

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Laporan tugas akhir berobjek pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang yang beralamat di Jl. Pemuda, No. 148 Semarang 50132.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan berdasarkan kerangka kerja COBIT 5 pada domain pengelolaan permintaan layanan dan insiden (DSS02) menggunakan kuesioner disertai wawancara, observasi, serta studi pustaka yang berkaitan.

3.2.1 Kepustakaan dan Dokumen Tertulis

Dalam penelitian ini pengumpulan data dengan kepustakaan dan dokumen tertulis adalah mempelajari buku dan dokumen sumber informasi lainnya yang berkaitan dengan pembahasan topik untuk pemahaman lebih tentang subyek dan obyeknya.

3.2.2 Wawancara

Sebuah metode dalam mengumpulkan data atau informasi dari narasumber dengan melontarkan beberapa pertanyaan. Dari proses wawancara ini penulis menggali informasi secara lebih dalam dari narasumber mengenai manfaat Sistem Informasi di BPPT Kota Semarang. Metode wawancara ini sesuai pedoman dari framework COBIT 5.

3.2.3 Kuesioner

Sebuah metode mengumpulkan data dari sejumlah responden dengan daftar pertanyaan tertulis, lalu diolah untuk menghasilkan informasi yang utuh dan valid. Kuesioner dilakukan untuk mendapatkan data. Kuesioner dilakukan terhadap semua pegawai mengenai tingkat kapabilitas proses (Process Capability Levels), untuk mengetahui tingkat kapabilitas pada proses pengelolaan permintaan layanan dan insiden pada sistem informasi BPPT Kota Semarang. Responden pada kuesioner pengukuran tingkat kapabilitas adalah pihak-pihak yang terdapat pada struktur RACI

Chart dari proses DSS02 (Manage Service Requests and Incident) serta terhadap para pemohon atau customer pada BPPT Kota Semarang.

RACI Chart		Board	CEO	CFO	COO	Business Executives	Business Process Owners	Strategy Executive Committee	Steering (Programs/Projects) Committee	Chief Risk Officer	Chief Information Security Officer	Architecture Board	Enterprise Risk Committee	HR	Compliance	Audit	CIO	Head Architect	Head Development	Head IT Operations	Head IT Administration	Project Management Office	Value Management Office	Service Manager	Information Security Manager	Business Continuity Manager	Privacy Officer	
KMP REF	Practice																											
DSS04.01	Define incident and service request classification schemes.						C			I	I						A	C	R	R					R	C	C	C
DSS04.02	Record, classify and prioritise requests and incidents.						I			I	I									A					R			I
DSS04.03	Verify, approve and fulfil service requests.						R										I		R	R					A			
DSS04.04	Investigate, diagnose and allocate incidents.						I			I	I					I	I	I		C	A				I	C		
DSS04.05	Resolve and recover from incidents.						I			I	I					C	C	I		R	R				A	R		C
DSS04.06	Close service requests and incidents.						I			I	I					C	C	I		I	A				I	R		I
DSS04.07	Track status and produce reports.						I			I	I					I	I	I		I	A				R	I		

Gambar 3.1 RACI Chart DSS02 [8]

RACI (*Responsible, Accountable, Consulted and/or Informed*) Chart merupakan sebuah matriks yang menggambarkan peran dari berbagai pihak dalam penyelesaian suatu pekerjaan dalam suatu proyek maupun proses bisnis yang ada.

1. *Responsible* (pelaksana), adalah pihak yang melakukan suatu pekerjaan.
2. *Accountable* (penanggung jawab), adalah pihak yang bertanggung jawab atas semua pekerjaan.
3. *Consulted* (penasehat), adalah pihak yang dimintai pendapat tentang suatu pekerjaan.
4. *Informed* (terinformasi), adalah pihak yang mendapat informasi tentang kemajuan suatu pekerjaan.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

1. Data Kualitatif

Adalah data yang berbentuk kalimat saja. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah informasi yang berhubungan dengan *One Stop Service*.

2. Data Kuantitatif

Adalah data yang berupa angka bukan tulisan. Data ini didapatkan dari hasil observasi. Data yang digunakan dalam hal ini adalah hasil kuesioner yang kemudian diaplikasikan menggunakan Microsoft Excel.

3.3.2 Sumber Data

1. Data Primer

Adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti yaitu pada BPPT Kota Semarang. Data ini diperoleh dari berbagai jenis data yang dikumpulkan diantaranya analisis pada dokumen, wawancara kepada narasumber, maupun observasi langsung yang kemudian dilakukan pencatatan.

2. Data Sekunder

Adalah sumber data yang didapat peneliti dari sumber yang sudah ada, atau dapat diartikan peneliti sebagai tangan kedua. Data ini dipakai guna mendukung informasi dari data primer yang didapat dari narasumber dalam sebuah wawancara, maupun didapat melalui observasi langsung. Penulis juga menggunakan data sekunder yang didapat dari hasil studi pustaka. Dalam studi pustaka, penulis membaca beberapa teori yang sudah ada guna menunjang penelitian.

3.4 Metode Analisis

Pengolahan data yang didapatkan dari metode kuesioner dan wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga analisis antara lain:

3.4.1 Analisis Tingkat Kapabilitas Proses (*Process Capability Levels*)

Analisis tingkat kapabilitas ini dilakukan dengan mengukur tingkat kapabilitas proses pengelolaan permintaan layanan dan insiden sistem informasi berkaitan dengan proses layanan One Stop Service pada BPPT Kota Semarang. Data yang dianalisis berdasarkan hasil kuesioner dari tingkat kapabilitas proses, yang terdiri dari jawaban rentang 1 – 4. Data tersebut diambil rata-rata dari setiap jawaban untuk mengetahui tingkat kapabilitas keseluruhan.

Perhitungan kuesioner adalah sebagai berikut:

- a. Setiap level memiliki beberapa proses atribut (PA). Dimana disetiap PA didalamnya terdapat beberapa kriteria yang harus dipenuhi sesuai standar pemenuhan proses atribut dalam COBIT 5.
- b. Setiap kriteria memiliki skor penilaian 1 sampai dengan 4. Skor tersebut merepresentasikan tingkat pencapaian yang dicapai dari masing-masing kriteria.
- c. Dari setiap kriteria kemudian dilakukan penjumlahan dari seluruh kuesioner terhadap skor yang dicapai.
- d. Hasil penjumlahan kemudian dirata-rata dengan dibagi terhadap jumlah bobot maksimal lalu dikalikan dengan 100%.
- e. Dari hasil tersebut didapatkan hasil akhir yang kemudian dapat dikategorikan sesuai aturan: N (*Not Achieved, range 0% sampai 50%*), P (*Partially Achieved, range >15% sampai 15%*), L (*Largely Achieved, range >50% sampai 85%*) dan F (*Fully Achieved, range >85% sampai 100%*).

3.4.2 Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis kesenjangan dilakukan dengan cara mengidentifikasi perbaikan yang akan diperlukan untuk meningkatkan tingkat kapabilitas menggunakan framework COBIT 5. Dengan melakukan identifikasi bertujuan untuk mengetahui selisih dari tingkat kapabilitas yang akan diperoleh terhadap tingkat kapabilitas yang akan dituju dan hasil yang diharapkan dari analisis kesenjangan ini adalah sebuah saran untuk tata kelola TI yang berkaitan dengan pengelolaan permintaan layanan dan insiden pada BPPT Kota Semarang. Terlebih dahulu mengetahui nilai tingkat kematangan saat ini dengan nilai kematangan yang diharapkan untuk mengetahui nilai *GAP*, sehingga *GAP* dapat dituliskan dengan rumus:

$$\text{GAP} = \text{Nilai kematangan yang diharapkan} - \text{Nilai kematangan saat ini}$$