



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, 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

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah Perusahaan

PT X didirikan pada tahun 1955, tepatnya 26 September 1955 sebagai lembaga keuangan swasta nasional. Setelah terbentuk, membangun nilai-nilai inti dan profesionalisme karyawan menjadi perhatian utama perusahaan di bidang perbankan. Sebagai hasilnya PT X dikenal luas sebagai penyedia produk dan layanan berkualitas yang terpercaya. Pada tahun 1969, ketika sektor swasta di Indonesia dilanda krisis, PT X mampu bertahan dan berhak memperoleh jaminan dari Bank Indonesia. PT X kemudian merevisi rencana usahanya pada tahun 1974, dan berganti menjadi bank umum agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Pada tahun 1976 PT X meluncurkan Program Kredit Profesional, yaitu pinjaman bagi para profesional seperti ahli teknik, dokter, dan sebagainya. Selanjutnya pada tahun 1981 sampai 1982, PT X menjadi bank pertama di Indonesia yang menerapkan sistem perbankan *online* dan sistem jaringan kantor cabang. Langkah berikut yang ditempuh PT X adalah membentuk jaringan unit usaha penukaran valuta asing resmi di sejumlah kantor cabang pada tahun 1985 beserta beragam produk baru.

Di tahun 1987, PT X membedakan dirinya dari para pesaingnya di pasar domestik dengan menjadi lembaga keuangan yang pertama menawarkan layanan perbankan melalui mesin ATM di Indonesia. Pencapaian ini dikenal luas sebagai masuknya Indonesia ke dunia perbankan modern. PT X menjadi perusahaan terbuka di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya (kini Bursa Efek Indonesia/BEI) pada tahun 1989.

PT X mulai menyediakan layanan bagi nasabah kelas menengah dan kelas atas pada tahun 1998, guna memperbesar jumlah nasabah. *Commerce Asset Holdings Berhad* (CAHB), yang sekarang dikenal luas sebagai *X Group Holdings Berhad*, mengakuisisi saham PT X pada tahun 2002. Tahun 2007, seluruh kepemilikan saham berpindah ke X Group sebagai bagian dari reorganisasi internal untuk mengkonsolidasi kegiatan seluruh anak perusahaan X Group. Pada bulan Mei 2008, PT X resmi berubah nama. Dalam rangka memenuhi kebijakan *Single Presence Policy* (SPP) yang ditetapkan Bank Indonesia, Khazanah Nasional Berhad sebagai pemilik saham mayoritas Lippo Bank dan juga saham pengendali PT X (melalui X Group), melakukan penggabungan (*merger*) kedua bank tersebut secara resmi pada tanggal 1 November 2008 yang diikuti dengan pengenalan logo kepada masyarakat luas.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Berikut adalah visi dan misi PT X :

1. Visi

Menjadi Perusahaan ASEAN yang Terkemuka

2. Misi

Menyediakan layanan perbankan universal di Indonesia secara terpadu sebagai perusahaan dengan kinerja unggul di kawasan ASEAN dan kawasan utama lainnya, serta mendukung percepatan integrasi ASEAN dan hubungannya dengan kawasan lain.

3.1.3 Nilai – nilai dasar

Selain visi dan misi, PT X juga memiliki nilai dasar yang selalu diterapkan oleh seluruh anggota PT X yang menjadi dasar Perusahaan untuk menciptakan kenyamanan bagi nasabahnya. Berikut adalah nilai – nilai dasar yang dimiliki oleh PT X:

1. *Customer Centric*

Hadir untuk melayani nasabah serta menjual produk dan layanan yang diinginkan nasabah.

2. *High Performance*

Bekerja keras dan tepat sasaran untuk nasabah, sesama karyawan, dan pemangku kepentingan (*stakeholder*) lainnya.

3. *Enabling People*

Mendorong seluruh pihak di PT X untuk berfikiran luas dan memastikan seluruh karyawan memiliki kemampuan untuk nilai tambah.

4. *Strength in Diversity*

Menghargai perbedaan budaya, perbedaan perspektif dan mengikuti setiap perbedaan sebagai potensi kekuatan.

5. *Integrity*

Jujur, terhormat dan profesional dalam segala hal yang dilakukan karena integritas adalah nilai paling mendasar di PT X.

3.1.4 **Penghargaan PT X**

Berikut adalah beberapa penghargaan yang telah dicapai oleh PT X:

1. *Annual Report Award 2012*

Peringkat Pertama kategori Perusahaan *Private* Keuangan *Listed* versi Komite Nasional Kebijakan *Governance* (KNKG), BEI, BI, OJK, Dirjen Pajak.

2. *Best Sustainability Reporting Awards 2012*

1st Runner Up for Best Sustainability Reporting 2012 - Financial Services Category by The National Center for Sustainability Reporting (NCSR) and the Indonesian Netherlands Association.

3. *Corporate Governance Perception Index (CGPI) Award 2012*

The Most Trusted Company by The Indonesian Institute for Corporate Governance & SWA Magazine.

4. *The 5th IICD: Corporate Governance Conference & Award 2013*

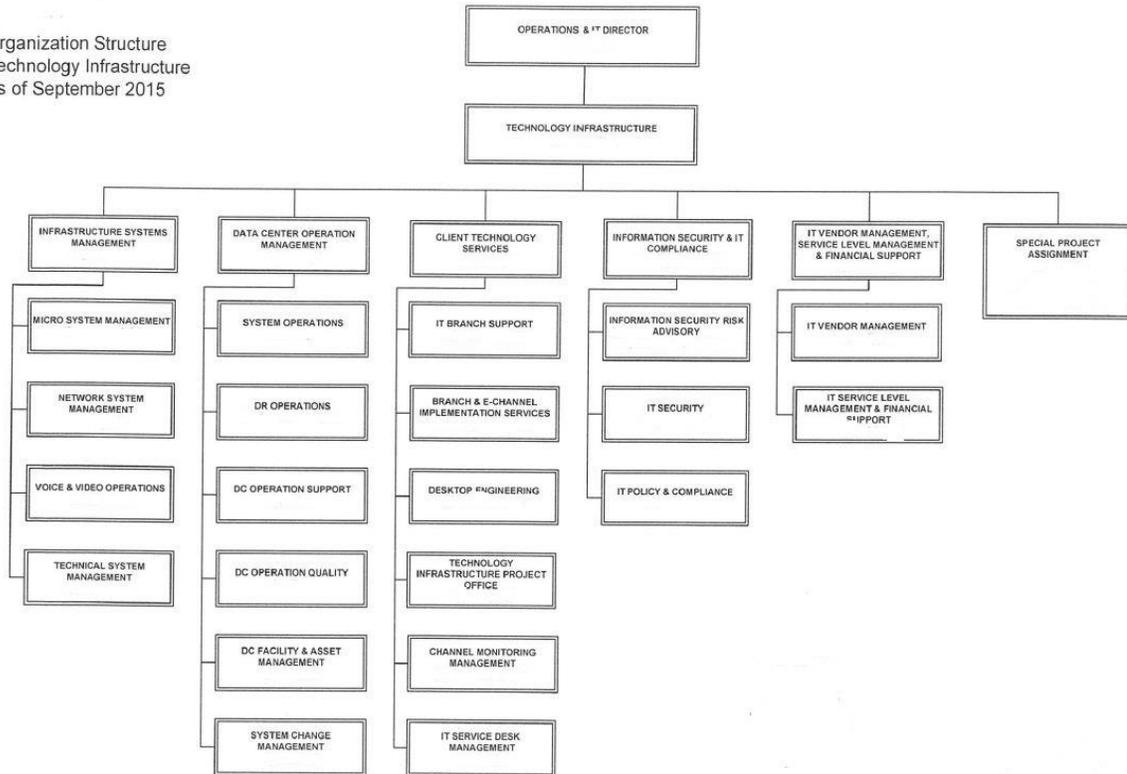
The Best Responsibility of the Boards 2013 by The Indonesian Institute for Corporate Directorship.

5. *The 6th IICD Corporate Governance Conference and Award 2014*
Top 50 Public Listed Company Indonesia dan The Best Overall.
6. *The 7th IICD Corporate Governance Conference and Award 2015*
Top 50 Public Listed Company Indonesia dan The Best Overall.
7. *ASEAN Corporate Governance Conference & Awards yang berlangsung di*
Manila, Filipina (14 Nov 2015)
Top 50 ASEAN Public Listed Companies dan Top 3 Public Listed
Companies dari Indonesia di tingkat ASEAN.
8. *The 8th IICD Corporate Governance Conference and Award 2016*
Top 50 Public Listed Companies dan The Best Financial Sector.

U
M
M
N

3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Organization Structure
Technology Infrastructure
As of September 2015



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi pada Divisi TI PT X terbagi menjadi 6 buah divisi yaitu ada Divisi *Infrastructure Systems Management* yang mengatur infrastruktur seperti jaringan yang ada pada PT X, Divisi *Data Center Operation Management* yang menyimpan seluruh data yang ada pada PT X, Divisi *Client Technology Services* yang menganalisis masalah & penyelesaian / solusi pencegahan untuk menghindari masalah berulang, Divisi *Information Security & IT Compliance* yang mengurus keamanan sistem pada PT X, Divisi *IT Vendor Management, Service Level Management &*

Financial Support yang mengatur kerjasama antar vendor serta untuk mendukung kegiatan dari PT X yang ada hubungannya dengan keuangan, dan Divisi *Special Project Assignment* yang bertanggungjawab untuk menangani proyek khusus pada PT X.

3.2 Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, metode penelitian yang digunakan oleh Penulis untuk melakukan pengukuran *capability level* tata kelola dan manajemen teknologi informasi ini adalah COBIT 5.0, di mana COBIT 5.0 merupakan *framework* untuk menilai tata kelola dan manajemen TI pada suatu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut.

3.2.1 Tahapan Audit

Penulis menggunakan tahapan proses audit sistem informasi menurut Hermawan (2011) terdapat empat tahap, yaitu tahap perencanaan, tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap pelaporan. Berikut penjelasan mengenai keempat tahap tersebut:

1. Tahap Perencanaan

Pada tahap pertama, yang pertama dilakukan adalah menentukan objek yang akan diaudit dan menentukan tujuan dari audit, serta mengidentifikasi proses bisnis yang ada di perusahaan.

2. Tahap Persiapan

Pada tahap kedua, persiapan yang dilakukan adalah mengumpulkan data untuk diolah. Hal pertama yang dilakukan adalah memberikan *Enterprise Goals* ke perusahaan untuk diurutkan dari yang paling penting sampai yang kurang penting, kedua melakukan *mapping* ke *IT-related Goals* sesuai dengan tujuan serta visi dan misi perusahaan, dan yang terakhir adalah melakukan *mapping* ke proses COBIT 5.0.

3. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ketiga, mengumpulkan dan mengevaluasi bukti dan data dengan cara wawancara dan memberikan kuesioner kepada pihak TI dari perusahaan. Pengumpulan data menggunakan metode pengumpulan data kualitatif dengan melakukan observasi lingkungan dan observasi dokumen yang dimiliki oleh perusahaan yang sudah menjadi standar atau ketentuan dari COBIT 5.0, serta dengan melakukan wawancara dan pemberian kuisisioner kepada divisi TI perusahaan, sehingga akan didapat bukti dan data perusahaan, serta dapat diketahui tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi perusahaan terletak pada level berapa.

4. Tahap Pelaporan

Pada tahap keempat, semua data dan bukti yang sudah didapatkan akan diolah dan dijadikan laporan yang berisi hasil dari kegiatan audit dan rekomendasi untuk perusahaan. Laporan tersebut nantinya akan diberikan kepada perusahaan untuk menjadi acuan bagi perusahaan agar dapat berkembang lebih baik lagi.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah kedua proses COBIT 5.0 yang sudah ditentukan dan dipilih oleh perusahaan. Kedua proses tersebut adalah BAI09 (*Manage Assets*) dan DSS03 (*Manage Problems*). Alasan perusahaan memilih proses BAI09 adalah kurang optimalnya pengelolaan aset IT berupa PC walaupun sudah tercatat pada IT aset dimana jika ada cabang yang tutup perangkat-perangkat IT yang ada dicabang tidak dilaporkan ke IT aset untuk di update. Kemudian, alasan untuk proses DSS03 adalah di PT. X sudah punya sistem REMEDY yang mencatat semua insiden yang terjadi jadi semua problem-problem IT yang terjadi di cabang atau Head office sudah *ter-record* pada sistem Remedy. Hanya saja kendala yang dihadapi saat ini sebagian user atau cabang kadang enggan untuk melaporkan insiden ke service desk tetapi langsung menelepon ke *second level support* sehingga masalah atau insiden yang terjadi tidak tercatat ke dalam sistem Remedy.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Observasi

Observasi dilakukan oleh Penulis untuk melihat dan mengamati secara langsung bagaimana proses berjalannya sistem, kondisi sistem saat ini, hal-hal apa saja yang mendukung sistem agar dapat berjalan dengan lancar, serta ruangan divisi TI pada perusahaan.

3.4.2 Observasi Dokumen

Observasi dokumen dilakukan oleh Penulis untuk mengetahui apakah perusahaan mempunyai dokumen-dokumen yang dibutuhkan atau tidak. Observasi dokumen dilakukan dengan panduan pada *Process Assessment Model* (PAM) pada COBIT 5.0.

3.4.3 Kuesioner

Kuesioner berisi domain dan proses-proses yang telah dipilih dan diprioritaskan oleh pihak perusahaan sebelumnya. Sehingga pembuatan kuesioner mengacu pada proses-proses pada COBIT 5.0 yang sudah ditentukan sebelumnya. Berikut adalah cara perhitungan nilai kuesioner.

Tabel 3.1 Tingkat Persentase Kuesioner

<i>Singkatan</i>	<i>Keterangan</i>	<i>Persentase</i>
N	<i>Not achieved</i>	0 – 15%
P	<i>Partially achieved</i>	>15% - 50%
L	<i>Largely achieved</i>	>50% - 85%
E	<i>Fully achieved</i>	>85% - 100%

Dari Tabel 3.1 di atas terdapat tingkat persentase atau *rating* yang akan digunakan dalam melakukan penilaian terhadap proses yang ada pada kuesioner. Berikut adalah contoh penilaian (*rating*) yang dilakukan dalam pengisian kuesioner.

Tabel 3.2 Contoh Penilaian (*rating*) Pada Kuesioner

No	Pernyataan	Rating (0-100%)	Alasan
1	Melakukan pengadaan semua aset berdasarkan permintaan yang telah disetujui dan sesuai dengan kebijakan dan praktik pengadaan perusahaan.	90%	
2	Menerima, memverifikasi, tes dan mencatat semua aset dengan cara yang terkendali, termasuk label fisik, seperti yang diperlukan.	60%	
3	Menyetujui pembayaran dan menyelesaikan proses dengan supplier sesuai dengan kondisi kontrak yang disepakati.	85%	
4	Menyebarkan aset mengikuti standar penerapan siklus hidup (masa pakai) , termasuk manajemen perubahan dan pengujian penerimaan.	50%	
5	Mengalokasikan aset untuk pengguna, dengan penerimaan tanggung jawab dan sign-off, yang sesuai.	50%	
6	Mengalokasikan aset bila memungkinkan ketika mereka tidak lagi diperlukan karena perubahan pengguna peran, redundansi dalam layanan, atau berhenti dari layanan.	75%	
7	Membuang aset ketika mereka melayani tujuan yang tidak berguna karena berhenti dari semua layanan terkait, teknologi usang atau kurangnya pengguna.	90%	
8	Membuang aset dengan aman, serta mempertimbangkannya, misalnya, penghapusan permanen data yang tercatat pada perangkat media dan potensi kerusakan lingkungan.	90%	
9	Merencanakan, memberi wewenang dan melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan pensiun, mempertahankan catatan yang tepat untuk memenuhi kebutuhan bisnis yang sedang berlangsung dan kebutuhan peraturan.	65%	
Total		655 / 9 = 72,78%	

Pada tabel 3.2 nilai total adalah 655% dan total aktivitasnya ada sembilan (9). Perhitungan dilakukan dengan cara jumlah dari seluruh nilai aktivitas pada proses dibagi dengan jumlah aktivitas. Dengan kata lain $655 / 9 = 72,78\%$. Apabila ingin naik ke level 2 dan seterusnya, hasil yang didapatkan untuk menentukan *capability level* harus lebih besar ($>$) dari 85%.

3.4.4 Wawancara

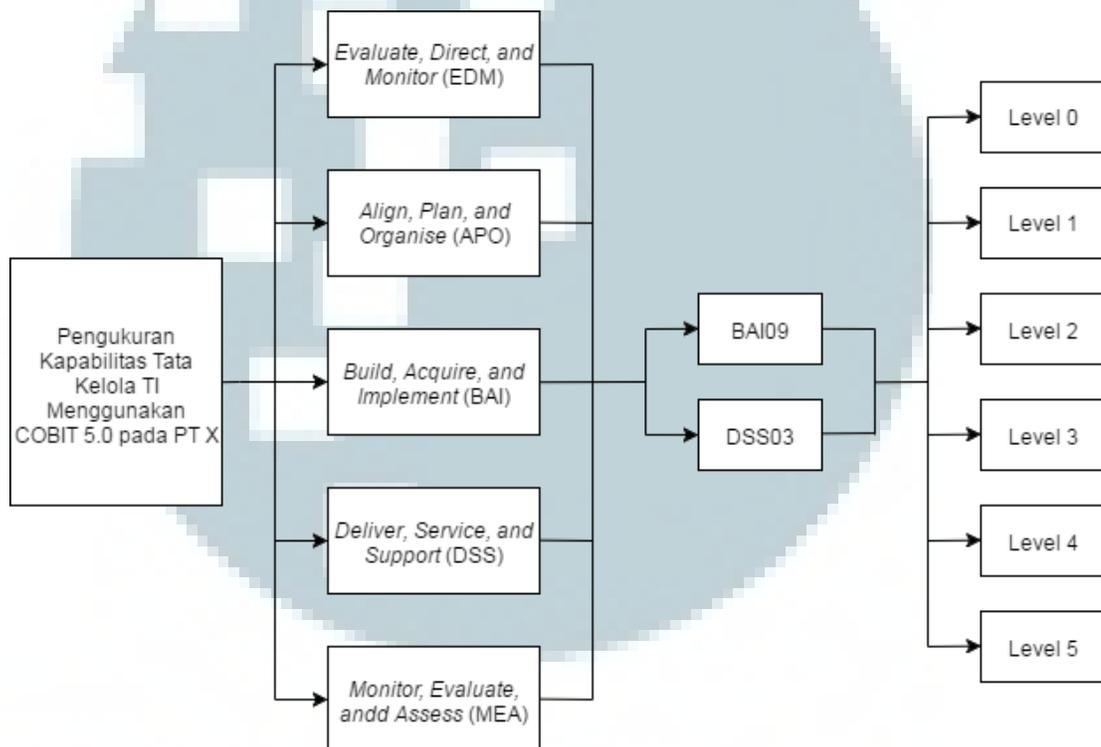
Wawancara dilakukan jika kuesioner telah selesai diisi atau dilakukan. Wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak TI dari perusahaan, yaitu Bapak Jumarno. Penulis datang langsung ke kantor PT X untuk menemui Bapak Jumarno untuk melakukan kegiatan wawancara. Pertanyaan wawancara yang diajukan Penulis kepada narasumber berjumlah sembilan pertanyaan, dimana keseluruhan pertanyaan wawancara tersebut mengacu pada kedua proses COBIT 5.0 yang sudah ditentukan oleh PT X

3.5 Analisis Data

Setelah mendapatkan data hasil dari kuesioner dan wawancara dengan pihak TI dari perusahaan, data tersebut diolah untuk mengetahui posisi perusahaan berada pada level berapa. Setelah mengetahui level dari perusahaan, rekomendasi diberikan kepada perusahaan dengan mengacu pada data hasil kuesioner dan wawancara yang sudah diolah. Rekomendasi diberikan dengan tujuan agar perusahaan dapat mencapai tujuannya.

3.6 Kerangka Teori

Kerangka teori dibuat untuk memberikan gambaran dan/atau batasan tentang teori yang dipakai sebagai landasan penelitian yang akan dilakukan. Gambar 3.7 merupakan kerangka teori yang digunakan oleh Penulis.



Gambar 3.2 Kerangka Teori

Penelitian ini menggunakan *framework* COBIT 5.0 yang mempunyai lima domain utama yaitu, *Evaluate, Direct, and Monitor* (EDM), *Align, Plan, and Organise* (APO), *Build, Acquire, and Implement* (BAI), *Deliver, Service, and Support* (DSS), dan *Monitor, Evaluate, and Assess* (MEA). Dari kelima domain tersebut, penelitian

difokuskan terhadap dua proses utama yang akan dianalisis, yaitu BAI09 dan DSS03. Kedua proses tersebut nantinya akan dihitung tingkat kapabilitasnya. Tingkat kapabilitas sendiri memiliki enam level yaitu, Level 0 (*Incompleted*), Level 1 (*Performed*), Level 2 (*Managed*), Level 3 (*Establish*), Level 4 (*Predictable*), dan Level 5 (*Optimising*).

