

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Adira Finance sedang melakukan implementasi ITIL 4 untuk membenahi tata kelola IT, salah satunya adalah proses *knowledge management*. Sebelumnya, Adira Finance sudah memiliki repositori *knowledge* dengan sistem *sharing folder*, tetapi sistem tersebut memiliki beberapa kekurangan yaitu keterbatasan akses melalui jaringan eksternal dan belum lengkapnya dokumentasi serta standar yang diperlukan untuk menunjang efektivitas proses *knowledge management*. Setelah merilis layanan *knowledge center* yang sesuai standar ITIL 4 sekitar 1 bulan, Adira Finance masih memerlukan evaluasi untuk mengetahui *capability level* dan tindakan perbaikan yang dibutuhkan dalam mengoptimalkan operasional ITSM secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, performa *knowledge center* sudah jauh lebih baik jika dibandingkan dengan *sharing folder*. Pernyataan tersebut didukung oleh *knowledge center* yang sudah mendefinisikan prosedur, kebutuhan, dan proses *knowledge management* secara jelas dan terdokumentasi serta akses yang lebih fleksibel melalui jaringan eksternal perusahaan. Salah satu proses *knowledge management* yang sudah berjalan secara efektif adalah pembuatan dokumen *knowledge*, dimana proses ini melibatkan *knowledge manager* sebagai pihak yang bertanggung jawab dan *knowledge contributor* sebagai pihak yang melaksanakan tugas.

Dalam rangka mengevaluasi *knowledge center*, telah dilakukan pengukuran *capability level* menggunakan panduan COBIT 2019. COBIT 2019 dipilih sebagai panduan pengukuran karena pihak perusahaan belum memiliki target angka metrik yang ingin dicapai, sehingga pengukuran menggunakan COBIT 2019 lebih sesuai karena sudah didefinisikan dengan standar CMMI v2. Selanjutnya, dilakukan pemetaan proses *knowledge management* ITIL 4 ke COBIT 2019 berdasarkan studi literatur dan didapatkan domain BAI 08-*Managed Knowledge* sebagai proses yang paling relevan.

Hasil pengukuran *capability level* dan kelengkapan dokumen BAI 08-*Managed Knowledge* pada divisi IT *Operations* Adira Finance menunjukkan bahwa saat ini proses *knowledge management* pada Adira Finance berada pada level 3 dan masih memerlukan peningkatan untuk mencapai level yang diharapkan yaitu level 5. Selain itu, hasil peninjauan dokumen membuktikan bahwa proses *knowledge management* belum memiliki prosedur untuk penghentian penggunaan *knowledge* dan dokumentasi evaluasi *knowledge* untuk peningkatan berkelanjutan. Kesimpulan yang didapat dari hasil pengumpulan dan pengolahan data adalah proses *knowledge management* pada Adira Finance belum menerapkan prosedur evaluasi dan peningkatan berkelanjutan atau tepatnya pada sub-proses BAI08.04.

Pembuatan rekomendasi perbaikan didasarkan oleh hasil analisis data, yaitu analisis *capability level*, *gap analysis*, dan *SWOT analysis*. Setelah melakukan beberapa analisis, dihasilkan 17 poin rekomendasi yang dikelompokkan per target level yaitu level 3, 4, dan 5. Seluruh rekomendasi yang dihasilkan telah disetujui oleh pihak perusahaan untuk diimplementasi dalam peningkatan kualitas performa dan kelengkapan dokumen proses *knowledge management*. Rekomendasi yang dihasilkan antara lain meninjau tingkat relevansi dan kegunaan *knowledge* untuk membuat prosedur pembaruan atau penghentian *knowledge*, mengadakan pertemuan rutin untuk membahas kualitas dan potensi peningkatan performa *knowledge*, serta membuat laporan kualitas performa dan relevansi *knowledge* berdasarkan pencapaian KPI secara berkala. Target pelaksanaan rekomendasi perbaikan diserahkan kepada pihak perusahaan karena memerlukan alokasi sumber daya dan waktu yang perlu didiskusikan oleh para *stakeholder*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, terdapat beberapa hal yang masih dapat ditingkatkan, baik untuk proses *knowledge management* pada Adira Finance maupun untuk kontribusi penelitian selanjutnya. Berikut merupakan beberapa saran yang dapat diterapkan oleh perusahaan maupun peneliti:

- 1) Secara umum, proses *knowledge management* pada Adira Finance sudah berjalan secara efektif dan terukur dengan menerapkan standar ITIL 4. Namun, untuk penerapan peningkatan berkelanjutan

(*continuous improvement*) belum ada. Berdasarkan temuan dan identifikasi penyebab permasalahan tersebut, solusi yang dapat diterapkan oleh perusahaan adalah mempercepat proses pelengkapan dokumen sehingga *knowledge* dapat digunakan secara optimal dan meningkatkan *user feedback* dengan cara sosialisasi mengenai kesadaran serta pentingnya *user feedback* untuk meningkatkan kualitas layanan.

- 2) Pelaksanaan rekomendasi perbaikan pada Adira Finance dapat berjalan secara paralel dengan proyek implementasi ITIL 4 agar peningkatan yang dilakukan pada proses *knowledge management* dapat menjadi acuan dalam perencanaan proses-proses ITSM lainnya.
- 3) Penelitian lebih lanjut dibutuhkan untuk menilai *capability level* layanan IT lainnya, sehingga dapat diketahui *maturity level* ITSM pada Adira Finance.
- 4) Penelitian lebih lanjut dapat membahas mengenai performa dan *conformance* proses IT pada perusahaan dengan menggunakan beberapa kerangka kerja (contoh: COBIT 2019 dan ITIL 4) disertai kepatuhan terhadap standar internasional seperti ISO 27001 atau ISO 20000-1 atau standar lainnya yang digunakan perusahaan.

