# BAB VI

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan tahapan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1) Berhasil membuat *blueprint* (data, aplikasi, dan teknologi) yang merupakan landasan perbaikan dan pengembangan sistem informasi pelayanan pelanggan di PT.Indosat.TBK *Sales Area* Kendari dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.
2) Pembuatan *blueprint* (data, aplikasi, dan teknologi) arsitektur *enterprise* untuk sistem informasi pelayanan pelanggan memberikan dokumentasi dan rujukan dengan rekapitulasi, diantaranya :
    a) Model bisnis fungsional yang terdiri dari 12 (dua belas) entitas eksternal perusahaan, 10 (sepuluh) fungsi bisnis dan 24 (dua puluh empat) proses bisnis yang dijalankan di 5 (lima) lokasi bisnis oleh 13 (tiga belas) unit organisasi.
    b) Katalog sumber daya informasi yang terdiri dari 8 (delapan) aplikasi *legacy* dengan landasan teknologi meliputi DASH (*Data*, *Application*, *Software*, dan *Hardware*).

c) Arsitektur data terdiri dari 3 (tiga) proses bisnis yang diusulkan penulis sebagai pengembangan layanan kepada pelanggan, dan 9 (sembilan) entitas data yang dapat di integrasikan.

d) Arsitektur aplikasi yang terdiri dari 11 (sebelas) aplikasi dengan 5 (lima) aplikasi *legacy* yang diusulkan untuk di perbaiki, 3 (tiga) aplikasi *legacy* dipertahankan dan 3 (tiga) aplikasi yang diusulkan untuk ditambahkan ke dalam *enterprise*.

e) Arsitektur teknologi yang terdiri dari penggambaran *workstation* konseptual, jaringan konseptual *enterprise*, dan 4 (empat) kategori untuk landasan teknologi

## 6.2. Saran

1) Penelitian terhadap arsitektur *enterprise* di indosat *sales area* kendari sebaiknya dilakukan sampai dengan tahap perencanaan migrasi dan implementasi.
2) Pemanfaatan arsitektur *enterprise* sebaiknya di iringi dengan usaha untuk mempertahankan aplikasi yang telah ada sebelumnya. Perbaikan terhadap aplikasi diprioritaskan daripada mengganti setiap aplikasi yang telah ada.
3) Pemilihan aplikasi berikutnya harus tepat dan mendukung fungsi bisnis organisasi sehingga manfaat yang akan dihasilkan menjadi optimal.