

## BAB V

### PENUTUP

Kesimpulan yang diberikan penulis adalah yang berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan dan saran yang diharapkan akan digunakan serta bermanfaat bagi perusahaan dalam hal yang terkait dengan pengelolaan tata kelola teknologi TI sistem penjualan tiket (*ticketing*) PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkalpinang.

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil evaluasi tata kelola teknologi TI sistem penjualan tiket (*ticketing*) PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkalpinang yang telah dilakukan, beberapa kesimpulan yang didapat dari mencermati proses kerangka kerja COBIT 4.0 adalah sebagai berikut :

- a. Tata kelola TI pada sistem penjualan tiket (*ticketing*) PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkalpinang sudah berada pada tingkat kematangan yang diharapkan dan sudah cukup baik,. Layanan serta mutu layanan sudah memiliki proses standar, didefinisikan, serta terdokumentasi dengan baik dan disesuaikan dengan sistem yang berbentuk desain aplikasi dalam lingkungan operasional serta pelatihan yang diadakan secara rutin untuk meningkatkan layanan dan keahlian dalam mengoperasikan sistem sudah baik.
- b. Terdapat beberapa kelemahan dalam proses TI perusahaan sehingga masih perlu ditingkatkan kembali. Diantaranya adalah tanggung jawab keamanan TI masih kurang diatur, ditegakkan, dan dilakukannya dengan cukup baik. Keamanan TI merupakan gabungan tanggung jawab bisnis dan manajemen TI yang sejalan dengan sasaran bisnis namun masih kurang dilakukan.
- a. Dari proses kerangka kerja yang telah diteliti, tingkat kematangan (*maturity level*) yang ada pada PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkalpinang berada pada rata-rata level 2.920 dengan *expected level* berada pada level 3 (*define proses*). Nilai terbesar ada pada proses DS2 (*Manage Third-Party*

*Service*) yaitu 3.297 dan nilai terendah terdapat pada proses PO9 (*Asses and manage IT Risk*) dengan nilai 2.685.

## **5.2 Saran**

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan dan nantinya diharapkan dapat bermanfaat. Saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

- a. Pembelian perangkat keras (*hardware*) harus lebih disesuaikan dan sejalan dengan perencanaan dan strategis TI.
- b. Akun, password dan hal lain yang perlu dijaga kerahasiaannya diharapkan dapat dijaga dengan lebih baik dan tidak saling berbagi agar nantinya dapat tercipta tata kelola TI yang lebih baik lagi.
- c. Meningkatkan nilai pada proses yang memiliki nilai kecil walaupun sudah hampir mendekati level 3 (*define process*) yaitu dengan melakukan perbaikan pada proses – proses tersebut.
- d. Meningkatkan lagi nilai pada proses yang sudah berada pada level 3 (*define process*) agar dapat meningkat pada level yang lebih tinggi sehingga dapat meningkatkan kinerja dan kualitas TI pada sistem informasi penjualan tiket (*ticketing*) PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkalpinang.