

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 1.1 Kesimpulan

Dari pembuatan perencanaan *Business Relationship Management* yang dilakukan pada PPTI Stikom Surabaya, dapat diperoleh Hasil dari proses BRM ini adalah dokumen *service portfolio*, pembuatan tiga dokumen standar yang terdiri atas sosialisasi, prosedur dan penanganan keluhan, pembuatan tiga dokumen prosedur yang terdiri atas sosialisasi, prosedur dan penanganan keluhan, serta pembuatan tiga dokumen kebijakan yang terdiri atas sosialisasi, prosedur dan penanganan keluhan.

#### 1.2 Saran

Saran yang dapat diberikan untuk pengembangan dari proses *business relationship management* adalah jika terdapat layanan baru dari pihak PPTI maka perlu untuk dibuatkan dokumen yang sesuai dengan layanan TI yang akan dibuat.