

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Kerangka Penelitian

Dalam metodologi penelitian dijabarkan kerangka pikiran yang dilakukan dalam penelitian yang menjadi objek penelitian. Tahap ini dilakukan untuk memudahkan dalam melakukan penelitian, tahap yang dilakukan dalam penelitian adalah sebagai berikut (Setiawan dan Mustofa, 2013; Ahmad dan Shamsudin, 2013; Bota-Avram dan Palfi Cristina, 2009; Gacenga *et al.*, 2011; Setiawan dan Mustofa, 2013) :



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.

Gambar 3.1: Kerangka Penelitian

3.2 Studi Pustaka

Adapun sasaran dari studi pustaka itu sendiri adalah untuk dapat melihat gambaran umum mengenai metode dan kerangka kerja yang digunakan dalam ruang lingkup ITSM. Studi pustaka dilakukan dengan cara mencari referensi dari buku-buku mengenai Management Layanan TI, berbagai jurnal dan *paper*. Salah satu jurnal yang menjadi dasar dalam penelitian ini adalah penelitian oleh Erna Insfitharina dengan judul Penerapan *Information Technology Infrastructure Library Framework* pada Sistem Manajemen *Service Desk*, membahas mengenai pembangunan sistem aplikasi berbasis web menggunakan *framework* ITIL dengan berfokus pada area *service desk* dan *incident management*, dengan tujuan menghasilkan sebuah sistem layanan IT agar pelayanan *incident* lebih terkontrol dan teratur. Selain itu, tools ITIL V2 juga dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian ini yang mana lebih terfokus pada proses *Service Management* dengan menggunakan *tools Self-Assessment* yang bersumber dari www.itsm.info.

3.3 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang sedang dihadapi oleh PTIPD UIN Suska Riau dengan masukannya adalah data aktual dan ekspektasi dengan cara melakukan wawancara awal dan serta mengeluarkan rumusan masalah dari penelitian ini. Dari hasil dari wawancara awal yang dilakukan kepada staf C3, Salti, serta observasi lapangan dapat diketahui bahwa salah satu bagian PTIPD, yakni C3, memiliki tugas untuk membantu mahasiswa dalam memanfaatkan sistem iRaise dan untuk menanggapi keluhan yang dilaporkan pengguna dilingkungan UIN Suska Riau. Dalam menjalankan tugasnya, bagian ini juga memiliki kendala yakni deskripsi kerja kurang telah ditetapkan namun belum ditetapkan secara formal dan fokus dalam memberikan layanan terlalu luas, seperti mahasiswa yang bertanya mengenai nilai atau jadwal pengisian KRS yang pada dasarnya bukanlah tugas dari



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.

bagian C3. Kendala yang lain yakni kurangnya karyawan tetap serta kurangnya pelatihan bagi para staf PTIPD dan siswa yang berstatus magang di beberapa divisi PTIPD dan juga prosedur yang belum formal walaupun telah cukup konsisten dijalankan.

3.4 Persiapan Pengukuran

Tahap ini merupakan tahap awal dari dilakukannya proses pengukuran. Langkah ini dilakukan untuk memastikan bahwa pihak organisasi yang akan dilakukan pengukuran telah memberikan kewenangan dan mempersiapkan segala sesuatu demi kelancaran pelaksanaan audit yang akan dilakukan. Pada tahap ini langkah-langkah yang akan dilakukan adalah :

1. Mengidentifikasi Proses bisnis dan TI, hasil dari pengidentifikasian proses ini adalah profil organisasi, visi dan misi, struktur organisasi serta gambaran umum teknologi informasi.
2. Menentukan *auditee*/responden, responden terbagi 2 yakni responden wawancara dan responden kuesioner, dalam hal ini yang nantinya akan menjadi responden adalah karyawan PTIPD yang memiliki hubungan dengan ITIL V2 area *Service Management*. Untuk responden wawancara adalah Salti selaku Admin *Costumer Care Center* dan Bapak Surya Elhadi, S.T. selaku Manajer Divisi Sumber Daya & Informasi. Sedangkan detail responden yang akan disertai kuesioner dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut :

Tabel 3.1 Responden Kuesioner di PTIPD

| Pengelompokan Responden | Nama | Posisi |
|-------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Manajer Senior | 1. Benny Sukma Negara, MT. | Kepala PTIPD |
| Manajer | 1. Supriadi, S.Kom. | 1. Koordinator Divisi |



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.

| | | |
|---------|--|--|
| | 2. Asmanidar, S.Pdi. 3. Reno Wijaya, S.T. 4. Dziki Adli, S.T. 5. Winardi, S.T. 6. Surya Elhadi, S.T. 7. Agus Surahmad, S.Kom. | 2. Manajer Div. Administrasi Umum 3. Manajer Div. Infrastruktur Jaringan 4. Manajer Divisi Sistem Jaringan &Pangkalan Data 5. Manajer Div. Aplikasi Terpadu 6. Manajer Divisi Sumber Daya & Informasi 7. Manajer Divisi Komunikasi & Internet |
| Support | 1. Salti 2. Abbas | 1. Admin <i>Costumer Care Center</i> |

- 3. Membuat pertanyaan wawancara dan kuesioner, penyerahan kuesioner yang dilakukan berdasarkan *Tools ITIL V2* pada area *Service Management*.

3.5 Pelaksanaan Pengukuran

Setelah melakukan persiapan terhadap pertanyaan wawancara dan kuesioner, maka pada tahap ini akan dilakukan proses pelaksanaan pengukuran ITSM untuk mengambil dan mengumpulkan data yang cukup untuk melakukan analisis kematangan proses bisnis dan TI di PTIPD. Pengambilan data merupakan hal yang penting dalam sebuah penelitian, baik dalam bentuk data kuantitas ataupun kualitas. Hal ini bertujuan salah satunya untuk mengetahui kondisi organisasi saat ini dan dapat menjadi bahan untuk menentukan langkah pengembangan layanan TI berikutnya. Proses yang dilakukan pada tahap ini adalah :

- 1. Melakukan wawancara, yang bertujuan untuk mengetahui fakta mengenai kondisi pelaksanaan layanan TI di PTIPD.



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.

2. Penyerahan kuesioner yang bersumber dari *Self Assessment Document* ITIL V2 pada proses *Service Management* kepada responden di lingkungan PTIPD, kuesioner yang telah dibuat dan disesuaikan dengan menggunakan skala likert diberikan kepada responden yang telah ditentukan.
3. Melakukan analisis terhadap kuesioner, dari kuesioner yang dikembalikan oleh responden maka hasil kuesioner tersebut akan dianalisis tiap proses *service management* dan hasil dari pengukurannya akan berupa nilai *maturity* tiap proses dan secara keseluruhan.
4. Melakukan dokumentasi terhadap data dan fakta yang ditemukan selama melakukan penelitian di PTIPD yang terdiri atas : Tabel ringkasan hasil kuesioner dengan nilai indeks dan tingkat *maturity* beserta grafik, rincian posisi saat ini serta rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan layanan TI di PTIPD.
5. Melaksanakan pelaporan, setelah menganalisis dan mendokumentasi penelitian hal yang harus dilakukan adalah melakukan pelaporan hasil penelitian kepada Kepala PTIPD.

3.6 Kesimpulan & Saran

Tahap ini berisikan tentang kesimpulan hasil analisis dari pengukuran *Maturity Level* ITSM di PTIPD dengan menggunakan *framework* ITIL V2 serta saran kepada PTIPD yang kemudian dapat digunakan untuk meningkatkan Layanan TI.