

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah bagian Pelayanan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan melakukan kajian literatur, wawancara, dan *survey* menggunakan kuisisioner.

1. Kajian Literatur

Kajian literatur yang dilakukan dengan cara mempelajari buku, jurnal dan dokumen tertulis lainnya sebagai sumber informasi yang relevan yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang penelitian beserta objek yang akan diteliti.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada bagian Pelayanan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang. Penentuan sampel wawancara dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana peneliti secara sengaja memilih siapa saja yang memenuhi persyaratan untuk dijadikan sampel yaitu staff yang sudah memiliki pengalaman kerja di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang lebih dari 2 tahun pada bagian *customer service* sebanyak 5 orang. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang secara lebih jelas dan mengetahui bagaimana tata kelola berjalan saat ini.

3. Kuisisioner

Kuisisioner digunakan untuk menilai dan mengukur tingkat kapabilitas proses tata kelola teknologi informasi terkait *Rail Ticket System* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang untuk kondisi saat ini yang sedang berjalan. Dimana responden yang digunakan terdiri dari 16 responden meliputi : 1 orang Manager Pelayanan, 1 orang Asisten Manager Pelayanan,

2 orang Pelayanan Informasi & Pelanggan, 9 orang *Customer Service* dan 3 orang TI pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang.

Sampel penelitian yang digunakan yaitu *IT- related Goal* yang terdapat pada *RACI Chart* dari proses EDM (*Evaluate, Direct and Monitoring*).

RACI Chart		Board	CEO	CFO	COO	Business Executives	Business Process Owners	Strategy 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																										
EDM04.01	Evaluate IT resourcing strategies.	A	R	C	C	R		R		C	C	C	C	C	C	C	R	C	C	C			I				
EDM04.02	Direct resource management.	A	R	C	C	R	I	R	I	I	I	I	I	I	I	I	R	C	I	I	I	I	I	I	I	I	I
EDM04.03	Monitor resource management.	A	R	C	C	R	I	R	I	C	C	C	C	C	C	C	R	C	C	C	I	I	I	I	I	I	I

Gambar 3.1 Chart Proses EDM (*Evaluate, Direct and Monitoring*) [9]

RACI (*Responsible, Accountable, Consulted and Informed*) Chart adalah 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 di mintai pendapat tentang suatu pekerjaan.
4. *Informed* (Terinformasi), adalah pihak yang mendapat informasi tentang kemajuan suatu pekerjaan.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

1. Data Kuantitatif

Merupakan data yang berbentuk angka atau bilangan. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah data perhitungan hasil kuisisioner.

2. Data Kualitatif

Merupakan data yang berbentuk kalimat tidak berbentuk angka. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah informasi yang berhubungan dengan *Rail Ticket System*.

3.2.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

1. Data Primer

Merupakan data yang didapat oleh peneliti dengan cara langsung dari sumbernya. Data ini diperoleh dari hasil observasi atau *survey*, dan hasil wawancara yang dilakukan dengan karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang didapat peneliti dari semua sumber yang sudah ada, atau dapat diartikan peneliti sebagai tangan kedua. Data sekunder dapat berupa bukti dan catatan.

3.3 Metode Analisis

1. Analisis Tingkat Kapabilitas

Analisis tingkat kapabilitas berdasarkan hasil kuisioner tentang tata kelola teknologi informasi terkait proses layanan *Rail Ticket System* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang yang mengacu pada *best practice* kerangka kerja COBIT 5EDM (*Evaluate, Direct and Monitoring*).

Responden untuk analisa ini adalah pihak pengelola pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang yang telah dipetakan berdasarkan RACI *Chart* COBIT 5 dengan domain EDM.

Perhitungan kuisioner adalah sebagai berikut :

- a. 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.
- b. Setiap kriteria memiliki skor atau nilai 1 sampai 4. Skor atau nilai tersebut merepresentasikan tingkat pencapaian yang dicapai dari masing-masing kriteria.
- c. Dari setiap kriteria kemudian dilakukan penjumlahan dari seluruh kuisioner terhadap skor yang diperoleh.
- d. Hasil penjumlahan kemudian dirata-rata dengan cara dibagi terhadap jumlah bobot maksimal lalu dikalikan dengan 100%.
- e. Dari hasil perhitungan tersebut didapatkan hasil akhir yang kemudian dapat dikategorikan sesuai aturan : N (*Not achieved range* 0%-15%), P (*Partially achieved range* >15% sampai 50%), L (*Largely achieved range* >50% sampai 85%), dan F (*Fully achieved range* >85% sampai 100%).

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

$$\text{Nilai Tingkat Kapabilitas} = \left(\frac{\Sigma \text{Rata} - \text{rata setiap level}}{\text{Banyaknya level saat ini}} \right) \times 4 \quad (4.1)$$

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 0 hingga level dimana proses sudah diterapkan perusahaan.

2. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* dilakukan untuk mencari selisih antara tingkat kapabilitas yang diperoleh dengan tingkat yang diharapkan. Analisis dilakukan dengan cara melakukan identifikasi perbaikan untuk peningkatan tingkat kapabilitas yang berdasarkan proses atribut kerangka kerja COBIT 5. Hasil analisis ini adalah saran perbaikan untuk tata kelola sistem pelayanan pelanggan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang.