

BAB 5 PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Kesimpulan disusun dengan merangkum temuan utama yang diperoleh dari hasil pengukuran pada proses yang diteliti, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai tingkat pencapaian implementasi manajemen layanan TI pada organisasi.

5.1 Kesimpulan

Layanan teknologi informasi merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung operasional organisasi, sehingga diperlukan pengelolaan layanan TI yang efektif dan terstruktur untuk menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Salah satu proses penting dalam manajemen layanan TI adalah *Problem management*, yang berperan dalam mengidentifikasi, menganalisis, serta mencegah terjadinya permasalahan berulang pada layanan TI. Penerapan proses *Problem management* yang sesuai dengan standar ISO 20000-1 diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan TI secara keseluruhan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh beberapa temuan sebagai berikut:

1. Standar ISO 20000-1 dapat digunakan sebagai acuan dalam mengukur tingkat pencapaian implementasi proses *Problem management* pada divisi IT *Operations* melalui penilaian terhadap aktivitas-aktivitas yang terdapat pada proses tersebut. Penilaian ini menunjukkan sejauh mana proses *Problem management* telah diterapkan secara terstruktur, terdokumentasi, dan sesuai dengan praktik terbaik dalam manajemen layanan TI, serta memberikan gambaran mengenai area yang masih memerlukan peningkatan untuk mencapai tingkat pengelolaan layanan yang optimal.
2. Berdasarkan hasil analisis capability level pada setiap aktivitas dalam proses *Problem management*, diketahui bahwa sebagian besar aktivitas telah mencapai tingkat pencapaian yang baik dengan kategori *Largely Achieved*. Hal ini menunjukkan bahwa proses *Problem management* telah dilaksanakan secara konsisten dan telah mendukung pengelolaan permasalahan layanan TI secara efektif, termasuk dalam kegiatan pencatatan, analisis, serta penanganan masalah yang terjadi pada layanan TI.
3. Berdasarkan hasil evaluasi dan *gap analysis*, penelitian ini mengusulkan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas proses *Problem Management* di PT XYZ melalui penguatan mekanisme manajemen layanan secara berkelanjutan. Rekomendasi yang diusulkan meliputi pelaksanaan management review secara berkala untuk memastikan tindak lanjut hasil evaluasi berjalan efektif, penguatan monitoring dan evaluasi pencapaian *Service Level Agreement* (SLA), peningkatan pengelolaan risiko layanan melalui pembaruan *risk register* dan evaluasi risiko operasional, optimalisasi

pengelolaan pengetahuan dan dokumentasi layanan, peningkatan koordinasi dengan pihak internal maupun vendor dalam memenuhi target layanan, serta peningkatan kompetensi personel melalui program sosialisasi, pelatihan, dan sertifikasi terkait Sistem Manajemen Layanan. Selain itu, organisasi perlu mempertahankan pelaksanaan pada audit internal, kepatuhan terhadap regulasi, evaluasi kinerja layanan, serta penerapan *continuous improvement* terhadap proses dan teknologi agar kualitas layanan teknologi informasi dapat terus meningkat. Implementasi rekomendasi tersebut diharapkan mampu memperkuat efektivitas proses *Problem Management*, meningkatkan konsistensi penerapan ISO/IEC 20000-1:2018, serta mendukung pencapaian tingkat kapabilitas Level 5 (Optimizing).

4. Secara keseluruhan, implementasi proses *Problem management* pada organisasi telah menunjukkan tingkat pencapaian yang baik dan mampu mendukung peningkatan kualitas layanan TI. Namun demikian, organisasi masih memiliki peluang untuk melakukan perbaikan berkelanjutan guna mencapai tingkat *capability level* yang lebih optimal serta memastikan bahwa seluruh aktivitas *Problem management* dapat berjalan secara lebih efektif, terintegrasi, dan berkelanjutan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada proses *problem management*, diketahui bahwa sebagian besar sub-proses telah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar seluruh aktivitas dapat mencapai tingkat pencapaian yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan untuk memastikan setiap prosedur dilaksanakan secara konsisten dan sesuai dengan standar yang berlaku. Adapun beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan penyempurnaan terhadap proses pencatatan, klasifikasi, dan analisis masalah, khususnya dengan memastikan kelengkapan data awal laporan, ketepatan dalam menentukan kategori dan prioritas masalah, serta konsistensi dalam melakukan analisis akar penyebab (*root cause analysis*). Hal ini penting agar setiap masalah dapat ditangani secara sistematis dan mengurangi kemungkinan terjadinya permasalahan berulang.
2. Melaksanakan evaluasi dan pemantauan secara berkala terhadap proses eskalasi dan penanganan masalah, termasuk memastikan bahwa setiap tahapan eskalasi dilakukan sesuai prosedur serta terdokumentasi dalam sistem manajemen layanan. *Monitoring* rutin juga diperlukan untuk memastikan penggunaan tingkat prioritas dan penentuan urgensi telah dilakukan secara tepat.
3. Memfokuskan upaya peningkatan pada sub-proses yang masih memiliki nilai pencapaian di bawah target optimal, seperti pada aktivitas yang berkaitan dengan analisis kebutuhan eskalasi, penentuan dampak masalah,

serta validasi terhadap aktivitas yang telah dilakukan. Dengan peningkatan yang terarah pada aspek tersebut, diharapkan seluruh sub-proses *Problem management* dapat mencapai tingkat pencapaian di atas 85% dan mendukung peningkatan kualitas layanan TI secara berkelanjutan.