

BAB V PENUTUP

Setelah dilakukan analisis mendalam terhadap tata kelola Teknologi Informasi di PT Tangara Mitrakom dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 2019, penelitian ini berhasil memetakan kondisi kapabilitas perusahaan saat ini serta mengidentifikasi celah yang perlu diperbaiki. Evaluasi yang berfokus pada lima domain utama (EDM03, EDM05, DSS03, MEA03, dan MEA04) ini memberikan gambaran objektif mengenai sejauh mana proses TI telah mendukung strategi bisnis perusahaan, khususnya dalam sektor layanan komunikasi satelit. Sebagai akhir dari laporan penelitian ini, berikut dipaparkan kesimpulan dan saran strategis yang dihasilkan.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan melalui pengolahan data kuesioner, observasi dokumen, dan analisis mendalam terhadap kondisi tata kelola TI di PT Tangara Mitrakom, maka kesimpulan dari penelitian ini dapat dirangkum ke dalam beberapa poin utama sebagai berikut.

1. Melalui analisis Design Factor, PT Tangara Mitrakom teridentifikasi sebagai organisasi yang berorientasi pada cost leadership dan stabilitas layanan, dengan tingkat kepatuhan regulasi yang sangat tinggi (60% kategori *High*), ketergantungan besar pada sumber daya internal (*insourced* 90%), serta pendekatan implementasi TI yang masih didominasi metode tradisional (70%). Berdasarkan pembobotan seluruh faktor desain dengan ambang batas *normalized score* ≥ 75 , ditetapkan lima domain prioritas yang paling kritikal bagi organisasi, yaitu EDM03 (*Ensured Risk Optimization*), EDM05 (*Ensured Stakeholder Transparency*), DSS03 (*Managed Problems*), MEA03 (*Managed Compliance with External Requirements*), dan MEA04 (*Managed Assurance*).
2. Seluruh instrumen penelitian yang digunakan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada kelima domain memiliki nilai *r*-hitung yang melampaui nilai *r*-tabel (0,320), sehingga dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa seluruh domain memperoleh nilai di atas ambang batas 0,6, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai basis perhitungan tingkat kapabilitas.
3. Berdasarkan penilaian tingkat kapabilitas menggunakan skala *cumulative sustainability scale* COBIT 2019, diperoleh hasil sebagai berikut:

Lisa Febriyanti, 2026

**EVALUASI TINGKAT KAPABILITAS TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN
FRAMEWORK COBIT 2019 PADA PT TANGARA MITRAKOM**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S-1 Sistem Informasi
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id - www.repository.upnvj.ac.id]

- a. Domain EDM03 (*Ensured Risk Optimization*) berada pada *Capability Level 3* dengan persentase pemenuhan sebesar 75–76% (*Largely Achieved*). Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan risiko TI telah berjalan di sebagian besar unit kerja, namun masih bersifat terfragmentasi karena belum adanya integrasi data risiko lintas fungsi secara terpusat.
 - b. Domain EDM05 (*Ensured Stakeholder Transparency*) berhasil mencapai *Capability Level 4* dengan persentase pemenuhan sebesar 85–87% (*Fully Achieved*). Domain ini menjadi satu-satunya domain yang telah memenuhi target kapabilitas perusahaan, mencerminkan bahwa mekanisme pelaporan dan transparansi informasi kepada pemangku kepentingan telah terdefinisi, terdokumentasi, dan konsisten dijalankan. Meski demikian, masih terdapat celah efisiensi berupa jeda sinkronisasi data (*update-lag*) pada proses konsolidasi laporan eksekutif.
 - c. Domain DSS03 (*Managed Problems*) berada pada *Capability Level 3* dengan persentase pemenuhan yang konsisten sebesar 66% (*Largely Achieved*) pada seluruh sub-domain. Fondasi proses identifikasi dan penyelesaian masalah TI telah berjalan secara fundamental, namun masih terhambat oleh pola penanganan reaktif, ketiadaan *Knowledge Base System* yang terintegrasi, serta ketergantungan tinggi pada keahlian individual personel senior.
 - d. Domain MEA03 (*Managed Compliance with External Requirements*) berada pada *Capability Level 3* dengan persentase pemenuhan sebesar 85–86% (*Largely hingga Fully Achieved*). Komitmen kepatuhan terhadap regulasi eksternal, termasuk regulasi Kemenkominfo dan SLA kontrak, telah berjalan dengan sangat baik. Namun, pemantauan terhadap perubahan regulasi masih bersifat reaktif-defensif dan repositori dokumen bukti kepatuhan belum tersentralisasi secara digital.
 - e. Domain MEA04 (*Managed Assurance*) berada pada *Capability Level 3* dengan persentase pemenuhan yang stabil sebesar 65–67% (*Largely Achieved*) pada seluruh sub-domain. Divisi *Quality Assurance* telah berjalan secara formal, namun cakupannya masih berorientasi pada pengujian teknis per proyek dan belum didukung rencana penjaminan periodik yang terintegrasi ke dalam pengawasan tata kelola TI secara makro.
4. Hasil analisis kesenjangan (*gap analysis*) menunjukkan bahwa empat dari lima domain yang dievaluasi, yaitu EDM03, DSS03, MEA03, dan MEA04, berada dalam status Gap Teridentifikasi dengan nilai

kesenjangan sebesar 1 level dari target Level 4 (*Quantitatively Managed Process*) yang ditetapkan perusahaan. Sementara itu, domain EDM05 telah berhasil mencapai target Level 4 sehingga berstatus Target Tercapai. Secara akumulatif, kondisi ini mencerminkan bahwa ekosistem tata kelola TI PT Tangara Mitrakom sedang berada pada fase transisi dari proses yang terdefinisi (*Defined Process*) menuju proses yang terukur secara kuantitatif (*Quantitatively Managed Process*), di mana aktivitas operasional dan pengawasan TI telah berjalan secara fundamental namun belum sepenuhnya terstandardisasi dan terukur secara kuantitatif di seluruh lini organisasi.

5. Berdasarkan integrasi nilai *Design Factor* dan hasil analisis kesenjangan, disusun rekomendasi perbaikan dengan tiga klasifikasi prioritas. Prioritas Tinggi mencakup domain MEA03, MEA04, dan EDM03 yang berfokus pada digitalisasi repositori dokumen kepatuhan, penyusunan rencana penjaminan periodik, dan integrasi aliran data risiko lintas fungsi. Prioritas Sedang mencakup domain DSS03 yang berfokus pada optimasi sistem tiket gangguan berbasis matriks SLA dan pembangunan dokumentasi solusi teknis yang tersentralisasi. Prioritas Rendah mencakup domain EDM05 yang berfokus pada otomatisasi pelaporan eksekutif melalui implementasi dashboard Business Intelligence berbasis *zero-cost* platform guna mengeliminasi ketergantungan pada konsolidasi data manual.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, disusunlah sejumlah saran strategis untuk menutup celah kapabilitas yang ada. Saran-saran ini menitikberatkan pada transformasi operasional dari basis manual menuju otomatisasi agar PT Tangara Mitrakom dapat mencapai target Level 4 yang bersifat terukur.

1. Bagi PT Tangara Mitrakom
 - a. Perusahaan disarankan untuk mulai mengimplementasikan metrik pengukuran kuantitatif (KPI) pada setiap proses TI dan menyajikannya dalam bentuk *dashbord* eksekutif otomatis untuk memudahkan deteksi dini anomali layanan.
 - b. Membangun platform *Knowledge Management System* (KMS) untuk mendokumentasikan riwayat gangguan dan solusi teknis untuk menekan ketergantungan operasional pada individu tertentu.
 - c. Mengoptimalkan peran unit *Quality Assurance* agar tidak hanya melakukan pengujian fungsional sistem sebelum peluncuran, namun

juga melakukan audit independen secara berkala terhadap efektivitas proses tata kelola untuk menjamin konsistensi performa TI.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Disarankan untuk melakukan evaluasi lanjutan pada domain fokus area lainnya seperti *Security* (APO13) dan *Data Management* (APO14) mengingat semakin meningkatnya risiko keamanan data dan privasi pada industri telekomunikasi satelit.
- b. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggunakan teknik pengumpulan data yang lebih beragam, seperti observasi teknis langsung atau pengujian sistem secara mandiri, untuk memvalidasi temuan kuesioner sehingga hasil evaluasi akhir menjadi lebih objektif dan teknis.