

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian secara keseluruhan serta saran yang akan diberikan untuk penelitian selanjutnya.

#### **5.1 Kesimpulan**

Penyusunan dokumen SOP Manajemen Masalah TI menggunakan kerangka kerja ITIL V3 dan COBIT 5 disusun untuk menangani permasalahan yang ada pada bidang TI perusahaan. Sebelum dokumen SOP disusun, perbaikan aktivitas perlu diverifikasi untuk mengetahui apakah perbaikan yang sudah dilakukan sudah sesuai dan dapat diterima oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil verifikasi, aktivitas yang telah dilakukan perbaikan dapat diterima oleh perusahaan untuk dilakukan penyusunan dokumen SOP manajemen masalah TI. Literatur yang digunakan untuk menyusun dokumen SOP Manajemen Masalah TI adalah “*ITIL: Problem management*” dan “*COBIT 5: DSS 03 Manage Problems*”. Hasil dari penyusunan dokumen SOP Manajemen Masalah TI menghasilkan dua dokumen prosedur dan formulir yang didalamnya terdapat 6 aktor yang mempunyai peran dalam tiap aktivitas yang ada.

#### **5.2 Saran**

Saran yang dapat disampaikan untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Dilakukan penelitian untuk mengukur tingkat keberhasilan Standar Operasional Prosedur yang telah dibuat.
2. Dilakukan penyusunan Standar Operasional Prosedur dengan menggunakan domain lain yang ada pada kerangka kerja ITIL V3 dan COBIT 5.