

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penerapan metode ITIL dan software Ticketing System telah berhasil meningkatkan efisiensi layanan IT Support di PT Royal D'Paragon Land. Implementasi ITIL memberikan struktur yang jelas dalam penanganan insiden dan permintaan layanan, yang mengarah pada peningkatan waktu respon dan penyelesaian masalah. Selain itu, penggunaan software Ticketing System memungkinkan pengelolaan masalah yang lebih terorganisir dan meminimalisir kesalahan manual, sehingga meningkatkan efektivitas tim IT Support. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua metode tersebut secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional layanan IT Support di perusahaan tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai implementasi sistem Ticketing di PT Royal D'Paragon Land menggunakan metode *Information Technology Infrastructure Library*, terdapat saran yang dapat diajukan untuk pengembangan lebih lanjut, yaitu:

1. Untuk Perusahaan

Disarankan agar PT Royal D'Paragon Land terus mengoptimalkan penggunaan sistem Ticketing Freshdesk dengan memastikan seluruh tim IT Support memahami dan menguasai fitur-fitur sistem secara menyeluruh melalui pelatihan berkala. Selain itu, perusahaan dapat memanfaatkan data historis dari sistem untuk melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja layanan IT dan mengidentifikasi area yang masih memerlukan perbaikan guna meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat memperluas cakupan penelitian dengan mengevaluasi aspek kepuasan pengguna secara lebih mendalam, misalnya melalui survei langsung kepada pengguna layanan IT. Selain itu, penelitian dapat mencakup analisis biaya manfaat (cost-benefit analysis) untuk mengukur dampak implementasi sistem terhadap penghematan operasional perusahaan. Hal ini akan memberikan perspektif yang lebih komprehensif mengenai efektivitas sistem Ticketing.

