



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

Transformasi digital diperlukan untuk memecahkan sebuah masalah dengan menggunakan teknologi yang mampu memperbaiki proses operasional sebuah kegiatan. Hal tersebut juga yang dialami di Universitas Multimedia Nusantara, terutama di Biro Informasi Akademik (BIA) yang membutuhkan transformasi digital terutama dalam proses pencetakan dokumen-dokumen akademik.

Untuk mengukur *maturity level* sebuah perusahaan atau organisasi menggunakan DMM dari TM Forum dengan menggunakan 5 (lima) dimensi pengukuran yaitu *Customer, Strategy, Technology, Operation, dan Culture*. Mayoritas dari kelima dimensi tersebut sudah berada pada tingkat *Advancing* sebagai gambaran kondisi saat ini. Sedangkan yang diharapkan oleh Pimpinan untuk kedepannya, untuk selalu *upgrade* teknologi sehingga transformasi digital tetap dibutuhkan agar di Universitas selalu terjadi *improvement*.

Proses permohonan dan pencetakan dokumen akademik yang berjalan saat ini menggunakan 2 (dua) sistem yang berbeda. Mahasiswa melakukan permohonan dokumen akademik melalui gapura.umn.ac.id sedangkan dari sisi admin untuk melakukan proses cetak dokumen melalui myumn.ac.id. Dari proses tersebut masih mengalami beberapa kendala diantaranya banyak dokumen yang belum selesai diproses sehingga melewati dari batas waktu yang sudah ditentukan, *human error*, adanya petugas yang belum melakukan proses cetak dikarenakan adanya pekerjaan

lain yang lebih urgent dan apabila ada petugas yang tidak datang untuk mengambil dokumen-dokumen yang sudah selesai diproses.

Kendala-kendala tersebut yang menjadi alasan untuk melakukan transformasi digital untuk mempercepat proses pencetakan dokumen. Dari hasil diskusi dengan Departemen IT untuk mengatasi masalah tersebut maka dibuatkan sistem pencetakan dokumen secara mandiri menggunakan mesin bernama “Kiosk” dan sistem yang diberi nama S3PD yaitu *Self Service Printing Document* berbasis web menggunakan metode *Rapid Application Development*.

Dengan dibuatnya sistem tersebut diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan layanan bagi mahasiswa terutama pada layanan pencetakan dokumen-dokumen akademik yang meliputi surat keterangan aktif mahasiswa, Kartu Rencana Studi, Kartu Hasil Studi, Transkrip Nilai Sementara, dan Surat Keterangan Lulus. Mahasiswa dapat melakukan proses pencetakan secara mandiri melalui Kiosk tanpa ada waktu tunggu. Implikasi managerial dari transformasi digital ini diharapkan dapat meningkatkan *value propotion* yaitu meningkatkan *service time* dari proses layanan yang semula 3 (tiga) hari kerja menjadi *real-time*.

5.2 Saran

Penulis menyadari bahwa dari penelitian transformasi digital ini masih banyak kekurangannya. Peran dan komitmen pimpinan untuk sebuah proyek transformasi digital sangatlah penting agar seluruh civitas akademika memiliki pemahaman yang selaras dalam mencapai sasaran dari transformasi tersebut. Agar proyek transformasi ini bisa berjalan sesuai dengan *timeline*, perlu adanya dukungan

kongkrit dari pimpinan yaitu dengan menyetujui adanya penambahan atau pembelian infrastruktur berupa asset sebagai modal investasi bagi universitas yaitu mesin Kiosk tersebut.

Apabila setelah transformasi digital ini dijalankan yang rencananya akan diimplementasikan pada tahun 2021, saran pengembangan atau perbaikan-perbaikan dari sisi sistem maupun kegiatan operasional sangat dibutuhkan. *Feedback* dari mahasiswa terkait pencetakan dokumen akademik juga diperlukan untuk lebih meningkatkan layanan bagi mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.