BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bagian ini akan dijabarkan mengenai kesimpulan dan saran yang di dapat dari pelaksaaan proses penelitian tersebut mulai dari tahap awal hingga tahap akhir dengan harapan kesimpulan dan saran ini akan menjadi masukan bagi siapa saja yang berkeinginan mengembangkan hasil penelitian ini.

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini antara lain :

1. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa perusahaan sudah memiliki pengelolaan layan TI dalam mendukung pelayanan prima terhadap pelanggan berupa sistem informasi manajemen pelanggan dan dirasakan perlu perbaikan terhadap beberapa *control process* yang dirasa penting menurut perusahaan.
2. Penentuan *control process* Memastian Layanan Berkelanjutan – DS4 dari domain delivery and support (DS), merupakan control process yang penting untuk diperbaiki berdasarkan penghitungan tingkat kepentingan menggunakan metode pengambil keputusan AHP dan IT Balance Scorecard untuk menentukan prioritas yang cukup penting.
3. Tingkat Kematangan Proses DS4 (Memastian Layanan Berkelanjutan) saat ini berada pada tingkat 3 (*Defined Process*) dan tingkat kematangan yang diharapkan agar dapat mencapai ke tingkat 4 (*Managed and Measurable*).

4. penyusunan rekomendasi dibuat berdasarkan tingkat kematangan proses DS4 (memastikan layanan berkelanjutan) saat ini untuk dapat meningkatkan tingkat kematangan ke tingkat yang diharapkan.

5.2. Saran

Berikut beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan penelitian ini antara lain :

1. Pengukuran kinerja sistem informasi manajemen pelanggan yang dilakukan hanya sebatas proses memastikan layanan berkelanjutan yang terdapat pada domain DS, sedangkan dalam domain DS yang lainnya masih terdapat proses-proses TI yang bisa dilakukan.diharapkan pengkajian proses-proses TI yang lainnya dapat dilanjutkan, dengan demikian upaya perbaikan proses-proses TI dapat berjalan secara bertahap dan berkelanjutan.
2. Rekomendasi pengukuran kinerja layan TI yang dibuat perlu dikembangkan lagi, tidak hanya lingkup layanan sistem informasi manajemen pelanggan saja, namun mencakup lingkup seluruh IT dan unit kerja yang ada pada PT Aetra Air Jakarta.
3. Rekomendasi perbaikan kinerja layanan Sistem informasi manajemen pelanggan (SIMPEL) diharapkan dapat diimplementasikan secara optimal langkah demi langkah guna mencapai target *next maturity level* sehingga layanan sistem informasi manajemen pelanggan semakin selaras dengan proses bisnis perusahaan.
4. Hasil yang diimplementasikan tersebut sebaiknya ditinjau ulang untuk

melihat kondisi layanan perusahaan secara keseluruhan.

5. Perusahaan sebaiknya mulai menggunakan standar yang dijadikan sebagai acuan untuk melakukan audit kinerja layanan TI misalnya menggunakan standar kerangka kerja COBIT atau standar lainnya.