

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan pada PT. Nusantara Berkah Digital, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Evaluasi ini dilakukan menggunakan *framework* atau kerangka kerja *COBIT 5* dengan menggunakan domain *DSS (Delivery, Service, and Support)* berfokus pada proses *DSS02* dan *DSS03* yang dipilih karena penulis pernah bekerja di bagian di bagian penjaminan kualitas aplikasi sistem Nutapos. Yang dimana berfokus pada tata Kelola insiden atau masalah pada layanan sistem aplikasi Nutapos di PT. Nusantara Berkah Digital.
2. Berdasarkan dari hasil kuesioner, wawancara dan observasi yang dilakukan, nilai *capability level* yang diperoleh PT. Nusantara Berkah Digital pada proses subdomain *DSS02* dan *DSS03* berada pada level 1
3. Berdasarkan hasil nilai *capability level* dan *level target* yang diharapkan oleh PT. Nusantara Berkah Digital. Maka analisis *gap* pada layanan sistem aplikasi Nutapos PT. Nusantara Berkah Digital sebagai berikut:
 - Hasil nilai *capability level* pada proses subdomain *DSS02 (Manage Service Request and Incidents)* berada pada *level 1 (Performed Process)* yang artinya telah mengimplementasi dan melaksanakan sesuai dengan tujuan, tetapi belum terdapat manajemen uang mengatur. Sedangkan *level* yang diharapkan adalah *level 2* yaitu

Managed Process. Karena itu, nilai *gap* pada proses subdomain *DSS02* antara *level* saat ini dengan *level* target adalah 1.

- Hasil nilai *capability level* pada proses subdomain *DSS03* (*Manage Problems*) berada pada *level* 1 (*Performed Process*) yang berarti telah melakukan pengelolaan terhadap masalah, tetapi belum melakukan manajemen yang mengatur. Sedangkan *level* yang diharapkan oleh PT. Nusantara Berkah Digital adalah *level* 2 *Managed Process*. Karena itu, nilai *gap* yang dihasilkan pada proses subdomain *DSS03* antara *level* saat ini dengan *level* target yang diharapkan adalah 1.

2. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan sebelumnya, untuk meningkatkan *capability level* agar mencapai target yang diharapkan.

Maka berikut rekomendasi yang diberikan, antara lain:

- Terdapat tiga rekomendasi yang diberikan untuk proses subdomain *DSS02* (*Manage Service and Incidents*) yaitu pertama melengkapi dokumen *work product* mengenai layanan permintaan dan insiden terlebih dahulu. Kedua, membuat prosedur lebih rinci dan detail mengenai proses penyelesaian layanan permintaan dan insiden. Ketiga, melakukan kegiatan diskusi rapat yang terjadwal dengan pegawai yang terkait untuk membahas layanan permintaan dan insiden yang terjadi
- Terdapat tiga rekomendasi yang diberikan untuk proses subdoamian *DSS03* (*Manage Problems*) yaitu pertama melakukan manajemen proaktif untuk menanggapi masalah dengan mengumpulkan

permasalahan dan menganalisis data operasi untuk identifikasi tren yang muncul indikasi masalah. Kedua, melengkapi *input* dan *output* dokumen *work product* dan *Base Practice* mengenai pengelolaan masalah terlebih dahulu. Ketiga, mendokumentasikan solusi – solusi yang telah digunakan untuk menangani insiden secara sistematis.

5.2 Saran

Untuk saran yang disimpulkan di kesimpulan untuk PT. Nusantara Berkah Digital adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk kedepan dokumen-dokumen dalam produk kerja atau *work products* dibuat terpisah.
2. Berdasarkan hasil temuan di PT. Nusantara Berkah Digital tidak memiliki rapat yang terjadwal dalam menangani insiden layanan dan permasalahan dengan orang yang terkait. Diharapkan dibuat kegiatan rapat yang terjadwal.
3. Dikarenakan level *gap* untuk *DSS02* dan *DSS03* adalah 1. Maka adanya rekomendasi untuk menyeimbangkan *level* saat ini dan *level* target maka perlu:
 - Melengkapi dokumen-dokumen *best practice* dan *work products*. Untuk *DSS02* *work product* yang dimiliki adalah 22 dari 31 dokumen dan pada domain *DSS03* untuk *best practice* yang dimiliki adalah 4 dari 5 dokumen dan *work products* yang dimiliki adalah 10 dari 16 dokumen.

- Memberikan standar operasional yang lebih rinci dan detail dalam menangani proses penyelesaian layanan permintaan dan insiden.
- Melakukan manajemen yang secara proaktif untuk menanggapi permasalahan terjadi.