



### **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

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Penelitian dilakukan pada bagian *service operation* dari departemen TI UMN. Terdapat 5 buah indikator yang menjadi acuan pengukuran pada bagian ini, antarlain: *incident management*, *problem management*, *access management*, *event management* dan *request fulfillment*. Kerangka kerja yang digunakan adalah ITIL 2011.

Dari hasil pengukuran *Maturity Model* yang telah dilakukan pada departemen TI UMN, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengukuran *Maturity Model* yang telah diperoleh maka terdapat 4 buah indikator yang tetap berada pada *level 1*, yaitu: *incident management*, *problem management*, *event management* dan *request fulfillment*. Sedangkan, indikator *access management* berhasil naik dari *level 1* ke *level 2*.
2. Rekomendasi yang dibuat berdasarkan dengan temuan yang ditemukan telah memperoleh *follow-up* dari pihak departemen TI dan sebanyak 129 buah rekomendasi yang diberikan telah disetujui dari total seluruh rekomendasi yaitu 158 buah. Rekomendasi-rekomendasi tersebut sedang dalam proses implementasi oleh departemen TI UMN yang ditujukan demi meningkatkan layanan TI UMN.

## 5.2. Saran

Berikut merupakan saran yang dapat dilakukan untuk *future research* terhadap departemen TI UMN, yaitu:

1. Penelitian ini hanya mencakup *service operation* sehingga bila ingin mengukur menggunakan keseluruhan standar ITIL, maka dapatlah dilakukan pengukuran tingkat kematangan pada domain lainnya, antarlain: *service strategy*, *service design*, *service transition* atau *continual service improvement* yang di mana hasil tersebut dapat digunakan dalam memberikan rekomendasi yang tepat sasaran.
2. Walaupun telah mengikuti standar dari buku panduan ITIL *Maturity Model and Self-assesment Service* (Axelos, ITIL Maturity Model and Self-assesment Service, 2013), kuesioner yang digunakan mempunyai potensi *bias* karena beberapa pertanyaan mengukur lebih dari 1 objek. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya sebaiknya mengukur potensi terjadinya *bias* sebelum menggunakan kuesioner sejenis ini.

U M N