

BAB V

SIMPULAN dan SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini telah menghasilkan pemahaman yang mendalam mengenai kondisi tata kelola dan manajemen layanan teknologi informasi di STIAB melalui pemetaan kerangka kerja COBIT 2019 dan praktik ITIL v4. Dari hasil pengolahan data, diketahui bahwa capability level kondisi saat ini berada pada angka rata-rata 2,56 yang dikategorikan *Established*. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar proses sudah memiliki prosedur formal, terdokumentasi, dan dijalankan secara konsisten, meskipun penerapannya masih bersifat operasional dan belum sepenuhnya terintegrasi dengan strategi organisasi.

Sementara itu, kondisi yang diharapkan berada pada angka 4,56, dengan kategori antara *Managed* dan *Established*. Hal ini menandakan adanya aspirasi STIAB untuk memiliki tata kelola TI yang lebih matang, terintegrasi, serta mampu memberikan nilai strategis yang signifikan terhadap pencapaian visi dan misi organisasi. Hasil gap analysis menunjukkan adanya selisih rata-rata sebesar 2,00 antara kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan. Gap terbesar ditemukan pada proses APO07 – *Manage Human Resources*, BAI01 – *Manage Programs and Projects*, serta MEA03 – *Monitor, Evaluate and Assess Compliance*, yang masing-masing mencapai 2,05. Gap terkecil terdapat pada EDM03 – *Ensure Risk Optimization* dengan nilai 1,90. Temuan ini memperlihatkan bahwa kelemahan utama berada pada aspek pengelolaan SDM, tata kelola proyek, serta *monitoring* kepatuhan eksternal.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa STIAB telah memiliki fondasi tata kelola TI yang cukup baik dengan tingkat kapabilitas *Established*, namun masih membutuhkan peningkatan yang signifikan untuk mencapai target yang diharapkan. Upaya perbaikan harus diarahkan pada penguatan kebijakan, pengembangan SDM, peningkatan standar pengelolaan proyek, serta pengintegrasian monitoring kinerja dan kepatuhan. Hasil penelitian ini juga menegaskan pentingnya menjadikan teknologi informasi sebagai enabler strategis dalam mendukung tridharma perguruan tinggi.

5.2 Saran

Bagi STIAB, peningkatan tata kelola dan layanan TI harus dimulai dari pengembangan SDM TI. Program pelatihan, sertifikasi, dan perencanaan karier harus diperkuat agar SDM memiliki kompetensi yang memadai untuk mendukung strategi organisasi. Selain itu, pembentukan kerangka manajemen proyek yang lebih formal perlu dilakukan agar setiap proyek TI tidak hanya selesai sesuai anggaran dan waktu, tetapi juga memberikan manfaat yang dapat diukur secara strategis.

Dari sisi monitoring dan kepatuhan, STIAB perlu mengembangkan sistem indikator kinerja utama (KPI) yang selaras dengan tujuan strategis institusi, serta memastikan adanya mekanisme evaluasi kepatuhan yang terdokumentasi secara formal. Hal ini akan memperkuat posisi STIAB dalam menghadapi audit maupun akreditasi eksternal. Selanjutnya, organisasi perlu mendorong pembentukan budaya

perbaikan berkelanjutan dengan menjadikan evaluasi rutin dan feedback pengguna sebagai dasar peningkatan kualitas layanan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar kajian diperluas dengan melibatkan domain tambahan dari COBIT 2019 maupun praktik lain dari ITIL v4. Integrasi dengan standar internasional lain, seperti ISO/IEC 27001 (keamanan informasi) atau ISO/IEC 20000 (manajemen layanan TI), juga dapat dilakukan guna memperkaya analisis dan menghasilkan rekomendasi yang lebih komprehensif. Selain itu, penggunaan metode analisis kuantitatif yang lebih lanjut, seperti benchmarking atau analisis statistik, dapat memperkuat validitas hasil penelitian dan memberikan perbandingan yang lebih objektif.

Dengan demikian, simpulan dan saran dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi STIAB dalam meningkatkan kualitas tata kelola dan manajemen layanan TI, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam pengembangan kerangka tata kelola TI yang lebih komprehensif dan adaptif.