BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab V ini dijelaskan bahwa kesimpulan dan saran di peroleh dari proses penelitian dari awal hingga akhir yang dilakukan oleh penulis dengan harapan kesimpulan dan saran ini menjadi bahan pembelajaran bagi para peneliti selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari awal hingga akhir penelitian adalah :

1. Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kematangan atau Maturity Level pada tingkat layanan Sistem pemesanan dengan menggunakan Domain DS (Delivery and Support) dan proses DS-1 (Mendefinisikan dan tingkat layanan) terletak pada level 3 . dimana level 3 itu adalah Ditetapkan . Pada level 3 ini tingkat layanan telah disepakati akan tetapi belum bisa memenuhi kebutuhan bisnis perusahaan.
2. Pada penelitian ini difokuskan pada proses DS-1 yang bertujuan untuk meningkatkan layanan pada sistem pemesanan untuk para pelanggan serta diberikan rekomendasi agar sesuai dengan target perusahaan untuk meningkatkan kinerja layanan pada sistem pemesanan tiket pada Arnes Shuttle.

5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan penulis untuk para peneliti yang lainnya :

1. Mempertahankan tingkat Maturity Level dengan melakukan pengecekan terhadap dan mengoptimalkan sumber daya IT serta sistem pemesanan tiket secara berkala untuk tingkat layanan demi kepuasan pelanggan
2. Pemberian rekomendasi bertujuan untuk memberikan masukan saran perbaikan terhadap kinerja sistem informasi pemesanan tiket pada Arnes Shuttle agar dapat mencapai target Maturity Level yang di inginkan untuk kedepannya sehingga pelayanan pemesanan tiket dapat lebih memuaskan pelanggan.
3. Untuk penelitian selanjutnya perhitungan maturity level pada perusahaan tidak hanya menggunakan satu proses saja melainkan dapat menambahkan beberapa control proses yang berkaitan dengan pelayanan seperti menggunakan DS3 yaitu mengatur kinerja dan kapsitas serta DS4 yaitu memastikan pelayanan yang berkelanjutan.