

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah mendapatkan *IT Goals* dari layanan *ITSM* yang sesuai dengan standar COBIT sehingga didapatkan proses COBIT 5 yang sesuai dengan tujuan bisnis perusahaan. Berikutnya dengan menggunakan pendekatan *bottom up* dimana dimulai dari menemukan permasalahan yang ada di perusahaan. Kemudian melakukan pemetaan *service lifecycle* ITIL V3 2011 yaitu *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation* dengan proses-proses pada COBIT 5 sehingga dihasilkan proses-proses COBIT 5. Proses-proses COBIT 5 ini disesuaikan kembali dengan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan. Proses-proses COBIT 5 ini diukur tingkat kapabilitasnya, ditentukan target yang ingin dicapai, dilakukan *gap analysis* dan prioritas perbaikan proses lalu dibuatkan rekomendasi aktivitas untuk setiap *process practice* untuk mendukung tujuan proses.
2. Hasil pengukuran tingkat kapabilitas proses dengan menggunakan COBIT 5 PAM (*Process Assessment Model*), menunjukkan bahwa proses-proses yang diukur tingkat kapabilitasnya masih berada di level 2 (*Managed*) dan level 3 (*Established*). Tingkat kapabilitas proses yang diukur masih di bawah level 4 (*Predictable*) karena proses-proses yang diukur hanya

proses-proses yang relevan terhadap permasalahan yang dihadapi perusahaan.

3. Untuk dapat segera merasakan manfaat dari perbaikan proses maka strategi yang dilakukan sesuai dengan analisa prioritas perbaikan proses.
4. Pada penelitian ini upaya perbaikan proses dan pencapaian tujuan proses diperoleh dengan melakukan semua aktivitas pada *process practice* seperti yang direkomendasikan oleh COBIT 5 *Enabling Process*.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, adapun saran-saran yang diberikan oleh penulis untuk meningkatkan tingkat kapabilitas *IT Service Management* adalah:

1. Ruang lingkup penelitian ini hanya berfokus pada 1 (satu) pelanggan, untuk mendapatkan variasi hasil yang lebih luas sebaiknya penelitian selanjutnya dilakukan ke beberapa pelanggan yang dimiliki perusahaan sehingga didapatkan standarisasi tata kelola *IT Service Management*.
2. Rekomendasi aktivitas yang diberikan pada penelitian ini masih bersifat generik. Untuk penelitian selanjutnya disarankan agar dilakukan forum grup diskusi untuk menentukan aktivitas tambahan / khusus dan pemilihan atau prioritas aktivitas yang dilakukan untuk mendukung perbaikan proses.
3. Untuk perusahaan, saran yang dapat diberikan untuk prioritas perbaikan proses menggunakan metode *Action Priority Matrix* yaitu mengidentifikasi proses-proses yang memiliki dampak besar terhadap perusahaan dan memerlukan upaya yang kecil dalam perbaikannya atau

sering disebut “*Quick Wins*”. Prioritas dilakukan tidak hanya melihat *gap* tingkat kapabilitas, jumlah aktivitas dan dampak terhadap karyawan saja namun melihat prioritas dari beberapa faktor seperti: dampak terhadap pelanggan, risiko dan analisa *cost* dan *benefit*.