



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

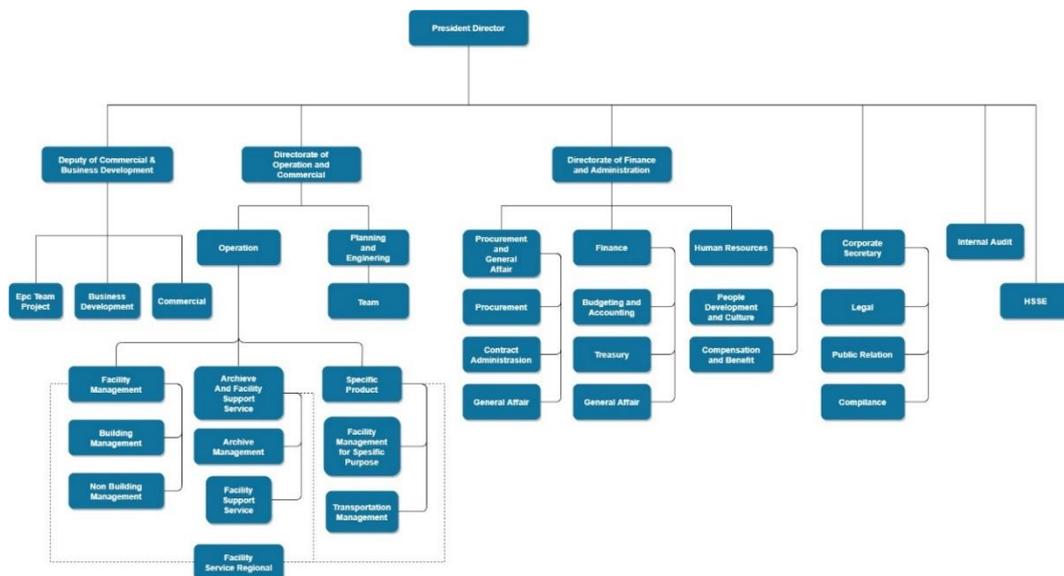
#### **3.1 Objek Penelitian**

PT Permata Graha Nusantara (PERMATA) merupakan entitas anak perusahaan dari PT Perusahaan Gas Negara Tbk yang terletak di Jakarta Barat. PT PERMATA didirikan pada tahun 2014 sebagai perusahaan untuk mendukung kegiatan operasional dari PGN Group. PT PERMATA merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pengelolaan asset, pengembangan produk properti, dan penyediaan jasa pendukung kegiatan operational. Selama perjalanannya, PT PERMATA terus berkembang untuk memberikan layanan terbaik bagi PGN Group dan berekspansi hingga mencakup beberapa BUMN di Indonesia.

Hanya dalam 3 tahun sejak perusahaan didirikan, PT PERMATA berhasil mendapatkan 3 sertifikat sekaligus pada tahun 2017, ISO 9001:2015 tentang jaminan mutu pelayanan dan produk, ISO 14001:2015 tentang manajemen lingkungan, dan SMK3 tentang keselamatan kerja. Dengan adanya sertifikat tersebut, PT PERMATA ingin melakukan ekspansi ke ranah BUMN Indonesia dan melakukan ekspansi ke bisnis yang lain seperti bisnis makanan dan minuman.

### 3.2 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah standar dari sebuah perusahaan. Setiap perusahaan memiliki struktur organisasi yang dirancang agar sesuai dengan kebutuhan. PT PERMATA sebagai perusahaan penyedia jasa pengelolaan asset memiliki struktur organisasi dimana setiap divisi memiliki tanggung jawab dan kewajiban masing – masing. Gambar 3.1 menggambarkan struktur organisasi PT PERMATA.



**Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Permata Graha Nusantara**

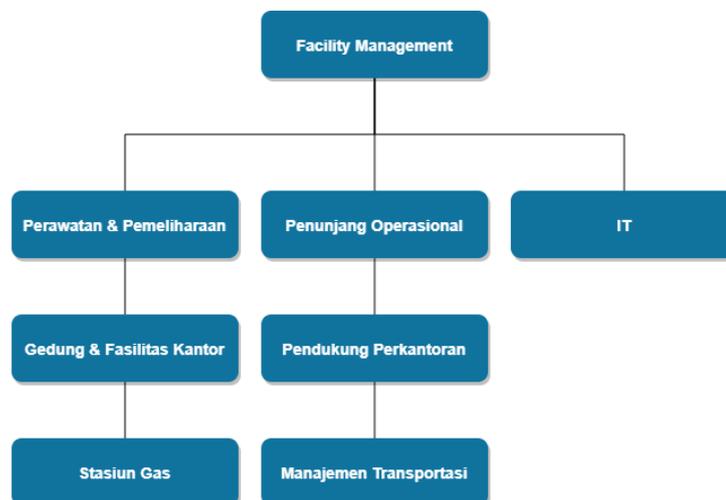
Pada struktur organisasi PT Permata Graha Nusantara terbagi menjadi beberapa kelompok besar yang memiliki wewenang, antara lain:

1. **President Director.** Merupakan posisi tertinggi di dalam organisasi PT Permata Graha Nusantara. Tugas utama *President Director* adalah:
  1. Menentukan arah jalannya Perseroan melalui penetapan Visi, Misi dan Strategi Perusahaan.

2. Mengkoordinir pencapaian Visi, Misi dan Strategi Perseroan melalui penetapan RJPP dan RKAP.
3. Memastikan terlaksananya RJPP dan RKAP melalui kebijakan pengawasan pengelolaan Perusahaan dan kepatuhan terhadap peraturan perundang – undangan.
2. ***Deputy of Commercial & Business Development***. Posisi ini bertanggung jawab untuk menentukan arah jalannya divisi bagian *Business Development* dan *Commercial* serta *Epic Team Project* agar berjalan sesuai dengan RJPP dan RKAP yang telah ditentukan oleh *President Director*.
3. ***Directorate of Operation and Commercial***. Posisi ini memastikan divisi *Operation* beserta divisi bawahannya dan divisi *Planning and Engineering* berjalan sesuai dengan RJPP dan RKAP yang telah ditentukan oleh *President Director*.
4. ***Directorate of Finance and Administration***. Di posisi ini bertanggung jawab atas divisi *Procurement and General Affair, Finance, dan Human Resources* dan memastikan divisi tersebut berjalan sesuai dengan RJPP dan RKAP yang ditentukan oleh *President Director*.
5. ***Corporate Secretary***. Posisi ini memegang tanggung jawab untuk memastikan divisi *Legal, Public Relation, dan Compliance* berjalan sesuai dengan RJPP dan RKAP serta memenuhi peraturan undang-undang yang dikeluarkan oleh pemerintah.

6. **Internal Audit.** Posisi ini mempunyai fungsi serta tanggung jawab dalam pengelolaan kegiatan audit, yang meliputi penyusunan strategi dan rencana audit, eksekusi dan tindak lanjut audit, *advisory/konsultasi* terkait fungsi pengawasan serta pendampingan audit eksternal, baik yang dilakukan oleh Internal Audit PGN Holding maupun yang dilakukan oleh auditor eksternal lain.
  
7. **Health, Safety, Security, and Environment (HSSE).** Divisi ini memastikan semua proses dan aktivitas di dalam perusahaan berjalan sesuai dengan standar kesehatan, keselamatan, keamanan, dan lingkungan kerja.

### 3.2.1 Struktur Organisasi Departemen *Facility Management*

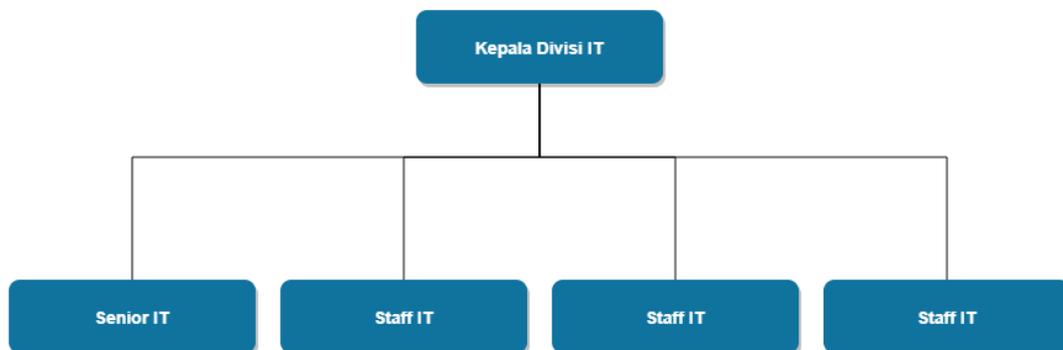


**Gambar 3.2** Struktur Divisi *Facility Management*

Pada gambar 3.2 merupakan struktur dari departemen *Facility Management* PT Permata Graha Nusantara. Divisi ini terdiri dari 3 kelompok utama antara lain:

1. **Perawatan & Pemeliharaan.** Sub-divisi ini bertanggung jawab atas bidang usaha yang ditawarkan oleh PT Permata Graha Nusantara yang meliputi Perawatan & Pemeliharaan gedung , kantor, serta stasiun gas yang dipegang oleh PGN Group.
2. **Penunjang Operasional.** Sub-divisi ini bertanggung jawab atas bidang usaha yang ditawarkan oleh PT Permata Graha Nusantara yang meliputi penyediaan jasa pendukung perkantoran, manajemen transportasi, serta penyediaan ruangan kantor.

### 3.2.2 Struktur Organisasi IT divisi *Facility Management*



**Gambar 3.3 Struktur Organisasi IT**

Pada gambar 3.3 merupakan struktur organisasi IT pada divisi *Facility Management* PT Permata Graha Nusantara. Divisi IT ini terdiri dari 4 orang *staff IT* dimana salah satu nya merupakan *senior* yang memiliki pengalaman lebih banyak tentang sistem aplikasi yang digunakan dalam divisi *Facility Management*.

Divisi IT ini berfungsi untuk memastikan sistem aplikasi serta *data* yang dikelola selalu tersedia untuk digunakan oleh anggota divisi *Facility Management* dan memastikan keamanan data terjamin.

### **3.2.3 Visi Perusahaan**

Menjadi pengembang Kawasan terpadu berbasis gas bumi yang ramah lingkungan dan pengelola *Building Management* dan *Facility Management* serta produk turunannya yang profesional.

### **3.2.4 Misi Perusahaan**

1. Memberikan jasa layanan *Building Management* dan *Facility Management* yang mencakup pengelolaan gedung, jasa penunjang kantor, dan jasa layanan pendukung lainnya serta pengelolaan *asset* secara profesional.
2. Menyediakan Kawasan industry dan residensial terpadu dengan berbasis pada energi gas bumi yang bersih dan ramah lingkungan.

### **3.3 Tujuan Perusahaan**

1. Mendukung pengembangan pasar gas bumi melalui penciptaan kawasan industri berbasis gas bumi yang ramah lingkungan.
2. Mendukung upaya PGN untuk fokus pada bisnis pengelolaan gas bumi, pengelolaan jasa pendukung dan pengelolaan aset.
3. Membantu menciptakan nilai tambah melalui pendayagunaan aset milik PGN.

4. Mendukung pencapaian salah satu misi PGN yaitu profitisasi sumber daya dan aset perusahaan dengan mengembangkan usaha lainnya.
5. Menyediakan properti untuk mendukung pembangunan infrastruktur yang dilakukan PGN.

### **3.4 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala hal yang dapat berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi tentang hal tersebut untuk kemudian menarik kesimpulan dari penelitian (Sugiyono, 2009). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian merupakan hal yang dikategorikan penting dalam penelitian. Pada kasus ini, yang akan dijadikan variabel penelitian adalah departemen *Facility Management* pada PT Permata Graha Nusantara.

Sesuai dengan kerangka kerja *framework COBIT 5.0* dan hasil konsultasi dengan pihak departemen, yang dijadikan variabel penelitian yaitu:

1. APO05 *Manage Portofolio*
2. APO10 *Manage Suppliers*
3. APO11 *Manage Quality*
4. BAI04 *Manage Availability and Capacity*
5. DSS03 *Manage Problems*

### **3.5 Metode Penelitian**

Selama proses penelitian berlangsung metode penelitian yang akan digunakan adalah observasi, wawancara dan kuisioner untuk mengumpulkan data – data yang dibutuhkan serta *framework* COBIT 5.0 untuk mengolah hasil dari pengumpulan data. Penelitian yang dilakukan bersifat *pre-assessment*. Sifat penelitian ini digunakan untuk memberikan perkiraan tingkat kapabilitas IT yang dimiliki oleh departemen *Facility Management*.

#### **3.5.1 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam proses penelitian ini terdapat 3 buah teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data – data yang akan dibutuhkan. Teknik – teknik tersebut antara lain:

1. Observasi dokumentasi yang dibuat dan dikelola perusahaan serta observasi lapangan, selama proses pengumpulan data–data akan dilakukan pemantauan kondisi operasional departemen. Dalam melakukan observasi dilihat berdasarkan *Process Assessment Model* COBIT 5.0.
2. Wawancara, pengumpulan data akan dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap beberapa narasumber untuk mengetahui tujuan melakukan *pre-assessment* dan memilih *domain* apa yang akan diuji. narasumber dalam proses wawancara ini adalah:

1. Kepala departemen *Facility Management*, dalam wawancara ini diketahui bahwa departemen ini sudah mendapatkan sertifikasi ISO 9001 dan ingin melakukan audit terhadap sistem IT yang digunakan dalam departemen. Beliau memperbolehkan untuk menggunakan departemen *Facility Management* untuk pembuatan skripsi sekaligus melakukan *pre-assessment* untuk mengetahui apakah sistem IT yang berjalan dapat memberikan nilai lebih untuk portofolio departemen.
2. Kepala divisi IT departemen *Facility Management*, dalam tahap wawancara ini memberikan beberapa pertanyaan untuk setiap proses yang dipilih oleh kepala departemen *Facility Management*. Jumlah pertanyaan yang diajukan dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut:

**Tabel 3.1 Jumlah Pertanyaan Wawancara**

<b>Nama Proses</b>	<b>Jumlah Pertanyaan</b>
<b><i>APO05 Manage Portofolio</i></b>	8
<b><i>APO10 Manage Suppliers</i></b>	8
<b><i>APO11 Manage Quality</i></b>	9
<b><i>BAI04 Manage Availability and Capacity</i></b>	5
<b><i>DSS03 Manage Problems</i></b>	5

3. Kuisisioner, mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan dalam *framework* COBIT 5.0 dilakukan pembagian kuisisioner sesuai dengan kriteria yang terdapat dalam *framework* COBIT 5.0. Pada tahap pengisian kuisisioner yang dijadikan responden adalah 3 orang *staff* IT dan 1 orang *senior* IT beserta kepala divisi IT. Setiap proses yang diuji memiliki jumlah pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini:

**Tabel 3.2 Jumlah Pertanyaan Tiap Proses**

Proses	Jumlah Pertanyaan				
	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
<b>APO05</b>	28	10	11	11	8
<b>APO10</b>	27	10	11	11	8
<b>APO11</b>	34	10	11	11	8
<b>BAI04</b>	25	10	11	11	8
<b>DSS03</b>	23	10	11	11	8

### 3.6 Teknik Analisa Data

Teknik yang akan digunakan dalam menganalisa data mengacu pada rumusan masalah yang telah ditentukan pada bab sebelumnya, antara lain:

1. Bagaimana hasil pengukuran tingkat kapabilitas tata kelola IT dalam departemen *Facility Management* PT Permata Graha Nusantara menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0? Mengukur tingkat *capability level* departemen *Facility Management* pada divisi IT departemen dimana data didapatkan dari pengisian kuisisioner oleh *staff* IT dan *senior* IT.

2. Bagaimana rekomendasi yang sesuai berdasarkan hasil pengukuran tingkat kapabilitas tata kelola IT dalam departemen *Facility Management* PT Permata Graha Nusantara? Hasil rekomendasi diberikan berdasarkan temuan dan dampak yang mendasar pada pengolahan data observasi, wawancara, dan kuisioner yang diolah menjadi sebuah temuan audit untuk departemen *Facility Management* PT Permata Graha Nusantara agar dapat berkembang menjadi lebih baik.

### 3.6.1 *Capability Level*

*Capability level* merupakan hasil pengolahan dari setiap *level* proses domain serta jumlah responden yang mengisi kuisioner. Hasil dari *capability level* berupa presentase jika melebihi angka 85% maka proses yang diuji akan naik ke *level* berikutnya. Dalam *framework* COBIT 5.0, terdapat 6 buah tingkatan penilaian yang dapat dilihat pada tabel 3.3.

**Tabel 3.3 Tingkatan *capability level***

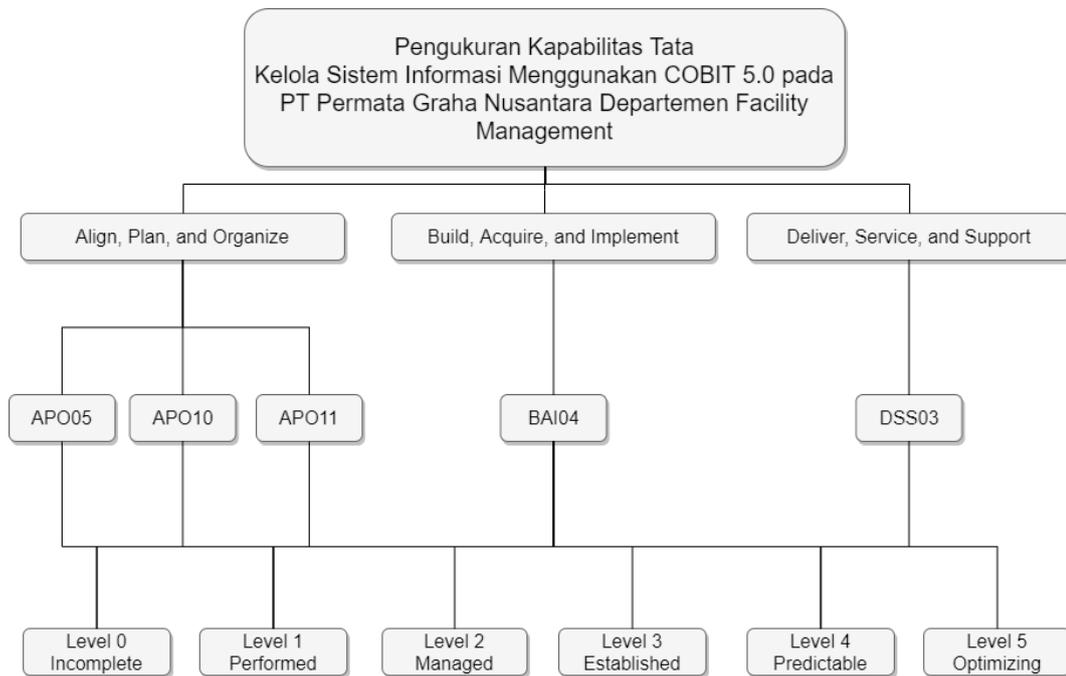
<b>Tingkatan</b>	<b>Kategori</b>
<i>Level 0</i>	<i>Incomplete</i>
<i>Level 1</i>	<i>Performed</i>
<i>Level 2</i>	<i>Managed</i>
<i>Level 3</i>	<i>Established</i>
<i>Level 4</i>	<i>Predictable</i>
<i>Level 5</i>	<i>Optimizing</i>

### **3.7 Kerangka Teori Penelitian**

Pada bagian ini dijelaskan tentang kerangka teori penelitian yang akan digunakan sebagai fondasi terhadap penelitian.

Berdasarkan *framework* COBIT 5.0 terdapat 5 buah *domain* di mana pada setiap *domain* terdapat proses yang berbeda – beda. Dalam penelitian ini, terpilih 3 *domain* dari COBIT 5.0 yaitu *domain Align, Plan, and Organize, Build, Acquire, and Implement*, dan *Deliver, Service, and Support*. *Domain* yang akan diuji merupakan pilihan dari departemen *Facility Management*.

Dari *domain* yang telah dipiilih sebelumnya, diambil 5 buah proses yang akan diuji, yaitu APO05, APO10, APO11, BAI04, dan DSS03. Setiap proses yang diuji akan dihitung *capability level* dengan tingkatan *level* yang terbagi menjadi 6 yaitu *Level 0 Incomplete, Level 1 Performed, Level 2 Managed, Level 3 Established, Level 4 Predictable, Level 5 Optimizing*. Gambar kerangka teori penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.4.



**Gambar 3.4 Kerangka Teori Penelitian**