



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan uraian dari pembahasan bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil evaluasi menggunakan *capability level* pada COBIT 5 untuk proses *Manage Service requests* (DSS02) tingkat kapabilitas saat ini pada *level 3* (*Established Process*). Untuk proses *Manage Problems* (DSS03) tingkat kapabilitas saat ini pada *level 3* (*Established Process*). Kedua proses berada pada *level 3* (*Established Process*) yang berarti proses telah diidentifikasi dan dijalankan dengan prosedur standar formal dan sudah sebagian besar terdokumentasi dengan baik. Dikarenakan target *level* yang ingin dicapai oleh PT Bank Central Asia TBK. adalah *level 4* maka saat ini proses masih membutuhkan perbaikan untuk mencapai *level* tersebut. Meski demikian, secara keseluruhan proses yang sudah diterapkan saat ini sudah cukup baik dan sebagian besar telah mengikuti standar umum.
2. Rekomendasi perbaikan sudah dijabarkan di bab sebelumnya, untuk meraih target *level* yang ingin dicapai yaitu *level 4* (*Predictable Process*), hasil dari penelitian ini telah menghasilkan rekomendasi perbaikan yang perlu dilakukan untuk mencapai target *level* kapabilitas proses tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan pengelolaan teknologi informasi yang ada pada PT Bank Central Asia TBK. adalah sebagai berikut:

1. Terkait penelitian mengenai evaluasi perbaikan layanan pada unit kerja ITSM PT Bank Central Asia TBK., sudah pernah dilakukan penelitian analisis tata kelola TI menggunakan *framework* ITIL V3 dan ISO 20000, disarankan bagi peneliti berikutnya untuk melakukan analisa tata kelola TI dengan menggunakan kerangka kerja tata kelola TI lainnya seperti COSO, ISO 9000 dan lain-lain atau mengembangkan penelitian ini dengan melakukan proses audit secara menyeluruh pada domain DSS (*Deliver, Service, Support*).
2. Meneruskan penelitian dengan menggunakan *framework* COBIT versi terbaru saat ini, yaitu COBIT 2019.