

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terkait pengukuran tingkat kapabilitas (*capability level*), tingkat kematangan (*maturity level*), dan analisis kesenjangan (*gap analysis*) pada *website* Medcom.id menggunakan *framework* COBIT 2019, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Permasalahan yang teridentifikasi melalui penelitian ini adalah bahwa *website* Medcom.id belum sepenuhnya beroperasi secara optimal dalam menyediakan layanan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dari *website*, diantaranya yaitu program atau layanan yang dikelola, kualitas dari berita melalui informasi yang disajikan, pemahaman pengguna saat berinteraksi dengan *website*, dan konsistensi ketersediaan layanan.
2. Penelitian ini mengukur tingkat keberhasilan Medcom.id terhadap kinerja sistem melalui layanan yang diberikan menggunakan alat ukur atau indikator proses COBIT 2019 yaitu proses APO02 (mengelola strategi), BAI08 (mengelola pengetahuan), dan DSS01 (mengelola operasi).
3. Perhitungan *maturity level* yang telah dilakukan untuk mengetahui tingkat kinerja saat ini menghasilkan nilai rata-rata sebesar 2,33 yaitu berada di level *Managed Process*. Level tersebut menunjukkan kinerja atau performa dari proses telah dilakukan, ditetapkan, dan dikontrol keluarannya, sehingga dapat dilakukan pengukuran terhadap kinerja tersebut.
4. Terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup tinggi antara nilai saat ini yaitu sebesar 2 dengan nilai yang diharapkan yaitu sebesar 5. Sehingga, *website* belum dapat dikatakan optimal dan masih membutuhkan perbaikan di setiap komponennya.
5. Terkait nilai saat ini untuk setiap proses, nilai tersebut dihasilkan dari perhitungan masing-masing *maturity level*. Adapun nilai yang

didapatkan untuk proses APO02 sebesar 2, BAI08 mendapatkan nilai sebesar 3, dan DSS01 mendapatkan nilai sebesar 2. Dari hasil tersebut, proses yang memperoleh *gap* cukup tinggi sehingga membutuhkan segera perbaikan adalah APO02 dan DSS01 yaitu sebesar 3, disusul dengan perbaikan pada proses BAI08 mengenai pengelolaan pengetahuan.

5.2 Saran

Bersumber pada hasil studi penelitian ini, maka peneliti mempunyai masukan dan saran sebagai berikut:

1. Melalui pengukuran *website* Medcom.id menggunakan COBIT 2019 pada proses APO02, BAI08, dan DSS01 dapat dilihat bahwa terdapat beberapa hal yang perlu ditinjau kembali oleh pihak pengelola untuk keberhasilan pengiriman layanan kepada pengguna. Pengukuran tersebut dapat menjadi pertimbangan bagi pihak pengelola dalam menetapkan prioritas perbaikan.
2. Rekomendasi dari penelitian ini dapat diterapkan dan disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan sebagai langkah untuk meningkatkan performa atau kapabilitas layanan *website* Medcom.id, dengan harapan Medcom.id dapat menjadi *website* berita daring yang mempunyai layanan terlengkap, terpercaya, dan ramah pengguna sehingga dapat diterima oleh semua kalangan.
3. Untuk penelitian selanjutnya, lingkup penelitian dapat meluas ke provinsi lainnya tidak hanya di provinsi DKI Jakarta, sehingga target penelitian dan penilaian yang diperoleh dapat lebih beragam.