

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan kuesioner menunjukkan nilai rata-rata pada proses domain APO01 - Mengelola Kerangka Manajemen TI (*Manage the IT Management Framework*) adalah 2.84 dimana nilai ini menunjukkan bahwa proses telah mencapai *established process* (level3). Pada level ini proses pengelolaan kerangka kerja manajemen teknologi informasi pada *IT Centre* UIB telah ditetapkan dan dikelola dengan mendefinisikan proses yang mampu mencapai hasil proses tersebut.
2. Hasil perhitungan kuesioner menunjukkan nilai rata-rata pada proses domain APO09 – Mengelola Perjanjian Layanan (*Manage Service Agreement*) adalah 2.65 dimana nilai ini menunjukkan bahwa proses telah mencapai *established process* (level 3). Pada level ini proses pengelolaan perjanjian layanan teknologi informasi pada *IT Centre* UIB telah ditetapkan dan dikelola dengan mendefinisikan proses yang mampu mencapai hasil proses tersebut.
3. Hasil perhitungan menemukan bahwa terdapat satu sub proses domain yang memiliki nilai *capability level* dibawah nilai rata-rata yaitu sub proses domain APO 09.04 – Mengawasi dan Melaporkan Tingkat Layanan (*Monitor and Report Service Levels*) dengan nilai *capability level* 2.49 pada tingkat

managed process (level 2). Pada level ini, proses sudah ditetapkan dan dikelola

4. Tingkat kapabilitas saat ini pada proses domain APO01 - Mengelola Kerangka Manajemen TI (*Manage the IT Management Framework*) berada di level 3 *established process*. Sedangkan level yang diinginkan adalah level 4 *predictable process*. Sehingga *gap* untuk mencapai level 4 adalah 0.67.

5. Tingkat kapabilitas saat ini pada proses domain APO09 – Mengelola Perjanjian Layanan (*Manage Service Agreement*) berada di level 3 *established process*. Sedangkan level yang diinginkan adalah level 4 *predictable process*. Sehingga *gap* untuk mencapai level 4 adalah 0.86.

6. Untuk mencapai tingkat yang diinginkan, penulis telah membahas rekomendasi pada setiap sub proses domain di bab sebelumnya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya ada beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan. sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya, dapat menganalisis tingkat kapabilitas *IT Centre* UIB menggunakan proses domain lain.
2. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya, dapat melakukan perhitungan dengan skala pengukuran yang lain seperti skala *linkert*, skala *thurstone*, dan skala *rating*.