

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Bahan Penelitian**

Penelitian dilakukan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Ahmad Yani Riau, yaitu sebuah Perusahaan jasa di bidang perbankan yang memiliki teknologi untuk melayani para nasabahnya. Teknologi yang ingin peneliti bahas adalah teknologi internet banking. Tetapi pada proses pengambilan data penulis memperoleh data pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Hangtuah Duri Riau.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, yaitu jenis penelitian yang menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, menganalisis dan menginterpretasikannya yang bertujuan untuk memecahkan masalah secara sistematis dan faktual mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi.

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

1. Data primer, yaitu data yang berasal langsung dari objek penelitian. Data primer untuk penelitian ini berasal dari wawancara dan kuesioner dengan bagian staf management perusahaan. Dalam hal ini data dari hasil wawancara terhadap karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Hangtuah Duri Riau.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh bukan dari objek penelitian, berupa studi literatur, buku-buku, jurnal, hasil penelitian, yang mendukung dalam penganalisisan tata kelola teknologi yang diterapkan oleh PT. Bank Mandiri dan mengkaji ulang penelitian yang sudah ada. Salah satu buku yang digunakan sebagai referensi dari penelitian ini adalah buku dengan judul Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi dengan pengarang Kridanto Surendro Tahun 2009.

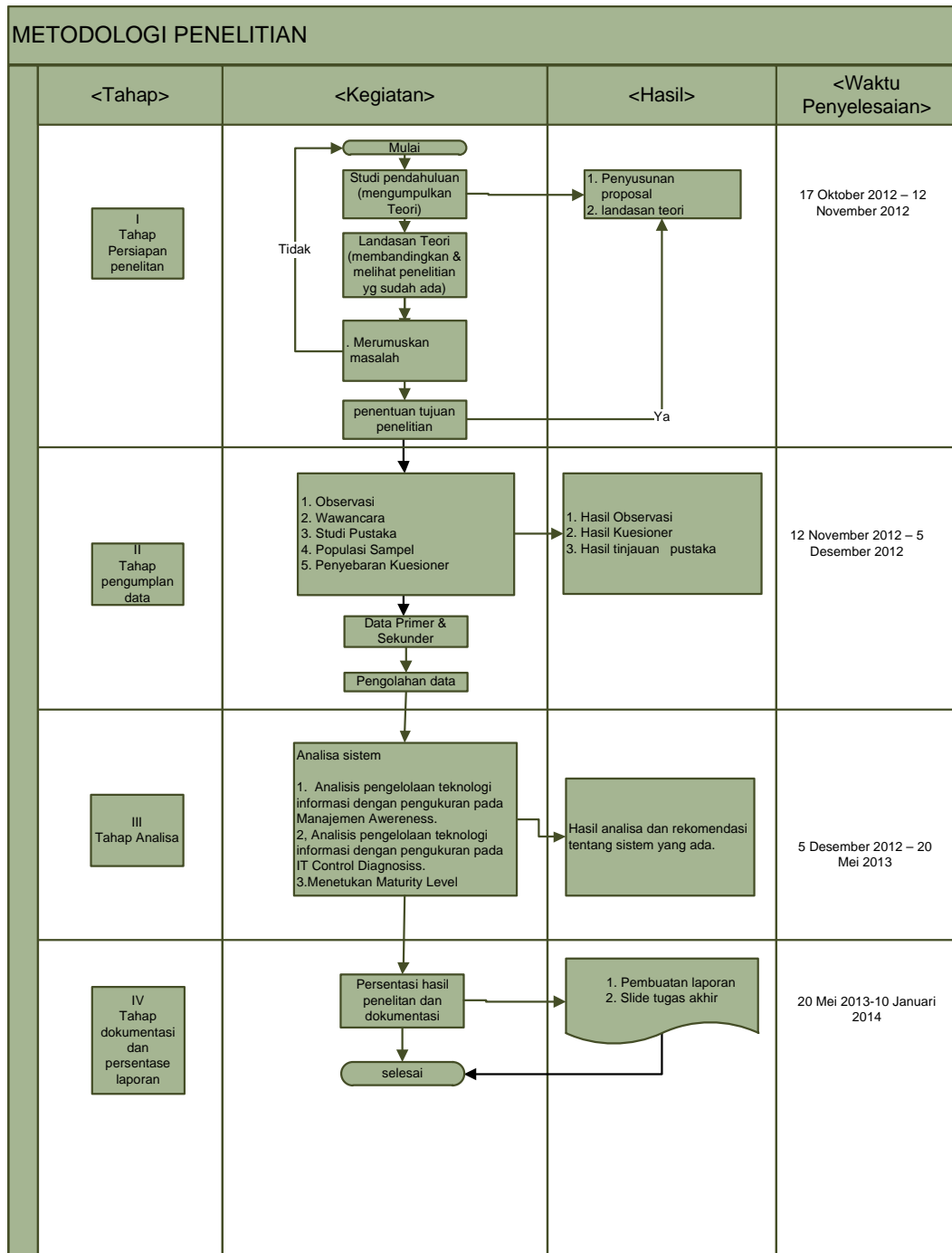
### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam memperoleh data yang dibutuhkan sebagai bahan pembuatan laporan penelitian, ada beberapa teknik, cara atau metode yang dilakukan oleh peneliti yaitu :

1. Studi Pustaka, dengan mempelajari buku-buku dan literatur-literatur yang relevan untuk acuan penelitian.
2. Wawancara, dengan cara melakukan wawancara dengan pihak pengendalian sistem IT.
3. Kuesioner: teknik sampling.

### **3.4 Proses Alur Penelitian**

Proses metodologi penelitian ini adalah merupakan langkah demi langkah dalam penyusunan Tugas Akhir mulai dari proses pengumpulan data hingga pembuatan dokumentasi Tugas Akhir. Untuk memudahkan dalam menjelaskan proses ini terlebih dahulu dibuat dalam bentuk *flowchart*.



Tabel 3.1 Tabel metodologi tugas akhir

Berdasarkan diagram diatas dapat dijelaskan secara detail tahapan dalam melakukan penelitian tugas akhir ini, yaitu:

### **3.5.1 Tahap Perencanaan**

Tahap perencanaan adalah tahapan yang harus direncanakan saat akan melakukan penelitian, data yang direncanakan adalah:

1. Perumusan Masalah

Melakukan peninjauan ke sistem yang akan diteliti untuk mengamati serta melakukan eksplorasi lebih dalam dan menggali permasalahan yang ada pada sistem yang berjalan saat ini, yang nantinya akan dijadikan sebagai perumusan masalah.

2. Penentuan Tujuan

Penentuan tujuan berfungsi untuk memperjelas kerangka tentang apa saja yang menjadi sasaran dari penelitian ini.

3. Studi Pustaka

Bertujuan untuk mengetahui metode apa yang akan digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang akan diteliti, serta mendapatkan dasar-dasar referensi yang kuat bagi peneliti untuk menganalisa sebuah tata kelola teknologi informasi.

### **3.5.2 Tahap Pengumpulan Data**

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data untuk lebih mengetahui mengenai permasalahan yang diteliti. Dari data yang dikumpulkan akan dapat diketahui mengenai sistem yang digunakan pada saat ini. Data-data dapat diperoleh melalui wawancara langsung dan kuesioner terhadap bagian Teknologi Informasi pada PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Hangtuah Duri Riau. Adapun data-data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara

Peneliti bertatap muka langsung dengan sumber informasi untuk mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung. Wawancara dilakukan pada pihak manajemen perusahaan. Adapun beberapa pertanyaan yang akan disampaikan adalah :

- a. Bagaimanakah sistem IT khususnya Teknologi Internet Banking yang sedang berjalan saat ini? Apakah ada kekurangan pada sistem tersebut?
- b. Bagaimana pengawasan dari pengawas pada data transaksi pada Internet Banking?
- c. Bagaimana perilaku kebiasaan nasabah? Apakah nasabah masih suka menggunakan layanan Call Center dan mengantri di teller?
- d. Bagaimana waktu informasi transaksi? Apakah Menunggu lama?
- e. Dalam menggunakan Internet Banking transaksi nasabah terjaga. Apakah telah sesuai dengan target yang di capai?

## 2. Kuesioner

Dalam pengambilan sampling menggunakan pedoman pada Diagram RACI pada COBIT yaitu :

Tabel 3.2 Tabel Diagram RACI

No	Fungsional Terstruktur COBIT terkait		Fungsional Terstruktur perusahaan XYZ terkait		Jumlah
1.	Chief Information Officer	CIO	Deputi Manager Pengendalian Sistem TI	TI	1
2.	Bussines Proses Owner	BPO	Bidang Niaga, Bidang Distribusi	Non TI	2
3.	Chief Achitect	CA	Supervisor Layanan Database	TI	3
			Supervisor Operasi Layanan TI	TI	
			Supervisor	TI	

			Operasi Jaringan dan Multimedia		
4.	Head Operations	HO	Juru Utama Pengawasan Database	TI	4
			Juru Utama Pengawasan Jaringan dan Multimedia	TI	
			Juru Utama Pemograman	TI	
			Juru Operasional TI	TI	
5.	Head Development	HD	Juru Utama Pengawasan Database	TI	4
			Juru Utama Pengawasan Jaringan dan Multimedia	TI	
			Juru Utama Pemograman	TI	
			Juru Pemograman	TI	
6.	Head IT Administrator	HITA	Juru Utama Pengawasan Database	TI	3
			Juru Utama Pengawasan Jaringan dan Multimedia	TI	

			Juru Utama Pemograman	TI	
7.	Compliance, Audit, Risk and Security	CARS	Auditor Internal	Non TI	1
				<b>Jumlah</b>	<b>18</b>

**Gambaran Kuesioner Manajemen Awareness dan Kuesioner IT Control Diagnostic**  
(Lampiran)

Studi Pustaka

Menggunakan pustaka-pustaka yang telah ada untuk digunakan sebagai referensi atau bahkan digunakan sebagai bahan pembandingan.

**3.5.3 Tahap Analisa Sistem**

Dalam tahap analisa sistem ini maka yang dilakukan oleh peneliti adalah :

Analisa ini bertujuan untuk mengetahui proses sistem teknologi informasi yang ada saat ini di PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Hangtuah Duri Riau.

**3.5.4 Tahap Perhitungan Sample**

Dalam tahap perhitungan sample ini menggunakan Excel 2010

**3.5.5 Tahapan Dokumentasi & Persentase**

1. Membuat Dokumentasi Hasil Penelitian Berupa Laporan Tugas Akhir  
Pembuatan dokumentasi sistem sesuai dengan format penyusunan tugas akhir yang berlaku dan memberi rekomendasi tentang pengelolaan teknologi informasi pada PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Hantuah Duri Riau.
2. Mempersentasikan Hasil Penelitian Menggunakan Slide  
Mempersentasikan hasil penelitian, memaparkan rekomendasi dari analisis yang telah dilakukan termasuk dalam tahapan ini.