BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bagian ini akan dijabarkan mengenai kesimpulan dan saran yang didapat dari pelaksanaan proses penelitian tersebut mulai dari tahan 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 belum maksimal dalam pengelolaan TI dalam mendukung bantuan layanan dan insiden terhadap user berupa pelayanan manajemen Insiden dan insiden yang terdeteksi melalui alat bantu untuk monitoring infrastruktur TI terhadap beberapa contol process yang sangat penting menurut perusahaann.
2. Penentuan *control process* memastikan Bantuan layanan dan Insiden –DS8 dari domain delivery and support (DS),merupakan control process yang penting untuk diperbaiki berdasarkan perhitungan tingkat kepentingan menggunakan metode pengambil keputusan AHP dan untuk menentukan prioritas yang cukup penting.
3. Dalam pembuatan rekomendasi tata kelola IT dilakukan berdasarkan posisi maturity masing-masing control process tersebut. Untuk menentukan maturity tersebut menggunakan model maturity yang

merupakan pemetaan yang menggambarkan kondisi control process tersebut pada saat ini dan dilakukan perbandingan antara keadaan saat ini dan hasil pemetaan. Dari model maturity tersebut didapatkan bahwa control process Mengelola Bantuan Layanan dan Insiden berada pada posisi dapat diulang, mengelola data berada pada posisi dapat diulang, me-monitor dan evaluasi kinerja TI berada pada posisi inisialisasi.

4. Tingkat kematangan proses DS8 (Bantuan layanan dan Insiden) daat ini berada pada tingkat 3 (Defined Process) dan tingkat kematangan yang diharapkan agar dapat mencapai ke tingkat 4 (Managed and Measurable).

5.2 Saran

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

1. Memperbaiki Pelayanan Manajemen Insiden yang dilakukan dengan proses memastikan Mengelola Bantuan Layanan dan insiden yang terdapat pada domain DS, sedangkan dalam domain DS yang lainnya masih terdapat proses-proses TI yang bisa dilakukan,dengan demikian upaya perbaikan proses-proses TI dapat berjalan secara bertahap dan berkelanjutan
2. Rekomendasi pengukuran Manajemen Insiden Divisi *Teknologi Informasi* yang dibuat perlu dekembangkan lagi,tidak hanya lingkup layanan sistem informasi manajemen Insiden saja,tetapi mencakup lingkup seluruh TI dan unit kerja yang ada pada Kantor Pusat Bank bjb bandung.

3. Rekomendasi Perbaikan pelayanan Manajemen Insiden diharapkan dapat diimplementasikan secara optimal langkah demi langkah guna mencapai target next maturity level sehingga pelayanan Manajemen Insiden semakin selaras dengan proses bisnis perusahaan.
4. Hasil yang diimplementasikan tersebut sebaiknya ditinjau ulang untuk melihat kondisi mengelola bantuan layanan dan insiden perusahaan secara keseluruhan
5. Perusahaan sebaiknya mulai menggunakan standar yang dijadikan sebagai acuan untuk melakukan pelayanan Manajemen Insiden misalnya menggunakan stamdar kerangka kerja cobIT atau standar lainnya.