BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai perancangan tata kelola layanan teknologi informasi pada PT X menggunakan COBIT dan ITIL v.3, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kondisi penerapan tata kelola layanan teknologi informasi saat ini dapat diketahui dengan melakukan penilaian menggunakan kerngka kerja COBIT 4.1. Setelah dilakukan penilaian kondisi kematangan saat ini berdasarkan atribut kematangan proses dapat dijelaskan bahwa pada proses TI PO1, PO2, DS2, dan DS10 berada pada tingkat 2 (*repeatable and intuitive*) yang berarti bahwa divisi TI PT X dalam proses perencaan penyediaan layanan TI didukung dengan penyediaan infrastruktur TI yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, namun belum terdapat pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja penyediaan layanan TI, sedangkan pada proses TI terpilih lainnya memiliki tingkat kematangan 3 (*defined process*) yang menunjukkan bahwa PT X telah memiliki prosedur standar dan tertulis yang telah disosialisasikan ke pihak manajemen dan karyawan untuk dipatuhi dan dikerjakan dalam aktivitas sehari-hari, namun tidak ada pengawasan untuk menjalankan prosedur tersebut, sehingga memungkinkan terjadinya masalah. Sedangkan target yang akan dicapai yaitu berada pada tingkat kematangan 4 (*managed and measurable*) yaitu kondisi dimana PT X memiliki sejumlah indikator sebagai sasaran terhadap kinerja proses teknologi informasi, terdapat fasilitas untuk

memonitor dan mengukur prosedur yang sudah berjalan sehingga dapat mengambil tindakan jika terdapat masalah, serta terdapat perangkat bantu dan otomatisasi untuk pengawasan proses.

2. Hal yang dilakukan untuk mengatasi kesenjangan dan mencapai tingkat kematangan proses yang diharapkan yaitu dengan kerangka kerja ITIL v.3 yang dapat memenuhi tujuan yang ingin dicapai dalam manajemen layanan TI yang menghasilkan strategi layanan TI baru serta perancangan desain portofolio layanan yaitu meningkatkan layanan sistem *medical record online* dengan melakukan integrasi dengan layanan pendukung dan membuat layanan baru yang diusulkan dengan sistem monitoring TI untuk pengawasan proses kinerja TI dan infrastruktur TI yang digunakan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian perancangan tata kelola layanan teknologi informasi pada PT X pada proses perancangan pengembangan strategi yang akan dicapai sebaiknya disertakan analisis manajemen kauangan dalam menyediakan layanan TI yang ingin dicapai sesuai dengan kebutuhan layanan TI pada PT X.