

**BAB V**  
**PENUTUP**

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada bab sebelumnya pada bab ini akan menjelaskan tentang kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan isi dari laporan dan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan serta saran yang disampaikan bagi perusahaan yang terkait.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Analisis tingkat kematangan (*maturity level*) pada *Divisi Support* PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia menggunakan tolak ukur ITIL V3 domain *service operation* dengan nilai rata-rata 2,99 yang berada pada level 3 dari skala 5. Dimana level 3 terdefinisi (*defined*), prosedur telah distandarisasikan, didokumentasikan, serta dikomunikasikan melalui pelatihan.
2. Berdasarkan hasil analisis dari domain *service operation* PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia sebagian besar belum menerapkan strategi dalam semua kegiatan operasional layanan dibuktikan dengan kurangnya pengetahuan staff tentang subdomain *request fullfilment* dengan persentase nilai 2,24 (*repeatable*) dan *access management* dengan persentase nilai 1,90 (*repeatable*), serta belum tersedia panduan yang jelas dalam layanan TI karena hanya mengacu pada literatur yang ada sehingga belum menjamin tingkat kinerja yang baik kepada pelanggan .
3. Dari hasil wawancara kurangnya staff serta kurangnya panduan khusus didalam menjalankan sistem tersebut, maka penerapan terhadap FORCA ERP belum dirasa maksimal

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan yang telah dilakukan, diusulkan saran berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan sebagai berikut :

1. Peninjauan ulang pada subdomain *Access Management* dan *Request Fulfilment*.
2. Melengkapi dokumen-dokumen yang belum tersedia dan melaksanakan sesuai aturan yang telah dibuat.
3. Pengembangan pengukuran *maturity level* pada domain berikutnya *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, dan *Continual Process Improvement*.
4. Melakukan perbaikan terus menerus (*continuous improvement*) untuk meningkatkan proses ke level 5.
5. Setiap perencanaan sebuah layanan perlu menerapkan, memprediksi terhadap kemungkinan potensi masalah yang mungkin terjadi dan bagaimana cara mengantisipasinya serta melakukan manajemen yang baik dengan cara menyediakan panduan kerja atau pedoman lainnya agar layanan pada perusahaan dapat dikendalikan dengan panduan yang tertera.