

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Maturity Level manajemen layanan pada CV Java Multi Mandiri Purwokerto berdasarkan hasil kuesioner yang telah dianalisa berada pada level 4 (*managed*) dengan rata-rata yang didapatkan yaitu 4,14. Hal ini berarti layanan manajemen CV Java Multi Mandiri Purwokerto telah berjalan pada proses yang ada. Dapat dilihat berdasarkan maturity level dari setiap subdomain terdapat nilai kesenjangan (*gap*) dari nilai harapan yang diberikan oleh pihak CV Java Multi Mandiri Purwokerto yaitu 5 (*optimized*).

Dapat dijelaskan bahwa sukses pada level ini layanan di CV Java Multi Mandiri Purwokerto sudah mengoptimalkan penggunaan sistem *ERP Odoo JVM* untuk menunjang kebutuhan internal dan pelayanan terhadap pelanggan. CV Java Multi Mandiri Purwokerto telah memenuhi kaidah penggunaan ITSM menggunakan *framework* ITIL V3.

Tingkat 4 pada kriteria *maturity level* yang berartikan CV Java Multi Mandiri Purwokerto sudah sukses dalam beberapa hal, antara lain:

- 1) Organisasi mempertimbangkan apa yang dapat mengganggu layanan TI dan mengambil tindakan untuk menghilangkan atau mengurangi dampak tersebut.
- 2) Memperbarui prosedur pemecahan masalah yang memiliki konsekuensi tidak diinginkan.
- 3) Proses terintegrasi
- 4) Kegiatan atau acara yang sejalan dengan strategi bisnis dan tujuan yang jelas.
- 5) Perusahaan memiliki process owner yang bertanggung jawab terhadap sistem Cv.Java Multi Mandiri Purwokerto

## 1.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada CV Java Multi Mandiri Purwokerto yaitu menerapkan pedoman ITIL pada layanan TI secara penuh, karena pedoman ITIL sangat cocok untuk instansi yang menekankan pada *customer* dan *value*. Saran untuk penelitian selanjutnya dalam penyusunan kuesioner menggunakan bahasa yang lebih mudah untuk dipahami oleh responden, pada saat melakukan penelitian dilakukan dengan teliti dan rinci agar penelitian menjadi akurat.