

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek dari penelitian laporan tugas akhir ini adalah Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang yang beralamat di jalan pemuda no.148 Semarang.

#### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

##### **3.2.1 Jenis Data**

###### **1. Data Kuantitatif**

Data yang didapat melalui penelitian dan observasi yang berupa angka. Data yang didapatkan dari hasil kuesioner yang ditabulasi menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Misalnya pada kuesioner terdapat bobot 1-4, hasil dari kuesioner nantinya akan dicari rata-ratanya sehingga menghasilkan kesimpulan dari kuesioner tersebut.

###### **2. Data Kualitatif**

Data yang didapat dari hasil obeservasi yang tidak dapat dinyatakan dalam bentuk angka. Data yang diperoleh berupa struktur organisasi, hasil wawancara dan dokumen yang ada di lapangan. Misalnya sktruktur organisasi BPPT Kota Semarang dan dokumen SOP sistem pelayanan perijinan satu pintu.

##### **3.2.2 Sumber Data**

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

Data yang bersumber langsung dari objek penelitian, yaitu Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang. Misalnya data terkait informasi persyaratan, lama proses, serta biaya retribusi untuk mengajukan perijinan.

## 2. Data Sekunder

Data yang didapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian. Misalnya studi pustaka dan jurnal ilmiah untuk referensi guna memperkuat teori yang ada.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Pada proses *self assessment* sistem pelayanan perijinan satu pintu di BPPT Kota Semarang berdasarkan framework COBIT 5 pada domain Menyelaraskan, Merencanakan dan Mengelola (*Align, Plan, Organise*) pada proses APO07 yaitu Mengelola Sumber Daya Manusia (*Manage Human Resource*) menggunakan kuesioner disertai wawancara, observasi, serta studi pustaka yang berkaitan.

#### 3.3.1 Kuesioner

Pengumpulan data menggunakan kuesioner mengenai tingkat kapabilitas proses (*Process Capability Levels*) untuk mengukur sejauh mana tingkat kapabilitas proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja, dan kesesuaian sistem pelayanan perijinan satu pintu BPPT Kota Semarang. Jumlah Responden pada kuesioner pengukuran tingkat kapabilitas adalah 30 orang dan meliputi pihak-pihak yang terdapat pada struktur *RACI Chart* dari proses APO07 pada BPPT Kota Semarang [15].

RACI Chart		Board	CEO	CFO	COO	Business Executives	Business Process Owners	Strategic Executive Committee	Steering (Programmes/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																										
APO07.01	Maintain adequate and appropriate staffing.									I				R			A	R	R	R	R	R			R	R	R
APO07.02	Identify key IT personnel.													R			A	R	R	R	R	R			R	R	R
APO07.03	Maintain the skills and competencies of personnel.													R			A	R	R	R	R	R			R	R	R
APO07.04	Evaluate employee job performance.													R			A	R	R	R	R	R			R	R	R
APO07.05	Plan and track the usage of IT and business human resources.					R	C	A	R					I			R	C	C	C	I	C			C	C	C
APO07.06	Manage contract staff.													R			A	R	R	R	R	R			R	R	R

**Gambar 3.1 RACI Chart APO07 Mengelola Sumber Daya Manusia [15]**

### 3.3.2 Wawancara

Metode untuk memperoleh data menggunakan wawancara digunakan untuk menguji kebenaran serta memperoleh data yang lebih lengkap dari kuesioner. Penentuan sampel wawancara dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana penulis secara sengaja memilih siapa-siapa saja yang memenuhi persyaratan untuk dijadikan sampel yaitu personil yang sudah mempunyai pengalaman kerja di BPPT Kota Semarang lebih dari 4 tahun dan mempunyai posisi penting dalam kegiatan bisnis organisasi.

### 3.3.3 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 obyek yang akan diteliti.

### 3.4 Metode Analisis

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

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

Analisis tingkat kapabilitas berdasarkan hasil kuesioner tentang tata kelola TI terkait sumber daya manusia pada BPPT Kota Semarang yang mengacu pada *best practice framework* COBIT 5 APO07. Responden untuk analisis ini adalah pihak pengelola BPPT Kota Semarang yang telah di petakan berdasarkan RACI chart COBIT 5 APO07.

Perhitungan kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Setiap level memiliki beberapa proses atribut (PA). Dimana setiap PA didalamnya terdapat beberapa kriteria yang harus dipenuhi sesuai standar pemenuhan proses atribut dalam COBIT 5.
2. Setiap kriteria memiliki skor penilaian 1 sampai dengan 4. Skor tersebut merepresentasikan tingkat pencapaian yang dicapai dari masing-masing kriteria.
3. Dari setiap kriteria kemudian dilakukan penjumlahan dari seluruh kuesioner terhadap skor yang dicapai.
4. Hasil penjumlahan kemudian dirata-rata dengan cara dibagi terhadap jumlah bobot maksimal lalu dikalikan dengan 100%.
5. Dari hasil tersebut didapatkan hasil akhir yang kemudian dapat dikategorikan sesuai aturan: N (*Not Achieved*, range 0% sampai 15%), P (*Partially Achieved*, range >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 (*gap analysis*) dilakukan untuk mengetahui kesenjangan tingkat kapabilitas proses dan tingkat harapan. Analisis dilakukan dengan melakukan identifikasi perbaikan untuk peningkatan tingkat kapabilitas berdasarkan proses atribut *framework* COBIT 5. Hasil analisis ini adalah saran perbaikan untuk tata kelola TI terkait pengelolaan sumber daya manusia terkait sistem pelayanan perijinan satu pintu BPPT Kota Semarang.