BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini antara lain :

1. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa perusahaan sudah memiliki pengelolaan layanan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan yang prima terhadap pelanggan berupa teknologi informasi pembayaran dan didasarkan perlunya perbaikan terhadap beberapa control proses yang dirasa penting menurut perusahaan.
2. Berdasarkan hasil pengukuran diketahui bahwa *maturity level* adalah 3. Hal ini berarti bahwa tingkat kematangan pelayanan pembayaran produk bulanan pada PT TATAR ANYAR berada pada level *defined process.* Pada tingkat kematangan ini, umumnya proses dilengkapi dengan prosedur-prosedur yang terstandarisasi, terdokumentasi dan dikomunikasikan melalui pelatihan secara formal.
3. Penyusunan rekomendasi dibuat berdasarkan tingkat kematangan proses DS4 (memastikan layanan berkelanjutan) saat ini dapat meningkatkan tingkatan kematangan ke tingkat yang di harapkan.
4. Langkah awal untuk meningkatkan perbaikan terhadap control proses DS 4 diberikan rekomendasi perbaikan kinerja sistem pelayanan pembayaran produk bulanan dengan target maturity level sesuai dengan skala prioritasnya.

5.2 Saran

Berikut beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan penelitian ini antara lain :

1. Posisi *maturity level* harus dapat dipertahankan dengan cara lebih mengoptimalkan pelaksanaan proses sistem dan *tecnologi imformasi resources* sehingga pencapaian sasaran kriteria informmasi berupa efektifitas, efisiensi, dan ketersediaan dapat terealisasi secara kesinambungan dan progresif.
2. Rekomendasi perbaikan kinerja pelayanan pembayaran produk bulanan di harapkan dapat diimplementasikan secara optimal langkah demi langkah guna mencapai target *maturity level* sehingga pelayanan pembayaran produk bulanan semakin selaras dengan proses bisnis.
3. Pengukuran kinerja pelayanan pembayaran yang dilakukan hanya sebatas proses memastikan layanan berkelanjutan yang terdapat pada domain DS, sedangkan dalam domain DS yang lainnya masih terdapat proses-proses teknologi informasi yang bisa dilakukan.diharapkan pengkajian proses-proses teknologi informasi yang lainnya dapat dilanjutkan, dengan demikian upaya perbaikan proses-proses teknologi informasi dapat berjalan secara bertahap dan berkelanjutan.
4. Perusahaan sebaiknya mulai menggunakan standar yang dijadikan sebagai acuan untuk melakukan audit kinerja layanan teknologi informasi misalnya menggunakan standar kerangka kerja COBIT atau standar lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto (2004) “pengukuran”., Jakarta : penerbit Dunia kata.

Bougie.,(2010) “panduan riset., ” Jogjakarta : penerbit gama media.

Brand.,(2007),. “Kerangka Kerja COBIT”., Jakarta : Penerbit Mitra Wacana Media.

Cangelosi,James S (1995) “pengukuran”., Jakarta : penerbit Dunia kata.

Drs, Sanyoto Gondodiyato., (2007).,”Anguntan Audit sistem informasi pendekata” *COBIT*. Jakarta : Penerbit Mitra Wacana Media.

Djatmiko.,(2007).,“panduan riset., ” Jogjakarta : penerbit gama media.

Gondodiyonto., (2007)., “Kerangka Kerja COBIT”., Jakarta : Penerbit Mitra Wacana Media.

Gronroos .,(2006).,“pelayanan” jogjakarta : penerbit balai pustaka.

H.Melayu S.P Hasibuan., (2001)., “pembayaran”., Jogjakarta : penerbit grasindo.

Herawati., (2009)., “Pelayanan pembayaran” jogjakarta : penerbit balai pustaka.

Information Technology Governance Institute, *COBIT 4.1 : Framework, Control Objective, Management Guidelines, Maturity Models, IT Governance Institute*, Author, Ed. USA: Rolling Meadows, 2007.

IT Governance Institute., *“COBIT 4.1 Framework Control Objectives, Management Guidelines, Maturity Models”*, IT Governance Institute, 2010.

ITGI.,(2010)., Audit Sistem Informasi pendekatan CobIT”, 2007.Jakarta : Penerbit Mitra Wacana Media.

James Hall., (2001)., “ sistem informasi”., Jakarta : Penerbit Mitra Wacana Media.

Kotler., “pelayanan”(2008) jogjakarta : penerbit balai pustaka.

Kent., (2008)., “informasi” Jakarta : Penerbit Mitra Wacana Media.

Leitel Davis.,(2004)., *“Accounting Information System”* Sixth Edition ed., Mc Graw-Hill, Ed. New York, USA, 2004.

Lebouf.,(1992)., “kualitas pelayanan” jogjakarta : penerbit balai pustaka.

Mukhtar., (1991).,“sistem informasi” Jakarta : Penerbit Mitra Wacana Media.

Mauro., (2001)., “*Analytic Hierarchy Process* ” .,Jogjakarta : bentang pustaka.

McLeod., (2001)., “sistem informasi”.,Jogjakarta : bentang pustaka.

Payne., (2000)., “pelayanan” jogjakarta : penerbit balai pustaka.

Roy, B., M. Paruccini, (1994)“., *Analytic Hierarchy Process*”.,Jogjakarta : bentang pustaka.

Saaty,(1990,1993,2007,2010) “*Analytic Hierarchy Process* ” .,Jogjakarta : bentang pustaka.

Sedarmayanti.,(2004)., “pelayanan” jogjakarta : penerbit balai pustaka.

Sridadi “pengukuran” (2007)., Jakarta : penerbit Dunia kata.

Tjiptono ., “pelayanan”(2005) jogjakarta : penerbit balai pustaka.

Wyckof.,(2006)., “pelayanan” jogjakarta : penerbit balai pustaka.

Welch Kotler,. (2001)., “pelayanan” jogjakarta : penerbit balai pustaka.

Weill Ross., (2004).,“sistem informasi” Jakarta : Penerbit Mitra Wacana Media.

Wallace., (2007)., Audit sistem informasi pendekata *COBIT*. Jakarta : Penerbit Mitra Wacana Media.

Zeithaml et., (2008)., “pelayanan” jogjakarta : penerbit balai pustaka.