

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN REKOMENDASI

5.1 HASIL PENELITIAN

Setelah melalui serangkaian proses penelitian pada CV Kharisma Wijaya Jambi, maka pada bagian kali ini akan dilampirkan poin – poin hasil penelitian secara lebih ringkas dan jelas. Hasil yang didapatkan akan dapat menjadi gambaran umum mengenai sistem yang sedang digunakan pada organisasi terkait. Disamping itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk melakukan evaluasi pada beberapa bagian yang masih belum sempurna dan baik prosesnya. Adapun hasil penelitian yang didapatkan sebagai berikut.

Proses TI	Jumlah Jawaban	Jumlah Pertanyaan	Index	Maturity Level
DS1 : <i>Define and manage service levels.</i>	40	15	2,67	3
DS2 : <i>Manage third-party services.</i>	40	13	2,67	3
DS3 : <i>Manage performance and capacity.</i>	50	15	3,34	3
DS4 : <i>Ensure continuous service.</i>	55	15	3.67	4
DS6 : <i>Identify and allocate costs.</i>	45	15	3	3
DS7 : <i>Educate and train users.</i>	45	14	3	3
DS8 : <i>Manage service desk and incidents.</i>	40	15	2,67	3
DS10 : <i>Manage problems.</i>	45	15	3	3
DS13 : <i>Manage operations.</i>	55	15	3,67	4

Tabel 4.9 Tabel Hasil Analisis Maturity Level

Berdasarkan hasil tersebut, maka selanjutnya akan dilakukan penentuan target kematangan proses TI yang diinginkan oleh organisasi. Hal ini bertujuan untuk membantu organisasi dalam melakukan perbaikan dan koreksi pada aspek – aspek yang dinilai belum memberikan fungsi dan kinerja yang baik.

5.2 PROSES PENENTUAN TARGET KEMATANGAN PROSES TI

Target kematangan proses TI memiliki definisi mengenai sebuah kondisi ideal yang diharapkan oleh organisasi dimana dapat dijadikan sebuah pedoman dalam menyusun model Tata Kelola TI yang baik dan terstruktur. Target kematangan proses TI dapat ditentukan dengan melihat lingkungan internal bisnis dan konsep manajemen yang ingin dikembangkan pada CV Kharisma Wijaya Jambi. Melihat visi, misi, tujuan, konsep bisnis, serta strategi yang dikembangkan dalam organisasi, maka dapat diambil pokok penting yang dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan untuk membuat sebuah target kematangan proses TI. Adapun target kematangan proses TI pada CV Kharisma Wijaya Jambi dapat dilihat pada uraian berikut :

1. CV Kharisma Wijaya Jambi ingin menjadi organisasi bisnis yang berkompeten dan bersaing dalam bidang stationery kota Jambi.
2. CV Kharisma Wijaya Jambi ingin mengelola penyediaan barang secara konsisten dan berkala kepada pihak – pihak yang terkait.
3. CV Kharisma Wijaya Jambi ingin mengoptimalkan strategi – strategi bisnis guna meningkatkan pertumbuhan dan perkembangan organisasi.

4. CV Kharisma Wijaya Jambi ingin membangun SDM yang berkualitas, kompeten, dan handal dalam organisasi.
5. CV Kharisma Wijaya Jambi ingin meningkatkan keuntungan dan manfaat bagi pihak – pihak yang berkepentingan.
6. CV Kharisma Wijaya Jambi ingin mengutamakan pelayanan yang baik dan pengawasan pada mutu setiap produk.

Disamping beberapa faktor yang dijelaskan sebelumnya, peneliti juga mempertimbangkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak intern dalam CV Kharisma Wijaya Jambi. Adapun kesimpulan hasil wawancara yang didapat merujuk pada keinginan membentuk sebuah sistem yang terstruktur skema kinerjanya, dapat dilakukan evaluasi berkala, dan dokumentasi secara terperinci pada setiap proses yang ada. Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka dapat diambil sebuah kesimpulan yang menunjukkan bahwa target tingkat kematangan proses TI yang ada pada CV Kharisma Wijaya Jambi ada pada skala 4 yaitu *managed and measurable*. Pada skala ini, dapat dijelaskan bahwa proses yang ada pada organisasi telah terkomputerisasi dan dapat dimonitor serta dievaluasi dengan baik. Disamping itu, manajemen pengembangan sistem pun sudah dijalankan dengan lebih terorganisir dan terarah dengan berpedoman pada tujuan dan target bisnis.

5.3 ANALISIS GAP KEMATANGAN PROSES TI

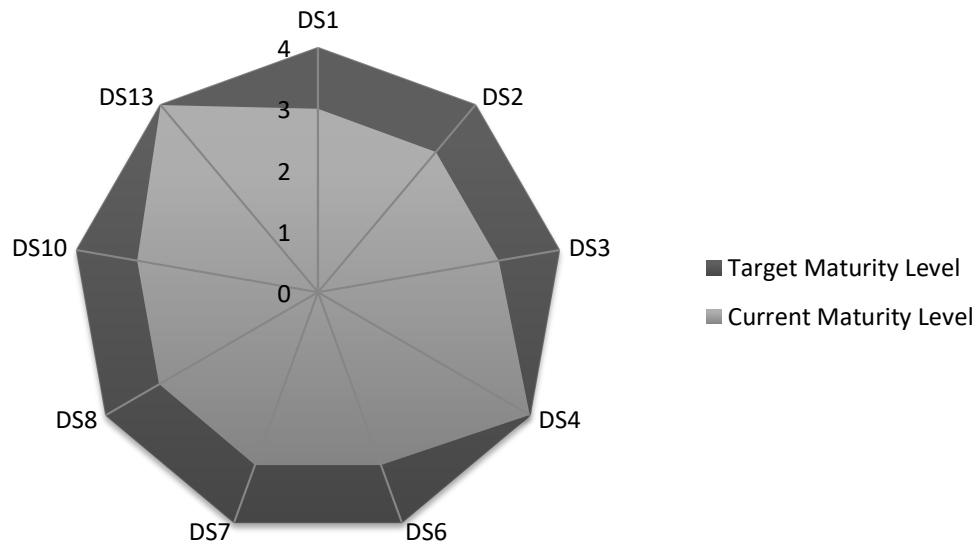
Setelah mengetahui target kematangan proses TI yang diinginkan oleh organisasi dimana dalam hal ini CV Kharisma Wijaya Jambi, maka akan

dilakukan proses analisis gap kematangan proses TI. Analisis gap kematangan proses TI memiliki makna sebuah penyesuaian proses TI yang sebelumnya dianggap belum matang menjadi proses TI yang sesuai dengan target kematangan proses TI. Penyesuaian ini bertujuan untuk menutupi gap yang tercipta dari analisa sebelumnya. Adapun dari 9 proses TI yang teridentifikasi dari CV Kharisma Wijaya Jambi setidaknya ada 7 proses TI yang masih harus disesuaikan dengan target yang direncanakan. Adapun 7 proses TI tersebut meliputi proses DS1, DS2, DS3, DS6, DS7, DS8, dan DS10.

Proses TI	Current Maturity Level	Target Maturity Level
Domain : Delivery and Support		
DS1 : <i>Define and manage service levels.</i>	3	4
DS2 : <i>Manage third-party services.</i>	3	4
DS3 : <i>Manage performance and capacity.</i>	3	4
DS4 : <i>Ensure continuous service.</i>	4	4
DS6 : <i>Identify and allocate costs.</i>	3	4
DS7 : <i>Educate and train users.</i>	3	4
DS8 : <i>Manage service desk and incidents.</i>	3	4
DS10 : <i>Manage problems.</i>	3	4
DS13 : <i>Manage projects.</i>	4	4

Tabel 5.1 Tabel Analisis Gap Kematangan Proses TI

Berikut tampilan perbandingan grafik dari *current maturity level* dan *target maturity level* pengelolaan TI pada CV Kharisma Wijaya Jambi.



Gambar 5.1 Skema Grafik *Current Maturity Level* dan *Target Maturity Level*

5.4 REKOMENDASI GAP KEMATANGAN PROSES TI

Setelah melalui analisa proses TI yang belum memenuhi target kematangan, maka selanjutnya perlu dilakukan penyusunan kiat – kiat sebagai rekomendasi dalam membantu organisasi mencapai target yang telah ditentukan. Adapun rekomendasi atas gap pada proses TI yang ada sebagai berikut :

1. DS1 : *Define and manage service levels.*

Rekomendasi untuk proses TI menentukan dan mengelola tingkat layanan :

- Tingkat layanan sistem informasi pada organisasi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang ada. Faktor tersebut mencakup faktor internal dan juga yang eksternal. Maka dari itu, perlu dilakukan perhatian kepada kedua faktor ini tanpa hanya melakukan perhatian pada salah satu faktor saja.

- Mengelola tingkat layanan sistem informasi juga harus disesuaikan dengan kebutuhan dari pelanggan ataupun konsumen. Dalam hal ini, perlu diperhatikan perkembangan kebutuhan pihak konsumen yang semakin hari semakin bertambah. Proses identifikasi kebutuhan dari pelanggan dan konsumen ini dapat dijadikan pedoman untuk melakukan perbaikan pada sistem informasi guna meningkatkan pelayanan yang ada.
- Tingkat layanan pada sebuah sistem juga tidak hanya disesuaikan pada kebutuhan konsumen, akan tetapi kebutuhan manajemen yang ada pun diperlukan. Hal ini dikarenakan metode atau proses manajemen yang dipakai oleh organisasi juga selalu berkembang mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan yang ada. Maka dari itu, ada baiknya apabila sistem informasi yang digunakan dapat selalu dievaluasi seiring dengan berkembangnya kebutuhan dalam rangka peningkatan pelayanan.

2. DS2 : *Manage third-party services.*

Rekomendasi untuk proses TI mengelola pelayanan pihak ketiga :

- Sistem informasi yang baik tentunya ditunjang oleh berbagai aspek yang membantu dan mendukung setiap proses yang ada agar dapat berjalan dengan baik. Salah satu dari aspek yang penting tersebut adalah pihak ketiga. Dalam hal ini, perlu

dilakukan analisa pada pihak ketiga dalam memberikan kinerja atas sistem informasi yang ada. Analisa ini bertujuan untuk mengawasi dan mengontrol setiap proses yang ada pada organisasi.

- Disamping analisa pada kinerja pihak ketiga, organisasi terkait juga perlu melakukan identifikasi pada kemampuan dan kompetensi dari pihak ketiga. Hal ini bertujuan untuk memberikan jaminan bahwa pihak ketiga tersebut memang cocok dan dapat bekerja selaras dengan visi dan misi yang diemban oleh organisasi.

3. DS3 : *Manage performance and capacity.*

Rekomendasi untuk proses TI mengelola kinerja dan kapasitas :

- Sistem informasi diimplementasikan guna mendukung aktivitas organisasi yang masih bersifat manual dan sederhana. Dalam prosesnya, sistem informasi juga memiliki kapasitas dalam melakukan aktivitasnya. Maka dari itu, diperlukan pengelolaan yang bersifat mengontrol dan menjamin kelangsungan kinerja dari sistem informasi yang ada agar tidak terjadi penyimpangan proses yang dapat menimbulkan masalah. Organisasi yang ada perlu melakukan perencanaan pembaharuan pada sistem informasi setiap periodenya sesuai dengan perubahan rencana ataupun manajemen yang dilakukan.

- Kapasitas dalam sebuah sistem informasi pada dasarnya akan tidak dapat memenuhi kebutuhan dari organisasi yang terus bertambah selaras dengan berjalannya waktu. Seperti yang telah diketahui, sistem informasi dirancang dengan memiliki batasan – batasan proses sehingga perlu sekali diadakan perawatan berkala. Dalam hal ini, organisasi wajib membentuk sebuah alternatif solusi dalam mengatasi permasalahan perihal kapasitas sistem informasi agar tidak mengganggu jalannya kegiatan yang ada pada organisasi. Hal ini bertujuan untuk menjamin kelangsungan dan kesinambungan kinerja dan kapasitas sistem informasi yang ada didalam organisasi.

4. DS6 : *Identify and allocate costs.*

Rekomendasi untuk proses TI identifikasi dan alokasi biaya :

- Organisasi pada umumnya selalu berinteraksi dengan sebuah hal yang disebut dengan biaya. Hampir semua kegiatan maupun proses kerja yang ada memiliki biayanya sendiri – sendiri. Berdasarkan hal ini saja, maka kita dapat mengetahui betapa pentingnya biaya didalam sebuah organisasi. Maka dari itu, harus dilakukan sebuah perencanaan yang matang dalam hal pembiayaan setiap proses dan kegiatan yang ada pada organisasi. Apabila rencana yang ada disusun dengan sedemikian rupa baiknya, maka hal ini dapat meminimalisasi kesalahan – kesalahan dalam hal pembiayaan.

- Disamping penyusunan rencana anggaran yang baik dan tepat guna, organisasi juga diharapkan dapat melakukan analisis biaya dan manfaat (*cost / benefit analysis*). Keuntungan dari pengembangan sistem informasi tidak semuanya dapat diukur secara langsung dengan nilai uang, maka kita dapat menaksir dengan mempertimbangkan efektivitas ataupun manfaatnya. Dalam hal ini, organisasi dapat menilai dan menghitung total anggaran biaya yang dikeluarkan untuk sebuah proyek atau proses kegiatan dengan manfaat dan efektivitas yang dihasilkan. Apabila hasil analisis ini menunjukkan perbandingan yang setara atau lebih tinggi pada sisi manfaat ataupun efektivitas proses, maka dapat dikatakan organisasi telah melakukan identifikasi dan alokasi dana atau biaya dengan tepat dan bermanfaat.

5. DS7 : *Educate and train users.*

Rekomendasi untuk proses TI pendidikan dan pelatihan pengguna :

- Sebuah organisasi yang berdiri tentunya tidak terlepas dari berbagai faktor yang mendukung dan menunjang. Salah satu dari faktor yang penting bagi organisasi adalah SDM (Sumber Daya Manusia). Sumber daya manusia yang ada pada organisasi dapat dikatakan sebagai sebuah investasi yang berharga dan perlu dijaga. Berdasarkan hal ini, maka organisasi dalam hal ini perlu mempersiapkan program ataupun kebijakan

yang berisi kegiatan yang dapat meningkatkan kemampuan dan profesionalisme sumber daya manusia yang ada. Hal ini bertujuan untuk menjamin kelangsungan dan produktivitas yang optimal didalam organisasi.

- Disamping mempersiapkan program dan kebijakan terkait pendidikan dan pelatihan pada pengguna, organisasi juga perlu melakukan analisa dan pembaharuan terhadap program dan kebijakan yang telah ada sebelumnya. Hal ini disebabkan karena kebutuhan dari organisasi atas sumber daya manusia terus berkembang dari satu periode ke periode selanjutnya. Maka dari itu, proses ini ditujukan untuk menjamin bahwa materi pendidikan dan pelatihan sesuai dengan kebutuhan organisasi terhadap sumber daya manusia yang diinginkan.

6. DS8 : *Manage service desk and incidents.*

Rekomendasi untuk proses TI mengelola meja pelayanan dan insiden :

- *Service desk and incidents* adalah suatu unit fungsional yang terdiri dari sejumlah karyawan / pegawai yang terdedikasi menangani berbagai layanan dan insiden. Dalam menunjang kebaikan dari proses ini, organisasi perlu memperhatikan kompetensi sumber daya manusia yang dipercaya untuk memegang peranan dan pengelolaan sebagai *service desk and incidents*. Ini bertujuan agar pelayanan yang ada didalam

organisasi bersifat profesional yang berimbas pada peningkatan loyalitas pengguna.

- Disamping memperhatikan kompetensi dari sumber daya manusia, organisasi juga perlu menyiapkan segala infrastruktur yang dibutuhkan untuk mendukung jalannya proses ini. Adapun hal – hal yang perlu diperhatikan antara lain teknologi pendukung sebagai sarana komunikasi, ruang kerja yang berkualitas, dan SOP (*Standard Operational Procedure*) yang terstruktur. Apabila pengelolaan proses ini berjalan dengan baik, maka tingkat kepercayaan dari pengguna, pelanggan dan pihak – pihak lain pun akan ikut meningkat sehingga kemajuan dan perkembangan dari organisasi akan lebih cepat tumbuh.

7. DS10 : *Manage problems*.

Rekomendasi untuk proses TI mengelola masalah :

- Organisasi ketika melakukan kegiatannya sehari – hari tentu tidak akan terlepas dari masalah ataupun hambatan yang muncul. Masalah – masalah yang timbul tentunya disebabkan oleh berbagai faktor mulai dari sisi sistem informasi ataupun dari sisi sumber daya manusianya. Maka dari itu, sebuah organisasi haruslah memiliki pihak – pihak yang berkompeten dalam manajemen sebuah masalah. Hal ini sering disebut dengan *problems management* dimana didalamnya terdapat

serangkaian proses untuk meminimalisasi dampak dari masalah yang belum dapat dicegah.

- Disamping menyiapkan pihak – pihak yang berkompeten dalam hal mengelola masalah, organisasi juga perlu memberikan perhatian lebih kepada cara ataupun metode penyelesaian masalah yang ada. Hal ini bertujuan agar masalah yang telah diselesaikan tidak terulang lagi dikemudian hari. Organisasi juga dapat menarik sebuah pelajaran atas masalah – masalah yang terjadi sebagai bentuk acuan dalam membentuk sebuah solusi pencegahan terhadap aspek – aspek yang rawan terkena permasalahan dan hambatan.