

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Peneliti menyimpulkan bahwasanya audit tata kelola teknologi informasi pada Unit STI IT Telkom Purwokerto dalam mengukur tingkat kemampuan kinerja sebuah sistem tersebut, peneliti mendapatkan hasil pada tabel 5.1 sebagai berikut:

**Tabel 5.1 Kesimpulan hasil audit tata Kelola TI Unit STI ITTP**

Objektif tata Kelola		Tingkat Kemampuan						hasil	Harapan	Gap
		1	2	3	4	5	6			
APO07	SDM yang dikelola		92	86	73	0	0	3	6	3
APO11	Kualitas yang dikelola		90	83	0	0		2	5	3
EDM03	Risiko yang dioptimalisasikan		80	0				1	3	2

Pada kesimpulan tabel, menerangkan bahwa peneliti mendapatkan hasil *capability level* tata kelola teknologi informasi terkhususnya kepada ketiga sistem yang menjadi batasan penelitian yaitu terkait layanan LMS, iGracias, dan *Hotspot* Wifi dalam tiga tahun terakhir pada Unit STI IT Telkom Purwokerto, didapat nilai *capability level* setiap objektif yaitu APO07 yang memiliki *capability* pada level 3 dengan nilai pencapaian yaitu 86% karena pada level 4 dilakukan uji *capability* tidak mencapai *Fully Achived* sehingga *capability* APO07 berada pada level 3. Tingkat kemampuan yang didapat APO07 merupakan tingkat kemampuan objektif proses yang menyatakan bahwa kegiatan telah berjalan akan tetapi belum dilakukan dengan baik sehingga diperlukan perbaikan berdasarkan GAP untuk mencapai tingkat kemampuan yang diharapkan yaitu *level 6* dimana harapan tersebut menyatakan bahwa kegiatan dijalankan dengan sebaik mungkin, konsisten dan terstruktur.

Kemudian untuk APO11 didapat nilai *capability level* pada *level 2* dengan nilai pencapaian yaitu 90% karena pada level 3 dilakukan uji *capability* tidak mencapai *Fully Achived* sehingga *capability* APO11 berada pada *level 2*.

Tingkat kemampuan yang didapat APO11 merupakan tingkat kemampuan objektif proses yang menyatakan bahwa manajemen mutu telah berjalan dan fokus manajemen mutu pada

pelayanan akan tetapi belum dilakukan proses standarisasi manajemen mutu dengan baik sehingga diperlukan perbaikan berdasarkan GAP untuk mencapai tingkat kemampuan yang diharapkan yaitu *level 5* dimana harapan tersebut menyatakan bahwa kegiatan pengelolaan standar manajemen mutu dapat dijalankan dengan sebaik mungkin.

Dan EDM03 didapat nilai *capability level* pada *level 1*, dikarenakan pada uji *capability level 2* sesuai tahap tingkatan yang terdapat pada modul ke 2 COBIT 2019. EDM03 *level 2* mendapatkan hasil evaluasi yang tidak tercapai dengan nilai 80% pada skala *Largly Achived*, sehingga EDM03 memiliki tingkat kemampuan pada *level 1*, yang dimana manajemen resiko pada TI perusahaan belum ada rencana pengembangan terhadap komunikasi resiko dan implementasi pada mekanisme langsung sehingga dapat dengan cepat merespon resiko yang akan datang. Dengan rekomendasi yang didapat pada GAP, maka diharapkan EDM03 yaitu manajemen resiko dapat dilakukan perbaikan untuk kecepatan dan kemudahan dalam merespon resiko yang datang pada perusahaan.

Berikut merupakan rekomendasi terhadap perbaikan tata kelola teknologi informasi perusahaan diharapkan mampu segera dapat melakukan perbaikan pengelolaan teknologi informasi perusahaan agar segera mencapai tingkat kemampuan yang diharapkan (*to-be*) dan meninggalkan tingkat kemampuan yang saat ini (*as-is*). Dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut ini:

**Tabel 5.2 Rekomendasi hasil audit tata kelola**

GMO	Rekomendasi
APO07	ITTP disarankan untuk berupaya membuat apresiasi kinerja karyawan dan melakukan evaluasi secara berkala untuk memaksimalkan potensi personil sesuai dengan bidang dan keahliannya masing-masing. Dengan adanya kesesuaian personil pada bidang yang dikuasai akan menghasilkan kinerja yang produktif dan hasil maksimal sesuai dengan visi dan misi perusahaan.
APO11	ITTP disarankan untuk mengelola standar kualitas manajemen mutu sehingga keluhan terkait layanan LMS, iGracias, dan <i>Hotspot</i> Wifi atau yang lain dapat segera diselesaikan dengan cepat dan tidak menimbulkan masalah yang berkelanjutan. Sehingga akan tercapai fokus pelayanan maksimal sesuai dengan visi dan misi ITTP.
EDM03	ITTP disarankan untuk membuat tim perencanaan pengembangan terhadap komunikasi resiko, untuk merespon dengan cepat terhadap perubahan resiko yang muncul dan

GMO	Rekomendasi
	melaporkannya tingkat manajemen yang sesuai. Kemudian untuk dapat diimplementasikan dari mekanisme langsung. Resiko yang datang akan berkurang minim sehingga pelayanan ITTP akan menjadi lebih baik lagi sesuai dengan harapan pimpinan dan <i>stakeholder</i> .

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis memberikan saran yang dapat disampaikan pada Unit STI IT Support Institut Telkom Purwokerto agar mencapai tingkat yang diharapkan, antara lain:

1. Memberikan apresiasi kinerja karyawan dan melakukan evaluasi secara berkala untuk memaksimalkan potensi *personil* sesuai dengan bidang dan keahliannya masing-masing.
2. Mengelola standar kualitas manajemen mutu sehingga keluhan terkait layanan dapat segera diselesaikan dengan cepat dan tidak menimbulkan masalah yang berkelanjutan.
3. Membuat tim perencanaan dan pengembangan terhadap komunikasi resiko, untuk merespon dengan cepat terhadap perubahan resiko yang muncul dan melaporkannya tingkat manajemen yang sesuai.

Saran yang diajukan untuk peneliti adalah kedepan jika hendak menerapkan kerangka kerja audit COBIT 2019 dapat meneliti objektif lainnya secara lengkap pada Unit STI IT Support IT Telkom Purwokerto.