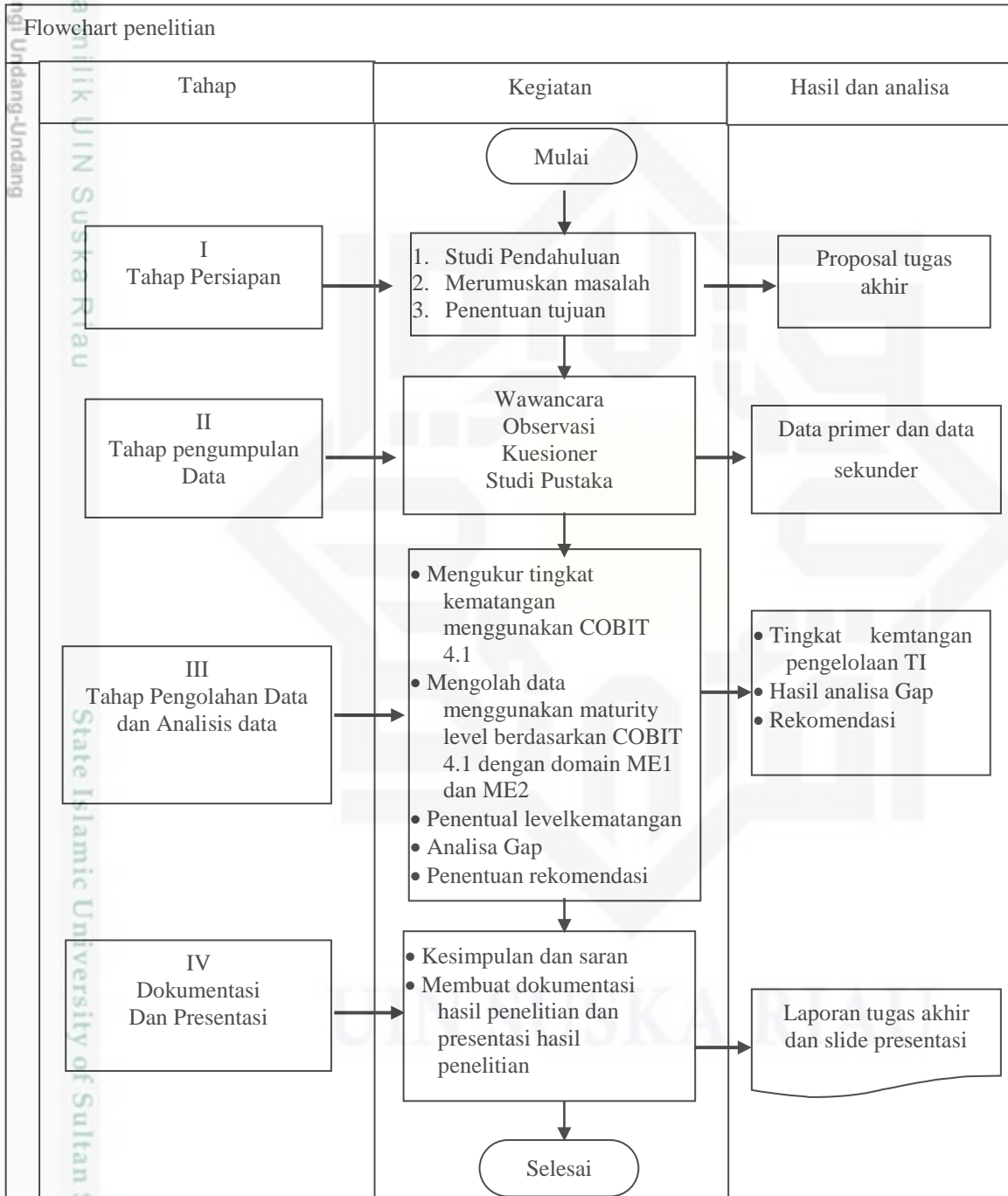


### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berikut adalah gambaran dari metodologi penelitian tugas akhir



Gambar 3.1 Flowchart Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.1 Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan adalah tahap dalam merencanakan penelitian, mulai dari penentuan judul, data hingga tujuan yang ingin dicapai dari suatu penelitian. Adapun kegiatan yang dilakukan pada tahap perencanaan adalah:

#### 1. Pendahuluan

Merencanakan bagaimana cara mendapatkan teori-teori yang dibutuhkan untuk menunjang dalam pelaksanaan penelitian tugas akhir.

#### 2. Rumusan Masalah

Agar memudahkan peneliti dalam menentukan konsep-konsep teoritis yang ditelaah dan memilih metode pengujian data yang tepat maka diperlukan rumusan masalah. Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka dirumuskan permasalahan pada penelitian ini yaitu bagaimana mengukur tingkat kematangan (*Maturity Level*) pada PTIPD Uin Suska Riau menggunakan COBIT *framework* 4.1.

#### 3. Batasan Masalah

Penelitian ini menggunakan Framework COBIT 4.1 sebagai metode penelitian. Cobit memiliki 4 domain. Masing-masing domain tersebut adalah *Planing & organization (PO)*, *Acquire and Implement (AI)*, *Deliver and Support (DS)*, *Monitor and Evaluate (ME)*. Selanjutnya penulis menentukan masalah untuk penelitian serta membatasi permasalahan yang akan diteliti yaitu penelitian ini terfokus pada domain *Monitor and Evaluate (ME)* pada proses *Monitoring* dan Evaluasi Kinerja TI (ME1) dan Monitoring Dan Evaluasi Kontrol Internal (ME2). Penelitian ini meliputi penilaian tingkat kematangan kinerja TI *Customer Care Center (C3)* PTIPD Uin Suska Riau menggunakan *Maturity level*. Responden pada penelitian ini berdasarkan *RACI Chart*.

#### 4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berfungsi untuk memperjelas tentang apa saja yang menjadi sasaran dari penelitian ini. Adapun tujuan pada penelitian ini yaitu Mendapatkan level kematangan dari proses *Monitoring* dan Evaluasi kinerja TI (ME1) dan *Monitoring* dan Evaluasi Kontrol Internal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(ME2) menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1 pada *Costomer Care Center (C3)* di PTIPD Uin Suska Riau.

### 3.2 Tahap Pengumpulan data

Pada tahap ini proses yang dilakukan adalah melakukan pengumpulan data primer dan sekunder dengan metode pengambilan data yaitu:

#### 1. Observasi

Observasi yaitu metode dalam pengumpulan data dengan cara melihat atau mengamati secara langsung kegiatan yang dilakukan di tempat penelitian untuk mendapatkan gambaran yang relevan dengan masalah dan tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan di *Customer Care Center (C3)* PTIPD Uin Suska Riau secara langsung, seperti melihat bagaimana proses pengelolaan masalah kinerja TI sehingga menemukan keadaan yang sesungguhnya di lapangan.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa pedoman wawancara. Wawancara dilakukan dengan tujuan mendapatkan tujuan informasi sebagai pendukung hasil kuesioner.

Wawancara dilakukan kepada:

- a. Kepala PTIPD Uin Suska Riau Bapak Benny Sukma Negara, MT
- b. Bagian penanggung jawab Divisi Komunikasi Dan internet Bapak Agus Surahmad, S.Kom. Beliau adalah Manajer Divisi Komunikasi dan Internet yang bertanggung jawab atas segala aktivitas yang ada pada bagian *Customer Care Center (C3)*.
- c. Bagian IT Helpdesk *Customer Care Center (C3)* Salti Realini Primasta, S.Kom terkait pengelolaan masalah kinerja TI yang berlangsung.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Kuesioner

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dalam penelitian ini terdapat 2 kuesioner, yaitu kuesioner mengenai Pertanyaan 1 untuk mengetahui kondisi yang saat ini (*as is*), Pertanyaan 2 untuk mengetahui tingkat kematangan kondisi yang diharapkan (*to be*). Dalam hal ini responden diminta untuk mengisi daftar pernyataan sesuai dengan keadaan saat ini dan yang di harapkan instansi. Responden pada penelitian ini berdasarkan tabel RACI *Chart*. Dimana responden yang pilih mempunyai tanggung jawab dalam memahami dan menangani kinerja TI. Berikut daftar responden pada penelitian ini:

Tabel 3.1 Daftar responden

Jabatan responden	Jumlah responden
Kepala PTIPD	1
Manajer divisi komunikasi dan internet	1
IT Helpdesk C3	1
<b>Total Responden</b>	<b>3</b>

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan atau tolak ukur untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada pada alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data (Umar, 2013). Skala pengukuran yang akan digunakan pada kuesioner ini sesuai dengan standar yang digunakan pada COBIT, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala pengukuran

Pernyataan persetujuan	Keterangan	Nilai kepatutan
Tidak sama sekali	Menyatakan proses belum terlaksana sama sekali	0,00
sedikit	Menyatakan bahwa sebagian kecil dari proses telah terlaksana	0,33
Dalam tingkatan tertentu	Menyatakan bahwa sebagian proses telah dilaksanakan dan sebagian belum terlaksana	0,66
Seluruhnya	Menyatakan bahwa proses telah terlaksana secara keseluruhan	1,00

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teori-teori yang dapat dijadikan acuan dasar untuk melakukan penelitian serta menyelesaikan permasalahan yang ada. Bisa didapatkan dari buku, dokumen-dokumen perusahaan, jurnal, dan referensi lainnya yang sesuai dan mendukung.

### 3.3 Tahap Pengolahan Data dan analisis

Analisa data kuesioner maturity model yang didasarkan pada proses domain ME1 (Pengawasan dan Evaluasi Kinerja TI), dan ME2 (Pengawasan dan Evaluasi Internal Control) proses penilaian dari skala *non-existent* hingga skala *optimised* (dari skor 0 sampai 5) yang berdasarkan pada aturan skala *maturity model*.

Pada tahap ini yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

#### 1. Analisa tingkat kematangan pengelolaan TI saat ini

Tujuan utama melakukan analisa kondisi saat ini adalah untuk mendapatkan seluruh proses bisnis dalam pengelolaan kinerja TI untuk mendukung proses yang berlangsung di PTIPD sekaligus mendapatkan informasi lain terkait dengan kinerja TI tersebut.

#### 2. Penentuan level kematangan (*maturity level*)

Penentuan tingkat kematangan adalah untuk menggambarkan pengukuran sejauh mana organisasi telah memenuhi standar proses pengelolaan TI yang baik. Tingkat kematangan ditentukan berdasarkan kerangka kerja COBIT yang menyediakan pengelompokan kapabilitas perusahaan dalam pengelolaan proses TI mulai dari level 0 belum tersedia hingga level 5 teroptimasi. Tingkat kematangan ini diketahui dari hasil pengolahan data kuesioner

#### 3. Analisa kesenjangan (*Gap Analysis*)

Setelah diketahui keadaan mengenai tingkat kematangan dan juga tingkat harapan mengenai pengelolaan, maka tahap selanjutnya adalah analisis kesenjangan. Analisis kesenjangan ini dilakukan untuk mengidentifikasi kegiatan apa saja yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen TI agar keadaan aktual mengenai tingkat kematangan (*as is*) dapat mencapai tingkat yang diharapkan (*to be*).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tingkat kesenjangan diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kesenjangan} = (X - Y)$$

Y merupakan, tingkat kematangan yang diharapkan (*to be*)

X merupakan, tingkat kematangan saat ini (*as is*)

4. Penentuan Rekomendasi

Penentuan rekomendasi berdasarkan hasil penelitian, ini bertujuan untuk memberikan pandangan kepada pihak manajemen yang mengarah kepada perbaikan proses yang mengacu pada peningkatan level kematangan.

**3.4 Dokumentasi dan Presentasi**

Pembuatan dokumentasi laporan sesuai dengan format penyusunan laporan tugas akhir yang berlaku. Pada tahap ini yang dilakukan adalah melakukan dokumentasi hasil dari tahap-tahap yang dilakukan sebelumnya mulai dari pengumpulan data, pengolahan data dan hasil analisis. Hasil dokumentasi tersebut digunakan sebagai rekomendasi atau masukan bagi pihak C3 untuk monitoring dan evaluasi kinerja TI menjadi lebih baik.