

## **BAB 3 METODE PENELITIAN**

### **3.1 Metode Pengumpulan Data**

#### **3.1.1 Objek Kajian**

Objek penelitian akan dilakukan pada PT. Telkom Regional Jateng dan DIY yang berlokasi di jalan Pahlawan No.10 Semarang.

#### **3.1.2 Jenis Data**

Pada penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk bilangan atau angka. Data kuantitatif pada penelitian ini digunakan pada skala penilaian kuisisioner. Sesuai dengan kriterianya, data kuantitatif dapat diolah menggunakan teknik perhitungan statistika. Contohnya hasil perhitungan dan analisis yang digunakan sebagai pertimbangan dalam perbaikan kebijakan pengelolaan sistem penanganan gangguan.

#### **3.1.3 Sumber Data**

Sumber data yang diperoleh untuk mendukung proses penelitian ini, menggunakan 2 macam sumber data antara lain :

##### **1. Data Primer**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini langsung dari sumber utamanya. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, studi pustaka dan kuisisioner terhadap karyawan PT. Telkom Regional Jateng dan DIY. Contohnya data hasil wawancara dan observasi dengan karyawan PT. Telkom Regional Jateng DIY, data hasil kuisisioner manual yang diberikan kepada responden.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen yang berkaitan dengan visi, misi dan prosedur penggunaan sistem informasi penanganan pengaduan yang ada pada PT. Telkom Regional Jateng dan DIY, literature yang berisi teori dan informasi pendukung mengenai tata kelola IT berdasarkan COBIT 5 yang meliputi tingkat kapabilitas proses tata kelola IT menggunakan domain *monitor, evaluate and assess* (MEA01).

### 3.1.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data berupa suatu pernyataan tentang sifat, keadaan, dan kegiatan tertentu. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Pada penelitian ini sumber data diperoleh dari karyawan PT. Telkom Regional Jateng dan DIY dengan melakukan survei menggunakan kuesioner serta melakukan wawancara untuk mengetahui mekanisme proses dan implementasi dari sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*).

#### 1. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan menyusun terlebih dahulu daftar pertanyaan yang kemudian ditujukan kepada narasumber. Wawancara ini dilakukan dengan dua narasumber PT. Telkom Regional Jateng dan DIY, untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan *sistem assurance* yang sudah diterapkan diperoleh dari hasil kuesioner dan proses tanya jawab sesuai dengan RACI Chart MEA01 (*Monitor and Evaluate Performance and Conformance*) [9].

#### 2. Studi Kepustakaan

Studi Pustaka merupakan gambaran yang menyeluruh tentang suatu informasi yang menjadi referensi penulis dalam melengkapi penelitian ini. Studi Pustaka dapat diperoleh melalui buku-buku ilmiah, tesis, karangan ilmiah, buku tahunan, SOP, laporan penelitian, dan disertasi.

#### 3. Observasi

Penulis melakukan pengamatan secara langsung cara pengumpulan data melalui objek penelitian sesuai dengan kejadian yang terjadi tanpa adanya pertanyaan dengan individu yang diteliti. Penelitian ini melakukan observasi secara langsung terhadap sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*).

#### 4. Kuesioner

Kuisisioner merupakan kumpulan pertanyaan yang dibuat peneliti kemudian di sebarakan secara manual untuk di isi oleh para karyawan atau responden di PT. Telkom Regional Jateng dan DIY dengan total sebanyak 30 orang. Kuisisioner digunakan untuk mengetahui tingkat kapabilitas yang terkait dengan sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*) di PT. Telkom Regional Jateng dan DIY.

### 3.2 Metode Analisis Data

Untuk melakukan analisis data menggunakan Manual Kuisisioner yang dibagikan oleh karyawan bagian ISC4, dan perhitungannya dengan menggunakan *Microsoft Excel 2007*. Penelitian ini menggunakan analisis tingkat kapabilitas yang berfungsi untuk mengetahui tingkat tata kelola TI yang diterapkan di perusahaan PT. Telkom Regional Jateng dan DIY. Sedangkan analisis *gap* berfungsi untuk mengetahui kesenjangan antara penerapan tata kelola IT yang sudah berjalan dan tata kelola IT yang akan diharapkan. Proses penilaian mengacu pada *Process Assesment Method COBIT 5* [10]. Berikut dua analisis yang digunakan:

#### 1. Analisis Tingkat Kapabilitas

Proses analisis tingkat kapabilitas diperoleh melalui beberapa tahapan diantaranya sebagai berikut:

- a. Mengitung jumlah dari masing-masing proses.
- b. Setelah memperoleh hasil dari jumlah setiap proses, langkah selanjutnya yaitu mengitung prosentase nilai.
- c. Prosentase nilai pada setiap proses berasal dari (jumlah setiap proses dibagi “ex” lalu dikalikan dengan 100%).
- d. “ex” diperoleh dari banyaknya responden (r) dan dikali dengan nilai maksimal (4).
- e. Mencari nilai rata-rata proses atribut (PA) dengan cara menjumlahkan nilai prosentase pada setiap proses, kemudian dibagi 4.
- f. Terdapat 4 level yang memiliki 2 proses atribut (PA), harus dihitung prosentase levelnya dengan cara menjumlahkan nilai prosentase setiap proses atribut lalu dibagi 2.
- g. Menentukan status yang disesuaikan dengan hasil prosentase.

Setelah melakukan proses perhitungan secara bertahap, maka langkah selanjutnya untuk memperoleh nilai tingkat kapabilitas dapat menggunakan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Nilai Tingkat kapabilitas} = \left[ \frac{\sum \text{Rata-rata setiap level}}{\text{Banyaknya level saat ini}} \right] \times 4 \quad (3.1)$$

Keterangan:

- a. Angka 4 yang terdapat pada rumus merupakan nilai maksimum dari *range* pilihan jawaban.
- b. Banyaknya level (saat ini) yang dimaksud adalah level dimana perusahaan sudah menerapkan sesuai proses yang ada. Level tersebut dihitung dimulai dari level 1 hingga level dimana proses sudah diterapkan perusahaan.

## 2. Analisis Gap (Kesenjangan)

Analisis kesenjangan dilakukan untuk memperoleh selisih antara tingkat kapabilitas yang diterapkan saat ini dan yang diharapkan. Dari hasil analisis kesenjangan tersebut, maka dapat meningkatkan kualitas dari sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*) pada PT. Telkom Regional Jateng dan DIY dengan rekomendasi strategi perbaikan.