

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

IV.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada aplikasi CCF (*Customer Care Flex*) dengan berpedoman pada COBIT 4.1, terdapat beberapa kelemahan-kelemahan yang terjadi sehingga mengakibatkan layanan TI menjadi kurang efisien dan efektif dalam pelaksanaannya, Secara keseluruhan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada domain *P04 Define Information Technology and Relationship* dilihat dari sisi internal perusahaan untuk perencanaan strategis dalam organisasi sudah dilakukan dengan sangat terperinci. Jika ditinjau dari tingkat *maturity*, pada domain ini telah mencapai tingkat *maturity manage* ini berarti proses-proses yang terdapat dalam domain ini telah didokumentasikan dan telah dikomunikasikan dan dilaksanakan berdasarkan metode pengembangan sistem komputerisasi yang baik. Hanya saja masih memerlukan beberapa perbaikan dalam *monitoring* dan evaluasi kinerja.
2. Pada domain *P07 Manage Human Resources* dilihat dari sisi sumber daya manusia seperti proses penempatan staf, termasuk didalamnya proses pencarian tenaga kerja baru, proses pelatihan, pemecatan semua telah dilakukan sesuai dengan prosedur. Jika ditinjau dari tingkat *maturity*, pada domain ini telah mencapai tingkat *maturity manage* artinya perusahaan telah melakukan proses *manage* tenaga kerja dengan baik. Bukan hanya memperhatikan kinerja tenaga kerja, tetapi perusahaan juga telah memberikan *feedback* berupa berbagai kebijakan untuk setiap tenaga kerjanya agar dapat memberikan yang terbaik untuk perusahaan.
3. Pada domain *DS4 Ensure Continuous Service* dilihat dari keberlangsungan proses, telah mencapai tingkat *maturity optimized* ini artinya *best practice* telah diikuti dan diotomatisasi pada sistem berdasarkan proses yang terencana, terorganisir, dan menggunakan metodologi yang tepat. Artinya

- proses yang dilaksanakan mulai dari proses input data, proses, sampai dihasilkan *ouput* telah dilakukan sesuai dengan perancangan prosedur yang ada misalnya terlihat dari dokumen *sequence diagram* yang telah disusun.
4. Pada domain *DS5 Ensure Sistem Security* dilihat dari sisi keamanan aplikasi, telah mencapai tingkat *maturity manage* dalam melakukan fungsi organisasi. Ini artinya perusahaan telah melakukan proses *security* dengan cukup baik. Perusahaan sudah cukup memperhatikan pengamanan-pengamanan dan berbagai validasi disesuaikan dengan kebutuhan proses dalam aplikasi. Terdapat beberapa pengecekan kesalahan pada aplikasi dalam proses tertentu, Terutama dalam proses login, pemisahan akses *previlage* dalam aplikasi telah diterapkan dengan baik. Hal ini baik dilakukan untuk tetap dapat menjaga integritas data.
 5. Pada domain *DS6 Identify and allocate cost*, perusahaan telah mencapai tingkat *maturity manage* dalam melakukan fungsi organisasi dalam domain *DS6 Identify and allocate costs*. Kaitannya dengan proses pada domain ini berarti aplikasi yang digunakan perusahaan sudah cukup dapat menggambarkan tingkat penjualan produk dengan tepat pada tiap daerah. Ketika proses aktivasi dilakukan, maka proses penjualan otomatis telah tercatat dalam aplikasi, dan *report* yang berupa data penjualan dapat diperoleh dengan tepat. Proses identifikasi dan alokasi biaya pada proses penjualan produk telah menggunakan komputerisasi dan telah dapat dimonitor dan terukur dengan baik, dalam melakukan pengembangan terhadap sistem juga sudah menggunakan sistem komputerisasi sudah dijalankan dengan lebih terorganisir.
 6. Pada domain *DS8 Manage Service Desk and Incidents*, dalam mengantisipasi masalah-masalah yang mungkin terjadi secara tiba-tiba dan perlu diantisipasi dalam waktu cepat, perusahaann telah mencapai tingkat *maturity manage*. Semua proses yang dilakukan dapat ikut dikontrol dalam

- modul tersebut. Artinya proses penanggulangan sampai proses *monitoring* dengan menggunakan teknologi informasi dalam domain ini telah diterapkan dalam aplikasi. Hal ini terlihat dari beberapa hal, contohnya analisis terhadap masalah yang biasanya harus ditangani dengan cepat sudah dilakukan dengan baik. Dalam aktivasi, biasanya masalah yang sering terjadi adalah masalah yang berhubungan dengan jaringan *user*.
7. Pada domain *DS9 Manage the configuration*, perusahaan telah mencapai tingkat *maturity optimized* dalam melakukan fungsi dalam domain *DS9 Manage the configuration*. *Best practice* telah diikuti dan diotomatisasi pada sistem berdasarkan proses yang terencana, terorganisir, dan menggunakan metodologi yang tepat. Artinya proses konfigurasi *system* berjalannya aktivasi produk telah terstruktur dan berjalan dengan baik. Konfigurasi aktivasi sudah benar-benar diperhitungkan dengan matang dan terencana dengan baik. Seluruh aliran data, proses pengelolaan *input* data, pemrosesan data, sampai dihasilkan *output* data telah berjalan dengan baik dan menghasilkan suatu *report* berupa informasi yang berguna.
 8. Pada domain *DS10 Manage Problem* perusahaan telah mencapai tingkat *maturity manage*, artinya proses penanggulangan sampai proses *monitoring* dengan menggunakan teknologi informasi dalam domain ini telah diterapkan dalam aplikasi. Aplikasi telah menyediakan fasilitas pelaporan sampai dengan *report* yang baik terhadap penanganan masalah yang terjadi. Terdapat media pelaporan sampai *monitoring* yang baik dalam aplikasi yang memudahkan pemberian *report* baik bagi perusahaan dan juga pada pelanggan.
 9. Pada domain *DS11 Manage Data* . perusahaan telah mencapai tingkat *maturity optimized*, hal ini dapat dilihat dari proses *penginputan* data telah dilakukan dengan terstruktur dalam aplikasi. Data-data yang *diinputkan* ke dalam aplikasi sudah cukup detail dan mewakili seluruh informasi pelanggan. Data yang *diinputkan* sudah cukup detail dan menggambarkan pengguna

- secara keseluruhan. Pemrosesan data telah berjalan dengan baik seperti yang telah dijelaskan pada domain *DS4 Ensure Continuous Service*. Hasil pemrosesan data berupa *ouput* datapun sudah terstruktur dengan jelas.
10. Pada domain *DS12 Manage the Physical Environment*, perusahaan telah mencapai tingkat *maturity manage* artinya lingkungan pendukung terhadap proses-proses telah terorganisir dengan baik. Infrastruktur-infrastruktur pada perusahaan sudah cukup lengkap tersedia dalam perusahaan. Hanya saja masih memerlukan beberapa perbaikan dalam *monitoring* dan evaluasi kinerja terhadap pengelolaan infrastruktur sebagai lingkungan pendukung perusahaan.
 11. Pada domain *DS13 Manage Operations*, aplikasi yang digunakan dapat digolongkan pada tingkat *maturity optimized* aplikasi sudah benar-benar men-cover semua kebutuhan *customer* dengan sangat baik dan sesuai *best practice*. Jika dilihat dari setiap modul-modul yang ada, aplikasi ini sudah dengan sangat cermat mengetahui keseluruhan kebutuhan *customer*. Seluruh kebutuhan *customer*, bukan saja aktivasi, tetap seluruh hal yang berhubungan dengan *customer* dapat dilakukan dalam modul ini.
 12. Pada domain *ME1 Monitor and Evaluate IT Processe*, perusahaan telah mencapai tingkat *maturity optimized* dalam melakukan fungsi organisasi dalam domain *ME1 Monitor and Evaluate IT Processes*. Proses *monitoring* sudah dilakukan dengan baik. Modul *monitoring* terhadap *customer* telah dikelola dengan baik. Evaluasi terhadap hasil *monitoring* pun sudah dilakukan dengan baik

VI.2 SARAN

Dari hasil audit yang telah dilakukan dan analisis berupa *maturity model* pada 12 proses yang telah dilakukan, ada beberapa domain yang belum memenuhi target *maturity model* level 5. Adapun saran yang diberikan penulis berdasarkan analisis kelemahan yang ditemukan, penulis memberikan rekomendasi atau saran untuk memperbaiki kelemahan tersebut. Saran ini dapat dipertimbangkan oleh manajemen untuk melakukan agar tujuan perusahaan dapat tercapai dan meningkatkan keuntungan. Untuk Aplikasi CCF (*Customer Care Flexi*) secara keseluruhan sudah dapat mewakili kebutuhan *Customer* terhadap produk. Hal ini dapat dilihat dari seluruh proses yang berhubungan dengan *Customer* di *handle* dalam aplikasi *Customer Care Flexi*, yang telah dijelaskan sebelumnya salah satunya melakukan aktivasi produk. Hal ini sudah terorganisir dengan baik dan detail.

Dari segi 12 domain yang diamati, beberapa domain masih perlu dilakukan peningkatan kinerja untuk dapat mencapai tingkat *maturity model Optimized*. Membekali sumber daya manusia perusahaan dengan ilmu sesuai dengan perkembangan. Melengkapi infrastruktur yang dapat mendukung terwujudnya tujuan organisasi. Beberapa saran juga telah disampaikan pada bagian saran pada tiap domain yang telah dikemukakan pada bab 3. Hal tersebut sebaiknya dapat dilakukan oleh perusahaan untuk mencapai level *optimized*.

Dari segi pengguna produk *Flexi*, saya merasa sudah cukup puas dengan berbagai layanan yang diberikan oleh Telkom *Flexi*. Selain layanan jaringan yang sudah cukup luas, *Flexi* juga menawarkan harga yang cukup terjangkau oleh masyarakat. Dengan berbagai layanan dan fitur yang selalu mengikuti perkembangan teknologi informasi, Telkom *Flexi* sudah cukup jeli dalam melihat kebutuhan pengguna produk sehingga dapat terus memberikan kepuasan terhadap setiap penggunaannya.