

BAB V KESIMPULAN

Berikut ini adalah kesimpulan dari hasil keseluruhan penelitian, yaitu:

1. Berdasarkan perhitungan dari survey kepuasan layanan yang dilakukan oleh karyawan pusat PT Artha Kreasi Utama dapat disimpulkan memiliki pelayan yang cukup baik. Hal ini ditandai dengan nilai kematangan layanan pada level 3. Namun setelah dilakukan wawancara masih terdapat perbaikan dari sisi administrasi dikarenakan dalam proses operasional incident dan probem tidak terkelola dengan baik. Sehingga akan sulit untuk melakukan monitoring apabila terjadi kejadian yang berkelanjutan ataupun ketika membutuhkan infomasi yang akurat.
2. Hasil rata – rata sebesar 1,7 – 1,8. Hasil tersebut didapat dari proses perhitungan untuk ketiga domain sudah menjalankan operasional dengan baik untuk ukuran departemen yang baru dibentuk selama kurang lebih 3 tahun ini sudah cukup baik karena untuk layanan IT sudah dapat dirasakan oleh user
3. Pada proses perhitungan terdapat variasi dalam nilai yang diberikan. Untuk level walaupun baru pembulatan namun secara operasional sudah cukup baik.

Berikut merupakan saran yang dapat diberikan:

Dengan kondisi tersebut ada beberapa berekomendasi yang dapat dilakukan oleh PT Artha Kreasi Utama yaitu:

1. Agar dapat memenuhi syarat indikator, PT Artha Kreasi Utama wajib melakukan hal di bawah ini:
 - Membuat dokumen mengenai standar operasional prosedur.
 - Menetapkan SLA terkait layanan, dokumen checklist monitoring dan pengembangan terhadap infrastruktur IT serta pengelolaan lingkungan dan fasilitas.
2. Agar dapat memenuhi syarat indikator, PT Artha Kreasi Utama wajib melakukan hal di bawah ini:
 - Membuat SOP terkait layanan Incident
 - Menggunakan aplikasi ticketing dengan penerapan Service Level Agreement (SLA) terhadap incident
 - Proses pemantauan, penyelesaian, tiket incident sesuai SLA disertai dengan dokumentasi yang baik

- Dengan adanya aplikasi ticketing dapat memudahkan untuk proses penanganan untuk incident yang berulang dikarenakan resolusi yang diberikan tercatat pada saat aplikasi tiket di tutup saat incident selesai ditangani.
 - Selain itu penggunaan aplikasi ticketing dapat meningkatkan mutu layanan IT terhadap pengguna karena permasalahan IT yang ditangani tercatat dan terpenuhi berdasarkan nomor tiket pada aplikasi
 - Agar dapat memenuhi syarat indikator, PT Artha Kreasi Utama wajib melakukan hal di bawah ini:
3. Agar Dapat memenuhi syarat indicator, PT Artha Kreasi Utama wajib melakukan hal di bawah ini:
 - Membuat SOP terkait layanan Incident
 - Proses pemantauan, penyelesaian tiket problem yang terdokumentasi dengan rapi
 4. Dengan adanya dokumen *problem management* diharapkan permasalahan – permasalahan yang belum terselesaikan dapat dicari penyebabnya dengan lebih seksama sehingga mendapatkan penyelesaian yang permanen Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan tambahan domain sehingga mendapatkan informasi lain untuk mengetahui tatakelola pada kerangka yang lain seperti BAI, APO, dan lainnya, agar mendapatkan rekomendasi yang selaras dengan kerangka yang diterapkan.
 5. Dengan adanya hasil penelitian ini membuktikan bahwa COBIT 5 dapat digunakan sebagai salah satu metode untuk mengukur kapabilitas tata kelola layanan IT di PT Artha Kreasi Utama
 6. Untuk penelitian selanjutnya, sebagai pembanding selain melakukan proses audit untuk domain yang lain, ada baiknya mencoba untuk proses penelitian menggunakan metode lain seperti ITIL4 , ISO dll