

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai tata kelola teknologi informasi pada proses pemesanan tiket berbasis WhatsApp di Sea Leader Marine menggunakan kerangka kerja COBIT 5, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Pertama, dari aspek keamanan, proses pemesanan tiket berbasis WhatsApp di Sea Leader Marine sudah berjalan cukup baik dengan adanya mekanisme dasar pengelolaan data dan komunikasi dengan pelanggan. Namun demikian, masih ditemukan kelemahan pada sisi keamanan, khususnya terkait penggunaan enkripsi tambahan, kontrol akses, serta kebijakan keamanan yang lebih terstruktur.

Kedua, dari aspek efisiensi, sistem pemesanan melalui WhatsApp terbukti mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi. Hal ini terlihat dari kecepatan respon, kemudahan komunikasi, serta fleksibilitas dalam layanan. Meskipun demikian, efisiensi masih dapat ditingkatkan terutama pada proses dokumentasi, pencatatan transaksi, serta integrasi data agar lebih konsisten dan terdigitalisasi.

Ketiga, berdasarkan hasil evaluasi tata kelola TI dengan framework COBIT 5, tingkat kematangan tata kelola pada proses pemesanan tiket Sea Leader Marine berada pada kategori *Baik*. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tata kelola TI sudah berjalan dengan cukup efektif. Namun, masih terdapat beberapa subdomain yang perlu

ditingkatkan, seperti penguatan dokumentasi formal, evaluasi berkala terhadap kinerja TI, serta peningkatan aspek keamanan dan kepatuhan agar lebih optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tata kelola TI pada Sea Leader Marine melalui pemesanan tiket berbasis WhatsApp telah berjalan cukup baik, namun masih diperlukan pengembangan lebih lanjut agar keamanan, efisiensi, dan tata kelola TI dapat mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi sesuai dengan kerangka kerja COBIT 5.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap tata kelola teknologi informasi pada sistem pemesanan tiket melalui WhatsApp di Sea Leader Marine, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. **Perkuat Dokumentasi dan Evaluasi Berkala**

Menyusun dokumentasi formal berupa kebijakan, prosedur operasional standar (SOP), dan pedoman evaluasi tata kelola TI secara tertulis, serta melaksanakan evaluasi kinerja secara rutin. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan konsistensi, akurasi, dan efektivitas pelaksanaan proses TI pada seluruh subdomain COBIT 5 yang diteliti.

2. **Tingkatkan Keamanan Informasi dan Kepatuhan Regulasi**

Memperkuat perlindungan data pelanggan dengan menerapkan kontrol akses, enkripsi, serta prosedur backup yang teratur. Selain itu, diperlukan pemantauan kepatuhan terhadap regulasi eksternal agar layanan tetap andal sekaligus memenuhi ketentuan hukum yang berlaku.

3. Pengembangan Kompetensi dan Sosialisasi Strategi TI

Memberikan pelatihan berkala kepada staf mengenai teknologi, kebijakan, dan prosedur keamanan, serta memperkuat komunikasi internal agar seluruh pihak memahami arah, tujuan, dan strategi pengelolaan TI. Dengan demikian, kesadaran dan keterlibatan seluruh sumber daya manusia dapat lebih optimal dalam mendukung tata kelola TI perusahaan.

