BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pengukuran *maturity level* dalam obyek penelitian (unit *IS Service Support* PT. Telkom) membantu organisasi dalam memahami hal-hal apa saja yang harus menjadi perhatian khusus guna meningkatkan layanan atau produk kerja organisasi itu sendiri.

Berdasarkan hasil pengukuran (deskriptif maupun kuantitatif) didapatkan hasil yang sama yaitu pada **level 1** (*initial*). Keinginan dari unit *IS Service Support* untuk menaikkannya ke **level 3** (*defined)* perlu usaha yang lebih keras lagi. Ada 14 proses yang harus diperbaiki dan dilaksanakan, tentunya harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan (*continual improvement)* mengingat beberapa hal, seperti: profesionalisme SDM dalam peningkatan kemampuan (*skills*) dan budaya kerja, kepercayaan terhadap fungsi *remedy* (*helpdesk*), dan perbaikan terhadap prosedur standar operasional (SOP). Hingga tesis ini selesai dibuat **level 3** (*defined*) belum berhasil dicapai.

Dari hasil pengukuran dan analisis maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. *Maturity level* (tingkat kemapanan/kematangan) pada manajemen insiden dan manajemen problem sangat mempengaruhi suatu organisasi dalam mencapai SLA.

2. Upaya *IS Service Support* dalam mencapai SLA berhasil dicapai meskipun tidak semua SLA yang yang ada dapat terpenuhi, tetapi rata-rata pencapaian sudah baik (dapat dilihat pada table 4.8 dan table 4.8)
3. Peningkatan fungsi *Remedy* (*helpdesk*) dapat meningkatkan kepercayaan tehadap fungsi *service desk/heldesk team*.
4. Harus tetap dilakukan *review* secara berkala terhadap SOP untuk melihat operasional di lapangan, karena perbaikan SOP akan sangat membantu organisasi dalam meningkatkan layanan sesuai kesepakatn SLA.
5. *Technical support staff* (*Off-1 dan Off-2*) memerlukan waktu dalam menyesuaikan adanya perubahan SOP.
6. SLA sebagai bentuk kesepakatan dalam layanan antara kedua belah pihak harus terus di-*review* secara berkala.
7. Keinginan dari unit *IS Service Support* meningkatkan tingkat kematangan dari *initial* ke *defined* belum dapat dilihat, sampai saat tesis ini selesai dibuat masih terus melakukan proses *improvement*.

5.2 Saran

Meskipun tidak dilakukan pengukuran secara langsung kepada lingkungan di sekitar unit IS *Service Support* yang dapat mempengaruhi kinerja unit IS *Service Support* tetapi penulis dapat mengamati dari keseharian dan *corporate culture*.

Berikut ini beberapa saran yang bisa penulis sampaikan untuk kemajuan layanan unit IS *Service Support*.

1. Peningkatan fungsi *Remedy (helpdesk*) harus terus dilakukan sebagai cara untuk meningkatkan layanan TI kepada perusahaan, termasuk pelaporan insiden dan problem.

2. Diperlukan profesionalisme kerja yang baik, yang secara terus menerus harus tetap diperbaiki (*continual improvement*), sehingga ISC (*Information System Center*) khususnya unit *IS Service Support* benar-benar menjadi penyelaras bisnis PT. Telkom.

3. Diperlukan pengukuran tingkat kematangan (*maturity level*) kembali kepada unit IS *Service Support*, sesuai dengan dinamika perusahaan.