehingga saran pada penelitian ini dapat berguna dengan baik untuk perusahaan.

