

BAB V

SIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan batasan yang diberikan dan hasil pemetaan, penelitian ini dilakukan terhadap *Hotel Management Systems* (HMS) Wisma MM UGM pada proses-proses dalam perspektif *learning and growth*. Terdapat 13 proses yang kemudian dijabarkan kembali menjadi 69 *key practices*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 6 proses yang mencapai kapabilitas tingkat 2 yaitu *managed process*, dan 7 proses yang mencapai kapabilitas tingkat 3 yaitu *established process*. Tujuh proses yang menjadi kekuatan tata kelola TI dengan perspektif *learning and growth* di Wisma MM UGM, yaitu:

1. EDM04 (*Ensure Resource Optimization*)
2. APO04 (*Manage Innovation*)
3. APO08 (*Manage Relationships*)
4. APO09 (*Manage Services Agreements*)
5. APO10 (*Manage Supplier*)
6. BAI05 (*Manage Organizational Change Enablement*)
7. BAI08 (*Manage Knowledge*)

Sedangkan 6 proses lainnya yang masih lebih lemah antara lain:

1. EDM02 (*Ensure Benefits Delivery*)
2. APO01 (*Manage The IT Management Framework*)
3. APO02 (*Manage Strategy*)

4. APO03 (*Manage Enterprise Architecture*)
5. APO05 (*Manage Portfolio*)
6. APO07 (*Manage Human Resources*)

Secara keseluruhan, didapatkan nilai rata-rata sebesar 2,54 untuk semua proses dalam perspektif *learning and growth*. Sehingga kapabilitas proses-proses tersebut berada pada tingkat 2, yaitu *managed process*. Kapabilitas tingkat 2 berarti sebagian besar proses-proses tersebut telah diimplementasikan secara terorganisir dan disertai dengan prosedur baku, dokumentasi, evaluasi dan penyesuaian. Namun, kapabilitas yang masih berada pada tingkat 2 juga menyatakan bahwa secara keseluruhan, pengimplementasian ini masih belum terintegrasi dengan baik.

5.2 Implikasi Penelitian

Hasil evaluasi ini dapat berguna sebagai dasar kebijakan dan pengambilan keputusan terkait dengan perbaikan dan pengembangan HMS Wisma MM UGM. Penelitian ini telah mengidentifikasi area-area spesifik yang memiliki ruang untuk pengembangan sehingga Wisma MM UGM dapat menentukan langkah lebih lanjut untuk melaksanakan strateginya terkait dengan pengembangan HMS Wisma MM UGM.

Berdasarkan hasil evaluasi, tingkat kapabilitas yang telah dicapai adalah tingkat 2 dan tingkat 3. Untuk meningkatkan kapabilitasnya, Wisma MM UGM dapat melakukan perbaikan dan pengembangan khususnya pada proses-proses yang lebih lemah berdasarkan hasil evaluasi, yaitu proses yang berada pada kapabilitas tingkat 2. Dengan melakukan perbaikan pada area-area tersebut sesuai dengan

rekomendasi penelitian, Wisma MM UGM dapat meningkatkan kapabilitas proses TI pada perspektif *learning and growth* secara keseluruhan sehingga HMS Wisma MM UGM dapat memenuhi potensinya secara lebih optimal. Dengan demikian, Wisma MM UGM akan dapat menjalankan rencana strategisnya untuk meningkatkan kinerja sistem dan kepuasan pelanggan serta mengembangkan sistem informasi terintegrasi secara berkelanjutan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu sebagai berikut.

1. Responden dengan latar belakang, kemampuan, dan posisi yang berbeda-beda dapat berpengaruh pada pemahaman responden akan pernyataan-pernyataan dalam kuesioner.
2. Penelitian ini hanya mengevaluasi tata kelola TI di Wisma MM UGM terkait dengan penggunaan HMS Wisma MM UGM dengan menggunakan kerangka COBIT 5.
3. Penelitian ini hanya berfokus pada proses-proses TI di dalam perspektif *learning and growth* sehingga hasil penelitian ini hanya dapat menggambarkan tingkat kapabilitas proses berdasarkan perspektif *learning and growth* saja.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan, Wisma MM UGM dapat melakukan perbaikan dan pengembangan khususnya pada proses-proses yang lebih lemah, yaitu proses yang berada pada kapabilitas tingkat 2. Perbaikan-perbaikan tersebut antara lain:

1. Melakukan penilaian atau meninjau *skill* karyawan untuk memastikan bahwa *skill* yang dimiliki karyawan saat ini sudah memenuhi kebutuhan untuk dapat mengoptimalkan implementasi HMS Wisma MM UGM.
2. Melakukan pelatihan secara berkala sesuai dengan kebutuhan Wisma MM UGM, tidak hanya memberikan pelatihan secara *per-case* saja.
3. Mengadakan fasilitas *helpdesk* yang bisa membantu pengguna HMS Wisma MM UGM saat mengalami kendala dalam menjalankan sistem sehingga sistem dapat berjalan lebih efektif.
4. Melakukan evaluasi portfolio investasi TI secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa tujuan perusahaan dapat dicapai dengan kos yang proporsional.
5. Melakukan *benchmarking* antara HMS Wisma MM UGM dengan sistem informasi lain yang sejenis pada industri perhotelan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan HMA Wisma MM UGM dibandingkan dengan sistem informasi yang lain.
6. Memperbaiki dokumentasi dan evaluasi arsitektur perusahaan.
7. Melakukan pengukuran kepuasan pengguna HMS Wisma MM UGM secara berkala sebagai dokumentasi dan *feedback* untuk pengembangan sistem

lebih lanjut yang merupakan salah satu strategi Wisma MM UGM untuk periode berjalan.

- 8.** Melakukan penilaian kinerja HMS Wisma MM UGM secara keseluruhan, yang berada di luar batasan penelitian ini secara lebih mendalam untuk mendapatkan gambaran kinerja HMS Wisma MM UGM secara menyeluruh.