



### **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**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

##### **3.1.1 Profil Objek Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bagian Biro Pendukung Pembayaran Domestik dan Perbankan Elektronik atau yang disebut sebagai SOC pada Wisma Asia II. SOC sendiri berjalan dibidang pendukung elektronik dan pembayaran domestik pada perusahaan BCA, dengan bekerja sebagai membuat beberapa aplikasi yang akan digunakan oleh karyawan dari perusahaan BCA sendiri. Sehingga mempermudah para karyawan dalam melakukan tugas mereka untuk memajukan perusahaan mereka sendiri.

##### **3.1.2 Visi, Misi**

*Bank* BCA tetap mempertahankan posisinya sebagai salah satu perusahaan yang menyediakan layanan transaksi dan pembayaran yang terdepan di Indonesia. Layanan yang nyaman, aman, dan andal merupakan prinsip penting yang dimiliki oleh perusahaan BCA sendiri. Sehingga menjadikan BCA sebagai salah satu bank di Indonesia yang menjadi pilihan utama para nasabah.

###### **A. VISI**

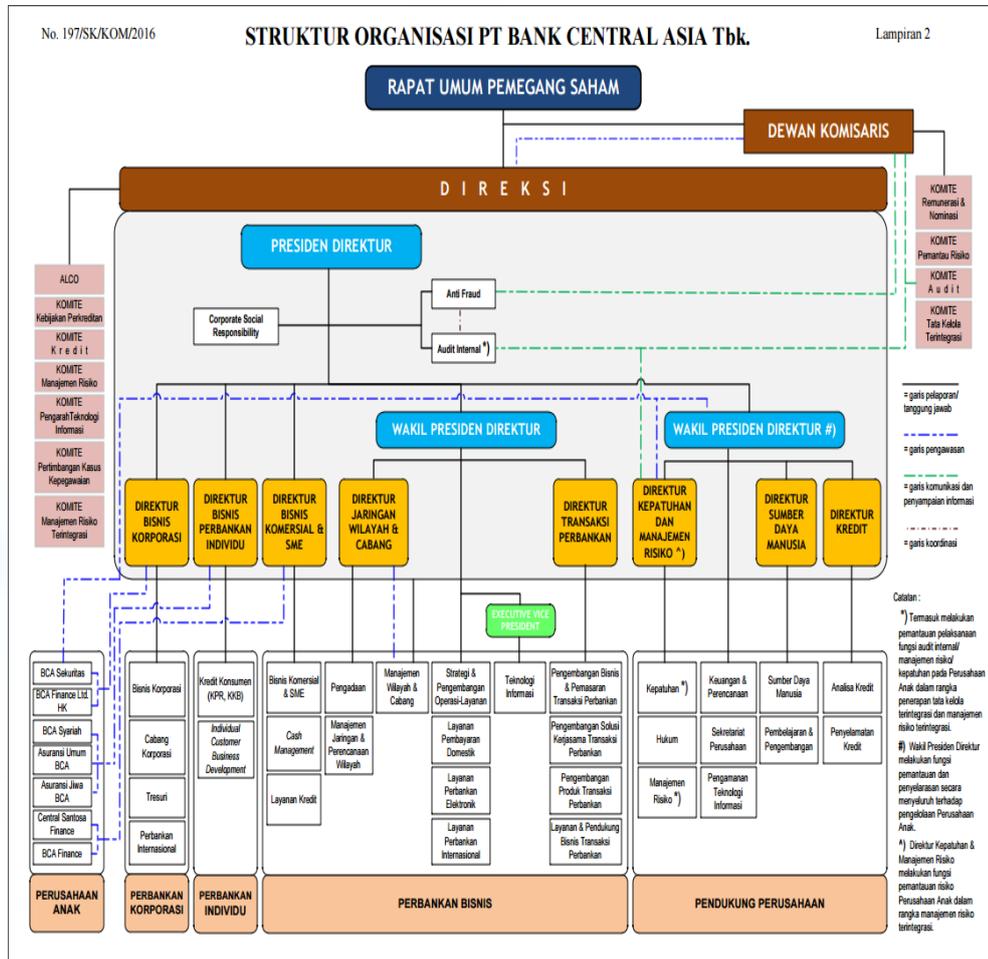
Menjadi Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

## B. MISI

- Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
- Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
- Meningkatkan nilai *franchise* dan nilai *stakeholder* BCA.

UMMN

### 3.1.3 Struktur Organisasi

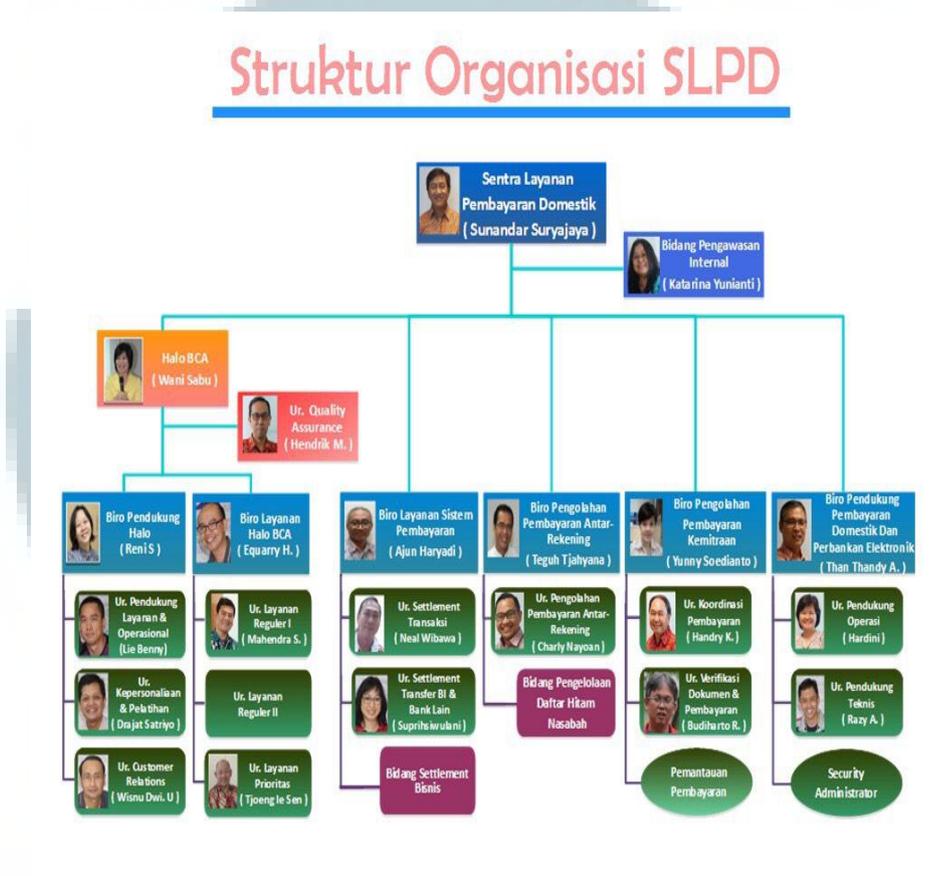


Gambar 3.1 Struktur Organisasi

Sumber : (Struktur Organisasi, 2017)

Berdasarkan gambar 3.1, diketahui struktur organisasi dari keseluruhan perusahaan PT Bank Central Asia, dengan dikepalai oleh presiden direktur. Dibawah presdir ada wakil presiden direktur 1 dan 2. Serta bagian SLDP dimana biro SOC merupakan bagian dari SLDP.

## Struktur Organisasi SOC



Gambar 3.2 Struktur Organisasi SOC

Sumber : Biro SOC

Berdasarkan gambar 3.2 adalah struktur organisasi SLDP yang dikepalai langsung oleh Sunandar Suryajaya, serta bagian biro SOC yang dikepalai oleh Than Thandy yang memiliki 2 manager yang mengatur bagian SOC sendiri yaitu bagian dari Ur. Teknis dan Ur. Pendukung operasi.

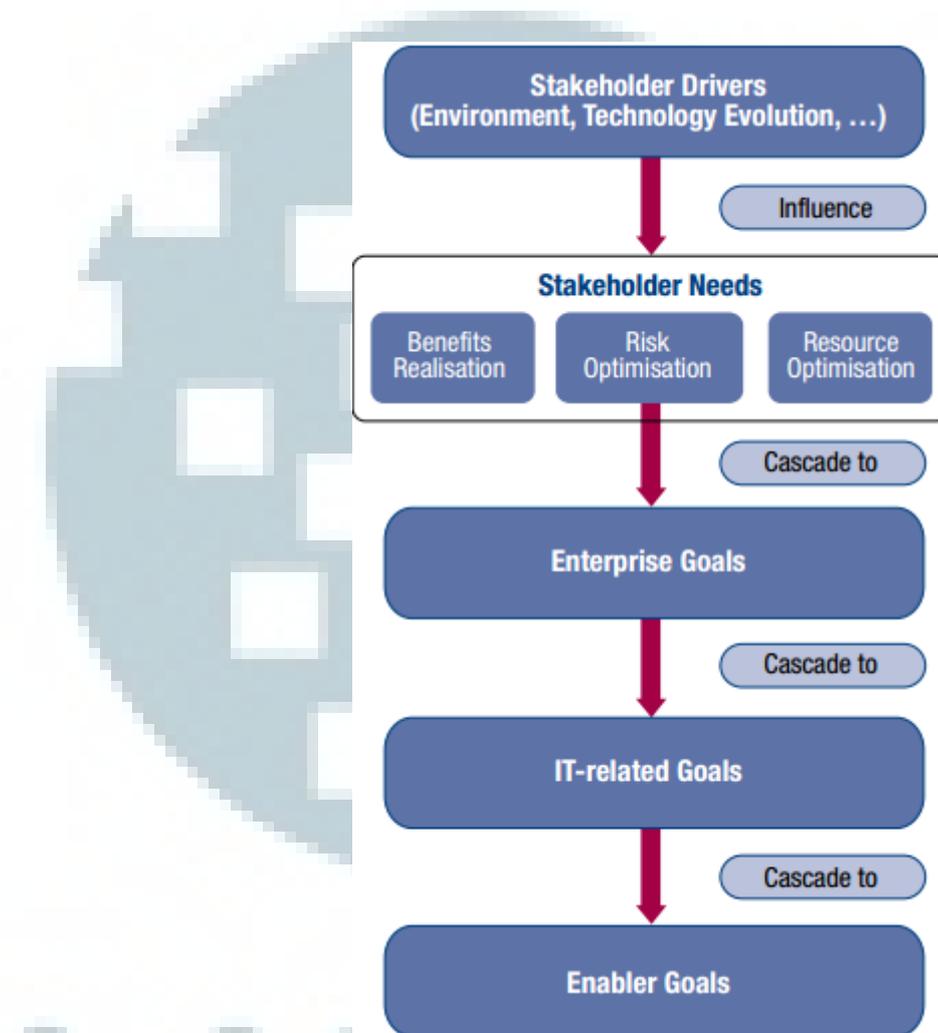
## 3.2 Metode Penelitian

### 3.2.1 COBIT 5.0

COBIT 5.0 menyediakan langkah – langkah dalam melakukan *mapping* untuk audit pada suatu perusahaan yaitu :

- a. Langkah pertama yaitu *stakeholder drivers* yang mempengaruhi *stakeholder needs*, dimana biasanya pergantian strategi bisnis, perubahan peraturan pemerintah, serta perkembangan teknologi yang menjadi kebutuhan atau *drivers* dari *stakeholder* sehingga mempengaruhi kebutuhan dari *stakeholder*.
- b. Langkah kedua yaitu menentukan *enterprise goals* dimana hal tersebut merupakan tujuan dari perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Serta bagaimana perusahaan bisa berjalan sesuai dengan visi dan misi yang ada.
- c. Langkah ketiga yaitu *mapping enterprise goal to IT – goals* dimana berdasarkan *enterprise goals* yang ada akan didapatkan tujuan TI dari perusahaan. Dan menentukan *Primary Goals* dari *IT Goals* yang telah didapatkan.
- d. Langkah keempat yaitu *mapping IT – Related Goals* ke *Process* COBIT dimana *Primary* dari *IT Goals* yang telah ditentukan dari *IT – Related Goals* sebelumnya akan didapatkan beberapa proses dari setiap *IT Goals*.

Gambar 3.3 merupakan bagian yang menjelaskan langkah – langkah dalam melakukan *mapping* pada COBIT 5.



**Gambar 3.3 Mapping Process**

**Sumber: ISACA (2012): Process Assessment Model**

### 3.2.2 Tahapan Penelitian

Pada tahapan penelitian yang ada pada bab sebelumnya terdapat dua tahapan, yaitu tahapan penelitian menurut Hunton dan Gallegos, dimana dalam penelitian ini melakukan tahapan menurut Gallegos. Dikarenakan dengan menggunakan tahapan Gallegos dijelaskan secara singkat tapi jelas dan sesuai dengan apa yang diinginkan, serta berdasarkan unsur dari tahapan menurut gallegos yang terbagi menjadi *planning*, *field work*, *reporting*, dan *follow up*. *Follow up* hanya bisa dilakukan ketika ingin melakukan tindak lanjut pada perusahaan, *follow up* tidak bisa dilakukan tanpa penelitian ini dikarenakan tindak lanjut atau perbaikan berdasarkan solusi yang diberikan, akan dilanjutkan oleh bagian intern dari perusahaan untuk meningkatkan sistem mereka.

- *Planning*

Pada tahap ini yaitu dengan menentukan ruang lingkup, atau objek yang akan dilakukan audit serta standar evaluasi, pertama dengan menentukn *enterprise goals*, *IT – related goals*, hingga menentukan proses. *Enterprise goals* ditentukan ketika narasumber diberikan tabel *enterprise goals*, dan narasumber akan melakukan *ranking* pada tabel *enterprise goals* tersebut. Dimana pemilihan *enterprise goals* tersebut dilakukan demi mengetahui tujuan utama dari bagian SOC itu sendiri sehingga dapat dilakukan penelitian selanjutnya dengan menggunakan teknik *mapping* atau pemetaan yang ada pada COBIT, *enterprise goals* merupakan 10 tujuan utama

yang dipersiapkan oleh COBIT sendiri sehingga narasumber akan melakukan *ranking* berdasarkan 10 daftar *enterprise goals* tersebut.

*Enterprise goals* tentunya dipilih berdasarkan narasumber dan tujuan serta visi, misi dari bagian SOC itu sendiri, sehingga apa yang dipilih tersebut akan berguna bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

*IT – Related Goals* didapatkan berdasarkan *Enterprise Goals* dimana setelah dilakukan *ranking* pada *enterprise Goals* akan ditemukan status *primer* dari apa saja *IT – Related goals* yang merupakan hal utama.

UMMN

**Figure 22—Mapping COBIT 5 Enterprise Goals to IT-related Goals**

		Enterprise Goal																
		1. Stakeholder value of business investments	2. Portfolio of competitive products and services	3. Managed business risk (safeguarding of assets)	4. Compliance with external laws and regulations	5. Financial transparency	6. Customer-oriented service culture	7. Business service continuity and availability	8. Agile responses to a changing business environment	9. Information-based strategic decision making	10. Optimisation of service delivery costs	11. Optimisation of business process functionality	12. Optimisation of business process costs	13. Managed business change programmes	14. Operational and staff productivity	15. Compliance with internal policies	16. Skilled and motivated people	17. Product and business innovation culture
IT-related Goal		Financial				Customer				Internal				Learning and Growth				
Financial	01 Alignment of IT and business strategy	P	P	S			P	S	P	P	S	P	S	P			S	S
	02 IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations			S	P												P	
	03 Commitment of executive management for making IT-related decisions	P	S	S				S	S		S		P				S	S
	04 Managed IT-related business risk			P	S			P	S		P		S			S	S	
	05 Realised benefits from IT-enabled investments and services portfolio	P	P				S		S		S	S	P		S			S
	06 Transparency of IT costs, benefits and risk	S		S		P				S	P		P					
Customer	07 Delivery of IT services in line with business requirements	P	P	S	S		P	S	P	S		P	S	S			S	S
	08 Adequate use of applications, information and technology solutions	S	S	S			S	S		S	S	P	S		P		S	S
Internal	09 IT agility	S	P	S			S		P			P		S	S		S	P
	10 Security of information, processing infrastructure and applications			P	P			P									P	
	11 Optimisation of IT assets, resources and capabilities	P	S						S		P	S	P	S	S			S
	12 Enablement and support of business processes by integrating applications and technology into business processes	S	P	S			S		S		S	P	S	S	S			S
	13 Delivery of programmes delivering benefits, on time, on budget, and meeting requirements and quality standards	P	S	S			S				S		S	P				
	14 Availability of reliable and useful information for decision making	S	S	S	S			P		P		S						
Learning and Growth	15 IT compliance with internal policies			S	S												P	
	16 Competent and motivated business and IT personnel	S	S	P			S		S						P		P	S
	17 Knowledge, expertise and initiatives for business innovation	S	P				S		P	S		S		S			S	P

**Gambar 3.4 Enterprise Goals to IT-related Goals**

Setelah ditentukan primer dari *IT – Related Goals* seperti gambar 3.4, akan dilakukan penentuan proses COBIT, yang mana proses COBIT ini didapatkan berdasarkan *IT – Related Goals* seperti yang merupakan nilai primer dari *IT – Related Goals*.

**Figure 23—Mapping COBIT 5 IT-related Goals to Processes**

			IT-related Goal																	
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	
COBIT 5 Process			Financial					Customer		Internal							Learning and Growth			
Evaluate, Direct and Monitor	EDM01	Ensure Governance Framework Setting and Maintenance	P	S	P	S	S	S	P		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
	EDM02	Ensure Benefits Delivery	P		S		P	P	P	S			S	S	S	S	S		S	P
	EDM03	Ensure Risk Optimisation	S	S	S	P		P	S	S		P			S	S	P	S	S	
	EDM04	Ensure Resource Optimisation	S		S	S	S	S	S	S	P		P		S			P	S	
	EDM05	Ensure Stakeholder Transparency	S	S	P			P	P						S	S	S		S	
Align, Plan and Organise	AP001	Manage the IT Management Framework	P	P	S	S			S		P	S	P	S	S	S	P	P	P	
	AP002	Manage Strategy	P		S	S	S		P	S	S		S	S	S	S	S	S	P	
	AP003	Manage Enterprise Architecture	P		S	S	S	S	S	S	P	S	P	S		S			S	
	AP004	Manage Innovation	S			S	P			P	P		P	S		S			P	
	AP005	Manage Portfolio	P		S	S	P	S	S	S	S		S		P				S	
	AP006	Manage Budget and Costs	S		S	S	P	P	S	S			S		S					
	AP007	Manage Human Resources	P	S	S	S			S		S	S	P		P		S	P	P	
	AP008	Manage Relationships	P		S	S	S	S	P	S			S	P	S		S	S	P	
	AP009	Manage Service Agreements	S		S	S	S	P	S	S	S	S		S	S	P	S		P	
	AP010	Manage Suppliers		S		P	S	S	P	S	P	S	S		S	S	S		S	
	AP011	Manage Quality	S	S		S	P		P	S	S		S		P	S	S	S	S	
	AP012	Manage Risk		P		P			P	S	S	S	P		P	S	S	S	S	
	AP013	Manage Security		P		P			P	S	S		P			P				

**Gambar 3.5 IT-related Goals to Processes**



Figure 23—Mapping COBIT 5 IT-related Goals to Processes (cont.)																				
COBIT 5 Process	COBIT 5 Process	IT-related Goal																		
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17		
		Alignment of IT and business strategy	IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations	Commitment of executive management for making IT-related decisions	Managed IT-related business risk	Realised benefits from IT-enabled investments and services portfolio	Transparency of IT costs, benefits and risk	Delivery of IT services in line with business requirements	Adequate use of applications, information and technology solutions	IT agility	Security of information, processing infrastructure and applications	Optimisation of IT assets, resources and capabilities	Enablement and support of business processes by integrating applications and technology into business processes	Delivery of programmes delivering benefits, on time, on budget, and meeting requirements and quality standards	Availability of reliable and useful information for decision making	IT compliance with internal policies	Competent and motivated business and IT personnel	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation		
		Financial			Customer			Internal						Learning and Growth						
Build, Acquire and Implement	BAI01	Manage Programmes and Projects	P		S	P	P	S	S	S			S		P			S	S	
	BAI02	Manage Requirements Definition	P	S	S	S	S		P	S	S	S	S	P	S	S			S	
	BAI03	Manage Solutions Identification and Build	S			S	S		P	S			S	S	S	S				S
	BAI04	Manage Availability and Capacity				S	S		P	S	S		P		S	P				S
	BAI05	Manage Organisational Change Enablement	S		S		S		S	P	S		S	S	P					P
	BAI06	Manage Changes			S	P	S		P	S	S	P	S	S	S	S	S	S		S
	BAI07	Manage Change Acceptance and Transitioning				S	S		S	P	S			P	S	S	S	S		S
	BAI08	Manage Knowledge	S			S		S	S	P	S	S				S		S	P	
	BAI09	Manage Assets		S		S		P	S		S	S	P			S	S			
	BAI10	Manage Configuration		P		S		S		S	S	S	P			P	S			
Deliver, Service and Support	DSS01	Manage Operations		S		P	S		P	S	S	S	P			S	S	S	S	
	DSS02	Manage Service Requests and Incidents				P			P	S		S				S	S		S	
	DSS03	Manage Problems		S		P	S		P	S	S		P	S		P	S		S	
	DSS04	Manage Continuity	S	S		P	S		P	S	S	S	S	S		P	S	S	S	
	DSS05	Manage Security Services	S	P		P			S	S		P	S	S		S	S			
	DSS06	Manage Business Process Controls		S		P			P	S		S	S	S		S	S	S	S	
Monitor, Evaluate and Assess	MEA01	Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance	S	S	S	P	S	S	P	S	S	S	P		S	S	P	S	S	
	MEA02	Monitor, Evaluate and Assess the System of Internal Control		P		P		S	S	S		S				S	P		S	
	MEA03	Monitor, Evaluate and Assess Compliance With External Requirements		P		P	S		S			S					S		S	

Gambar 3.5 IT-related Goals to Processes (cont.)

Setelah didatakannya proses atau *enablers* seperti gambar 3.5 yang menjadi prioritas, akan diambil *domain* yang menjadi prioritas atau proses yang menjadi prioritas. Sehingga dengan telah memutuskannya proses yang akan diteliti kemudian dilanjutkan pada perhitungan *assessment*.

- *Field Work*

Pada tahap ini, dilakukan kontak interaksi langsung dengan mengumpulkan informasi menggunakan metode pengumpulan data seperti wawancara, penyebaran kuesioner, dan observasi dokumen terhadap perusahaan.

- Pelaporan

Tahap ini merupakan dimana setelah data didapatkan, akan dilakukan perhitungan *assessment* untuk mengolah data. Pada perhitungan *assessment* akan dilakukan secara bertahap, pada tahap pertama yaitu *level 1*, ketika *level 1* telah memenuhi kriteria *capability level* yang telah ditetapkan oleh COBIT maka akan dilanjutkan ke *level 2* dan seterusnya, hingga sampai pada *level 5*. *Assessment* dilakukan dengan memberikan kuesioner serta wawancara pada narasumber yaitu Pak Adit *Manager* TI dari bagian SOC.

- *Follow up*

Tahap ini dilakukan pada penghujung penelitian ketika hasil dari penelitian telah keluar atau telah diketahui solusi dari

permasalahannya, akan diberikan rekomendasi atau masukan agar perusahaan dapat memperbaiki kekurangan sistem yang ada. Sehingga dapat mencapai tujuan utama dari bagian SOC sendiri. Setelah itu rekomendasi akan diberikan *feedback* nya, apakah rekomendasi tersebut ditolak atau diterima.

### **3.3 Pengukuran Capability Level**

COBIT telah menyediakan sebuah parameter bagi perusahaan untuk mengelolah *system IT* perusahaan dengan menggunakan *maturity model*, dengan mengontrol proses berjalannya sistem *IT* yang digunakan oleh perusahaan dengan menggunakan penilaian yang mana penilaian tersebut merupakan skala standar yang ditentukan oleh COBIT dalam melakukan penilaian. Skala tersebut merupakan *capability level* dimana terdapat 5 *level* agar perusahaan dapat mengetahui standar apa saja yang harus dipenuhi.

#### **Cara Menilai Capability Level**

Penilaian yang dilakukan merupakan memberikan skor atau nilai pada seluruh aktifitas – aktifitas yang telah ditentukan oleh narasumber sendiri berdasarkan pengisian kuesioner yang diberikan kepada narasumber. Penilaian itu sendiri diambil dari nilai persentase berikut :

- Tidak dilakukan : 0 - 15%
- Dilakukan sebagian kecil : 15 - 50%

- Dilakukan sebagian besar : 50 - 85%
- Dilakukan sepenuhnya : 85 - 100%

Jadi ketika misalnya ada yang memberikan nilai pada aktifitas kedua 50%, pada aktifitas ketiga 85%, dan ke-4 100% akan dilakukan penjumlahan dan kemudian dibagi sesuai dengan jumlahnya yaitu :

$$\frac{50 + 85 + 100}{3}$$

3

➔ 78.33%

Dengan begitu ketika sudah mendapatkan hasil perhitungan tingkat *capability*, akan dilakukan pencocokan dengan *level* masing – masing sesuai dengan bagian domain mana yang dihitung contohnya EDM01.01 dengan hasil perhitungan yang seperti diatas dan berdasarkan buku panduan ISACA maka EDM01.01 akan bisa melewati proses *level 2*.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.4.1 Wawancara

Wawancara dilakukan kepada Pak Adit yang merupakan manager *IT* dari bagian SOC (Biro pendukung Pembayaran Domestik dan Perbankan Elektronik), yang mana tujuan dari wawancara tersebut yaitu untuk mengetahui tujuan dan strategi dari bagian SOC itu sendiri.

### **3.4.2 Observasi**

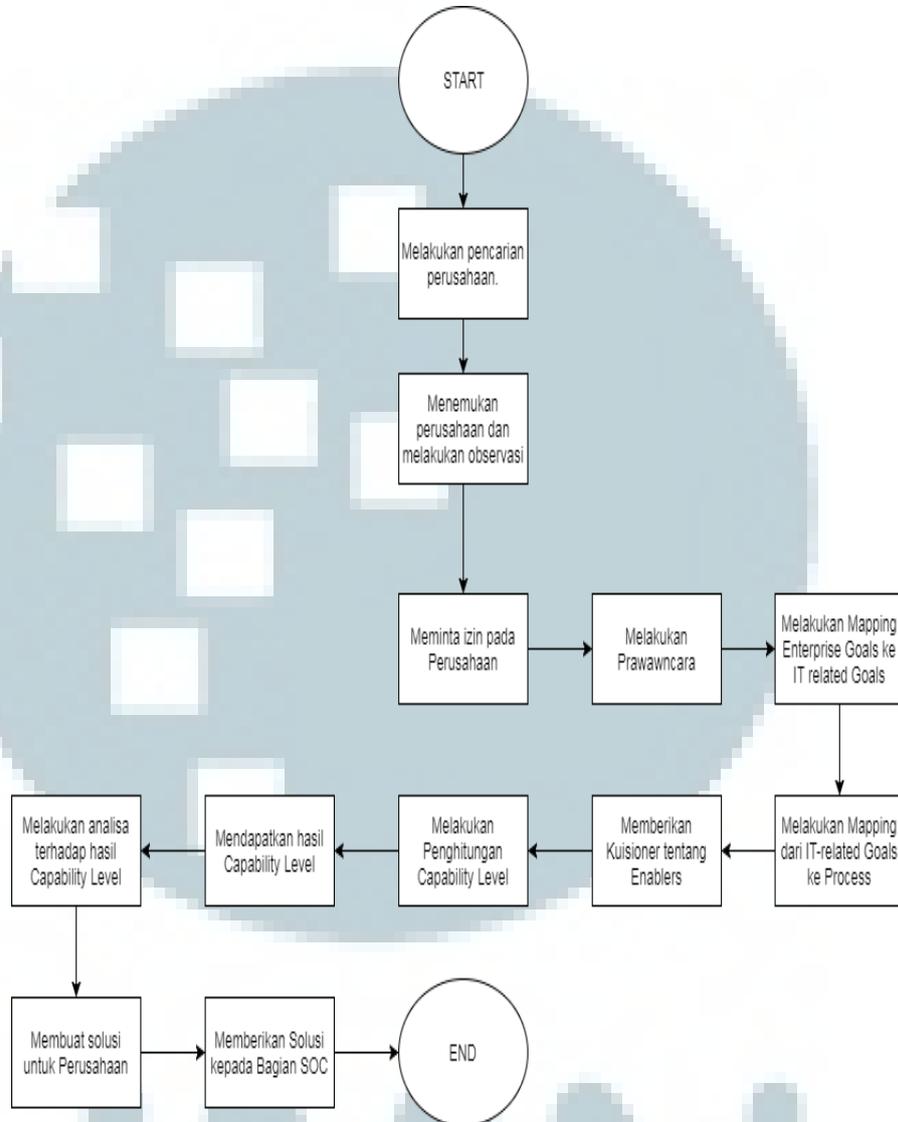
Observasi yang dilakukan adalah observasi dokumen pada perusahaan BCA khususnya bagian SOC (Biro Pendukung Pembayaran Domestik dan Perbankan Elektronik), dimana diketahui dokumen – dokumen yang tersedia maupun tidak tersedia.

### **3.4.3 Kuesioner**

Kuesioner yang diberikan kepada bagian SOC (Biro Pendukung Pembayaran Domestik dan Perbankan Elektronik) diambil berdasarkan buku panduan dalam menggunakan COBIT 5.0, yang dibuat oleh ISACA untuk membantu para peneliti dalam melakukan penelitian. Di isi oleh 4 orang responden yaitu oleh Pak Than Thandy Sebagai kepala bagian dari SOC, ibu Hardini dari Ur.Pendukung Operasi, Pak Razy A sebagai Ur.Pendukung Operasi, dan Pak Adit.

UMMN

### 3.5 Kerangka Pikir



**Gambar 3.6 Kerangka pikir**

Berdasarkan gambar 3.6 tentang kerangka pikir yang merupakan suatu acuan dalam melakukan penelitian. Sebelum dilakukan penelitian, harus diketahui langkah – langkah dalam meneliti nantinya agar tidak berjalan secara berantakan dan tetap teratur sesuai rencana. Pada gambar 3.6

mengenai kerangka pikir, terdapat 12 aktifitas yang akan dilakukan dalam penelitian ini.

Berikut merupakan aktifitas – aktifitas nya :

- a. Aktifitas pertama yaitu melakukan pencarian perusahaan, dimana penelitian ini mencari objek penelitian atau perusahaan yang akan diteliti.
- b. Yaitu dimana penelitian ini menentukan perusahaan mana yang akan dijadikan objek penelitian, akan tetapi sebelumnya akan diketahui dulu, akan dilakukan penelitian pada bagian apa.
- c. Penelitian ini meminta izin kepada perusahaan agar perusahaan juga tidak dapat membantu ketika dilakukan penelitian.
- d. Dimana akan dilakukan prawawancara kepada Direktur atau kepala bagian TI pada perusahaan untuk ditanya apa saja permasalahan yang sedang dihadapi, dan melakukan pengisian kuesioner *Enterprise Goals* dan *IT – Related Goals*.
- e. Melakukan *mapping* dari *Enterprise Goals* agar mendapatkan proses yang ada pada *IT – Related Goals*.
- f. Melakukan *mapping* dari *IT – Related Goals* agar mendapatkan *process* serta *enabler* yang dibutuhkan agar dapat dilanjutkan penelitiannya.
- g. Melakukan pembuatan kuesioner berdasarkan *domain* yang telah didapatkan dari *enabler*, dan memberikan kuesioner tersebut kepada pihak perusahaan.

- h. Melakukan penghitungan *capability level*, agar diketahui bagaimana perusahaan tersebut akan dikembangkan dan apa yang dibutuhkan oleh perusahaan tersebut.
- i. Setelah dilakukan penelitian, akan didapatkan hasil *capability level*, dan akan dilanjutkan ke tahap selanjutnya.
- j. Dimana pada tahap ini akan dilakukan analisa terhadap hasil dari perhitungan *capability level*, agar dapat diketahui apa saja yang akan dibutuhkan oleh perusahaan.
- k. Setelah itu disiapkan solusi – solusi yang sekiranya akan membantu perusahaan dalam mengatasi masalahnya.
- l. Memberikan solusi kepada pihak perusahaan dengan keinginan ingin membantu perusahaan dalam mengembangkan sistemnya, jika perusahaan tidak ingin menerima solusi tersebut, tidak akan dilakukan pemaksaan dan penelitian berakhir.

UMMN