

## BAB V

### PENUTUP

#### 11.1 Kesimpulan

Berlandaskan penelitian ini, ditemukan beberapa hasil sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian tingkat kapabilitas dari layanan sistem *IT Helpdesk* sesuai dengan prinsip COBIT 2019 di PT Acset Indonusa Tbk pada masing-masing sub proses dalam keseluruhan proses *core* domain yang digunakan, didapatkan seluruh sub proses telah mencapai tingkatan tata kelola dan manajemen sistem yang seharusnya. Seluruh sub proses telah mencapai level 3. Dapat dikatakan proses tata kelola telah terdefinisi dengan baik serta tujuan tata kelola teknologi informasi telah tercapai melalui penggunaan aset perusahaan atau organisasi. Adapun tingkat kapabilitas dari setiap sub proses, diperoleh tingkatan *maturity* melalui seluruh proses yang ada. Adapun capaian pada masing-masing proses sebagai berikut: EDM03 77,26% (*Largely Achieved*), APO12 65,33% (*Largely Achieved*), APO13 87,2% (*Fully Achieved*), DSS02 79,6% (*Largely Achieved*), DSS03 76,53% (*Largely Achieved*), DSS04 69,6%, (*Largely Achieved*), BAI10 80,13% (*Largely Achieved*). Akan tetapi pada tingkat tersebut belum dilakukan sepenuhnya dan belum ada pengukuran audit secara eksternal dan internal.
2. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, memberikan rekomendasi tata kelola layanan sistem *IT Helpdesk* untuk memaksimalkan kinerja sistemnya sehingga dapat menunjang proses bisnis operasional perusahaan jika diukur dengan *framework* COBIT 2019. Meskipun dalam pengimplementasiannya saat ini layanan sistem informasi *IT Helpdesk* sudah memenuhi capaian tingkatan yang baik, tidak menutup kemungkinan PT Acset Indonusa Tbk untuk terus meningkatkan nilai yang mereka miliki dalam tata kelola layanan sistem *IT Helpdesk* sehingga mencapai tujuan bisnis. Salah satu hal yang dapat ditingkatkan adalah pengelolaan kualitas layanan sistem agar penyampaian data dapat diterima dengan baik dengan menggunakan layanan teknologi yang konsisten. Ini karena bisnis dan TI diharuskan saling berkolaborasi untuk kesuksesan perusahaan yang mendukung tujuan perusahaan.

#### 11.2 Saran

Masukan yang bisa diberikan oleh peneliti berlandaskan pada hasil penelitian ini, yaitu:

1. Melalui pengukuran layanan sistem *IT Helpdesk* di PT Acset Indonusa Tbk dengan Cobit 2019 domain EDM, APO, DSS, dan BAI terdapat beberapa hal yang

perlu ditinjau kembali oleh pihak pengelola layanan sistem *IT Helpdesk* di PT Acset Indonusa Tbk agar dapat memberikan kualitas layanan IT yang optimal serta lebih baik pada seluruh pengguna sistem dengan membuat prioritas untuk meningkatkan area atau domain yang perlu untuk dilakukan perbaikan terlebih dahulu sebelum melakukan perbaikan domain lainnya.

2. Rekomendasi yang diberikan pada penelitian ini dapat diaplikasikan dengan menyesuaikan kebutuhan perusahaan sebagai langkah peningkatan kapabilitas layanan sistem *IT Helpdesk* di PT Acset Indonusa Tbk dengan harapan sistem *IT Helpdesk* di PT Acset Indonusa Tbk dapat menjadi penunjang dalam menciptakan peningkatan bisnis maupun berbagai peluang inovasi oleh teknologi sehingga dapat mendukung tujuan bisnis dan membantu perusahaan mencapai tujuan secara lebih efektif.