

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai *Support Assessment Model* maka penulis menarik kesimpulan dan saran sebagai berikut :

1.1. KESIMPULAN

Berhasil dibuat model penilaian terhadap IT Support yaitu *Support Assessment Model* berupa matriks penilaian yang berisi 2 domain utama dengan 7 item penilaian didalamnya yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kemampuan mereka dan meningkatkan kemampuan mereka dengan nilai kepercayaan :

1. 83,77% dari tenaga IT support yang berarti bahwa *Support Assessment Model* yang telah dibangun sesuai bagi tenaga IT support sendiri.
2. 88,01% dari manajer support dapat yang berarti bahwa *Support Assessment Model* yang telah dibangun sesuai bagi *support manager / operation manager* dalam menilai *IT support engineer* di dalam timnya.

1.2. SARAN

Support Assessment Model ini tentunya tidak terlepas dari kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu untuk pengembangan model selanjutnya, maka penulis menyarankan beberapa hal diantaranya :

1. Perlu dilakukan penelitian secara mendalam terkait penentuan minimum score yang direkomendasikan.

2. Perlu adanya penelitian tambahan untuk menambahkan bobot pada model ini untuk melengkapi model ini dalam melakukan penilaian.
3. Penelitian ini baru membangun model untuk menilai IT support pada perusahaan pengembang aplikasi, maka perlu pengembangan agar model ini mampu untuk digunakan dimanapun.