



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 Perusahaan

PT Supra Boga Lestari Tbk merupakan perusahaan yang bergerak di industri ritel, dalam kategori *fast moving consumer goods* (FMCG) dan *specialty products*, melalui format supermarket, dengan luas area sekitar 800 m² sampai 4.000 m². Perusahaan supermarket ini menjual produk-produk kebutuhan sehari-hari dan kebutuhan rumah tangga, antara lain beras, minyak goreng, gula pasir, susu, permen, rokok, barang-barang personal care, buah-buahan, sayur-sayuran, daging dan barang-barang olahan beku (*ice cream and frozen food*).

Perusahaan memulai usahanya pada tahun 1998 dengan membuka supermarket pertama dengan nama “*Ranch Market*”, yang merupakan waralaba dari *Ranch Market USA*. Selanjutnya, Perusahaan melakukan pembenahan dan pengembangan atas konsep *Ranch Market* sesuai dengan pasar dan gaya hidup masyarakat Indonesia. Sejak berdiri, Perusahaan menempatkan *Ranch Market* sebagai *special store* dengan konsep khusus, dengan target pasar kelas atas dan menengah atas, dan mengedepankan keunikan dan kualitas produk premium. Sesuai dengan tagline nya “*It’s a balance life*”, *Ranch Market* dikembangkan tidak hanya untuk menyediakan produk berkualitas tinggi tetapi juga berusaha agar pelanggan dapat

merasakan pengalaman berbelanja yang menyenangkan karena interior supermarket yang berbeda dengan supermarket pada umumnya serta pelayanan yang prima (*service excellence*) dari *team member* di supermarket *Ranch Market*. Perusahaan memutuskan perjanjian lisensi (*termination agreement*) dengan *Ranch Market USA*, dan untuk selanjutnya Perusahaan membeli merek *Ranch Market* untuk digunakan sebagai merek supermarket Perusahaan di Indonesia. Pada penelitian ini penulis melakukan pengukuran dan menghitung *Capability Level* departemen *IT* pada PT Supra Boga Lestari yang diperoleh dari hasil kuesioner *Capability Level* yang diberikan yang diisi oleh kepala divisi *IT* (CTO), 4 manager dibawah CTO dan 1 staff di bawah para manager pada masing – masing divisi yang ada khususnya divisi *IT Infrastructure & Operation Support* dibawah departemen *IT* PT Supra Boga Lestari.

3.1.2. Visi dan Misi

Visi dari PT Supra Boga Lestari adalah menjadi panutan yang paling dihormati, dicintai dan dipercaya di industri supermarket Indonesia.

Misi dari PT Supra Boga Lestari:

1. Usaha kami adalah menawarkan produk makanan yang berkualitas tinggi dan pelayanan yang memuaskan.
2. Kami mempunyai komitmen untuk menyediakan produk makanan yang segar, sehat serta aman untuk dikonsumsi.

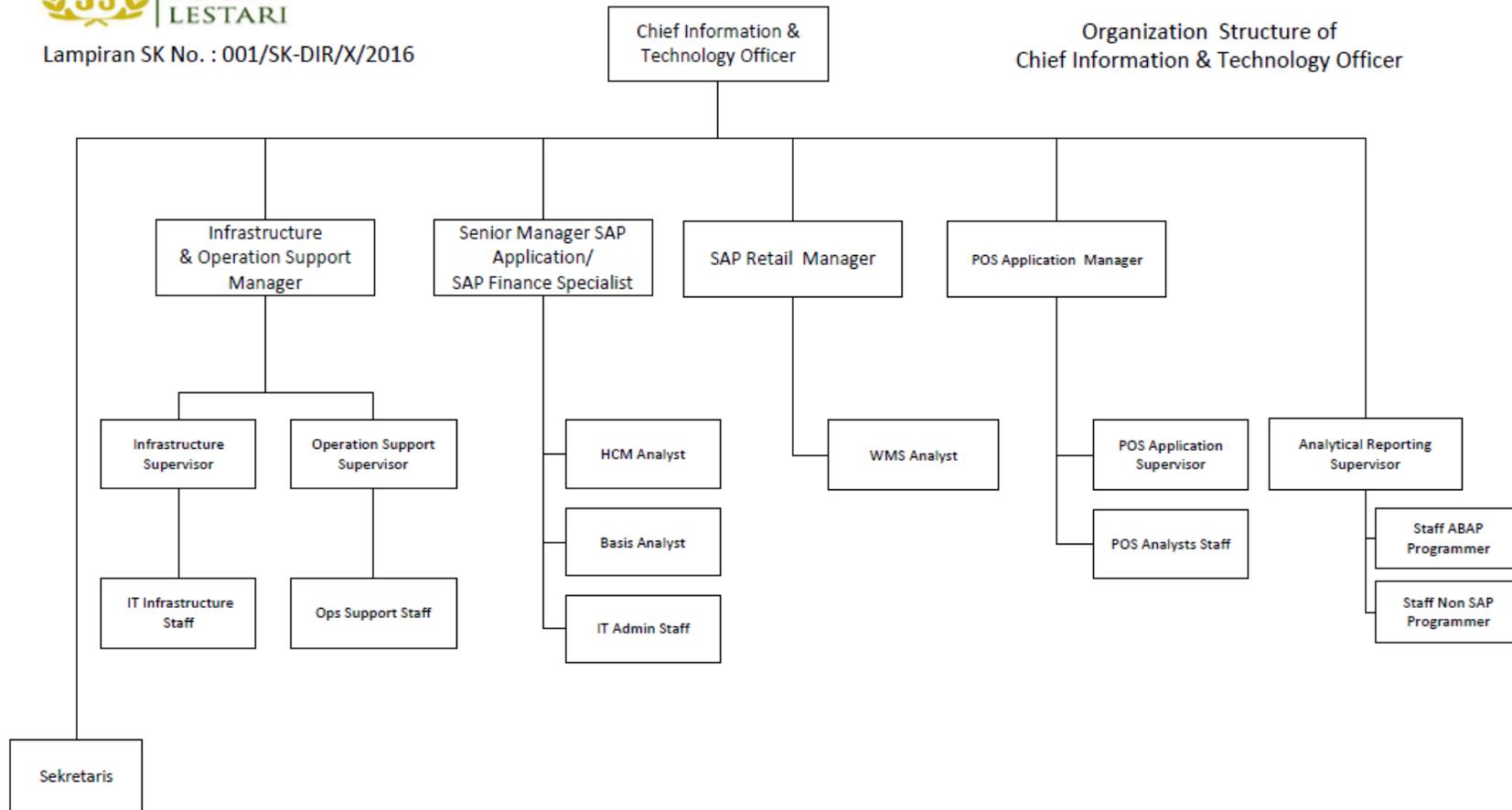
3. Keinginan kami untuk menyediakan kualitas yang terbaik adalah suatu proses yang berkelanjutan yang melibatkan aktivitas pembelian yang teliti.

3.1.3. Struktur Organisasi

Pada gambar 3.1 merupakan struktur organisasi IT yang terdapat pada PT Supra Boga Lestari.

Jumlah karyawan pada PT Supra Boga Lestari secara keseluruhan adalah 2262 orang dan pada departemen IT berjumlah 19 orang (pada divisi *SAP retail* 2 orang, divisi *SAP application & finance* 2 orang, divisi *programming* 2 orang, divisi *HCM analyst* 1 orang, divisi *basis analyst* 1 orang, divisi *IT Admin* 1 orang, divisi *WMS analyst* 1 orang, divisi *POS Application* 4 orang, dan kemudian yang terakhir pada divisi *IT Infrastructure & Operation Support* 5 orang).

UMMN



Gambar 3.1 – Struktur Organisasi (Sumber: Dokumen Perusahaan)

3.2. Metode Penelitian

Dalam meneliti sebuah masalah tentunya dibutuhkan metode untuk menyelesaikannya. Penelitian ini menggunakan metode COBIT 5.0 yang merupakan sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk menilai *capability model* dan tata kelola TI pada suatu perusahaan dalam mencapai *business goal*-nya. Penelitian ini menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0 karena COBIT 5.0 menyediakan kerangka kerja yang lengkap (*comprehensive framework*) dan *detail* yang membantu perusahaan untuk mencapai target mereka dan memberikan nilai melalui tata kelola dan manajemen perusahaan yang baik di bidang TI.

Tabel 3.1 – Metode Perbandingan 0-2

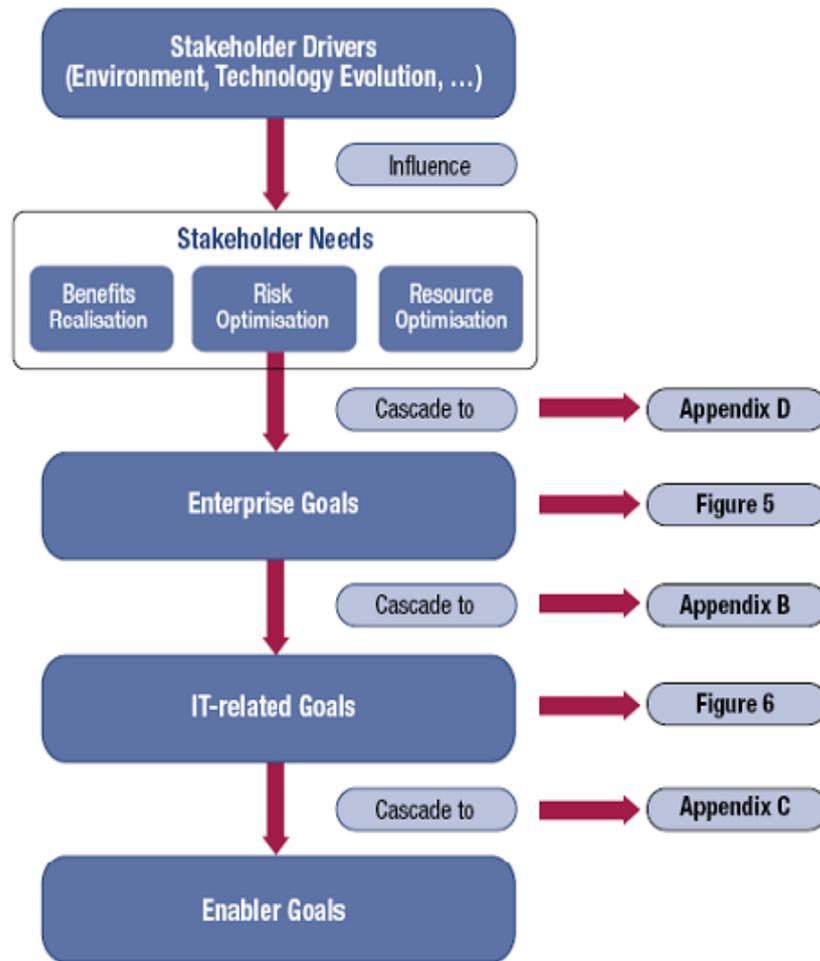
AREA	COBIT	ITIL	COSO	ISO
Function	Mapping IT Process	Mapping IT Service Level Management	Internal Control	Information System Framework
Area	5 Domain dan 37 Process	9 Process	8 Komponen	10 Domain
Issuer	ISACA	OGC	Enterprise Risk Management	ISO Board
Implementation	Information System Audit	Manage Service Level	Internal Control Intergrated Framework	Compliance to standard
Consultant	Accounting Firm, IT	IT Consulting Firm	IT Consulting Firm, Risk	IT Consulting Firm, Security

AREA	COBIT	ITIL	COSO	ISO
	Consulting		Assesment, IT	Firm, Network
	Firm		Internal	Consultant
			Control	

3.2.1. Alur Pengerjaan COBIT 5.0

Langkah pertama adalah menentukan tujuan perusahaan, kemudian melakukan wawancara dan diskusi dengan *Manager IT Infrastructure & Operation Support* di PT Supra Boga Lestari terkait dengan tujuan perusahaan tersebut berdasarkan *enterprise goals* yang ada di dalam COBIT 5.0. Lihat pada Gambar 3.2 dibawah ini.

UMMN



Gambar 3.2 - COBIT 5.0 Goals Cascade(Sumber: ISACA 2014)

U
M
M
N

Tabel 3.2 – Enterprise Goals COBIT 5.0

Enterprise Goal COBIT 5.0		
<i>Financial</i>	1	Nilai investasi bisnis <i>Stakeholder</i>
	2	Protfolio produk dan jasa yang kompetitif
	3	Mengelola risiko bisnis (Pengamanan Aset)
	4	Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan eksternal
	5	Transparansi keuangan
<i>Customer</i>	6	Budaya layanan yang berorientasi pada pelanggan
	7	Kontinuitas dan ketersediaan layanan bisnis
	8	Tanggapan yang cepat terhadap perusahaan lingkungan bisnis
	9	Informasi yang berbasis pada pengambilan keputusan
	10	Optimalisasi biaya pelanggan
<i>Internal</i>	11	Optimalisasi fungsi proses bisnis
	12	Optimalisasi biaya proses bisnis
	13	Mengelola perubahan proses bisnis
	14	Produktivitas staf dan operasional
	15	Kepatuhan terhadap kebijakan internal
<i>Learning and Growth</i>	16	Orang yang terampil dan termotivasi
	17	Inovasi produk dan budaya bisnis

Langkah selanjutnya setelah mendapatkan tujuan perusahaan adalah melakukan mapping antara *enterprise goals* COBIT 5.0 dengan tujuan dari perusahaan. *Enterprise goals* COBIT 5.0 terdiri dari 17 poin dan dibagi kedalam 4 kategori yaitu *financial*, *customer*, *internal*, *learning and growth*. Dari poin-poin tersebut dapat diurutkan sesuai dengan prioritas utama dari perusahaan.

		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 3.3 - Mapping Enterprise Goals ke IT Goals7(Sumber: ISACA)

Langkah berikutnya adalah melakukan analisis atau penentuan dari *IT Goals* yang didapatkan berdasarkan *Enterprise Goals* perusahaan. Berikut adalah panduan dari COBIT.

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

		IT-related Goal																
		01 Alignment of IT and business strategy	02 IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations	03 Commitment of executive management for making IT-related decisions	04 Managed IT-related business risk	05 Realised benefits from IT-enabled investments and services portfolio	06 Transparency of IT costs, benefits and risk	07 Delivery of IT services in line with business requirements	08 Adequate use of applications, information and technology solutions	09 IT agility	10 Security of information, processing infrastructure and applications	11 Optimisation of IT assets, resources and capabilities	12 Enablement and support of business processes by integrating applications and technology into business processes	13 Delivery of programmes delivering benefits, on time, on budget, and meeting requirements and quality standards	14 Availability of reliable and useful information for decision making	15 IT compliance with internal policies	16 Competent and motivated business and IT personnel	17 Knowledge, expertise and initiatives for business innovation
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
	EDM02 Ensure Benefits Delivery	P		S		P	P	P	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	APO01 Manage the IT Management Framework	P	P	S	S			S		P	S	P	S	S	S	P	P	P
	APO02 Manage Strategy	P		S	S	S		P	S	S		S	S	S	S	S	S	P
	APO03 Manage Enterprise Architecture	P		S	S	S	S	S	S	P	S	P	S		S			S
	APO04 Manage Innovation	S			S	P			P	P		P	S		S			P
	APO05 Manage Portfolio	P		S	S	P	S	S	S	S		S		P				S
	APO06 Manage Budget and Costs	S		S	S	P	P	S	S			S		S				
	APO07 Manage Human Resources	P	S	S	S			S		S	S	P		P		S	P	P
	APO08 Manage Relationships	P		S	S	S	S	P	S			S	P	S		S	S	P
	APO09 Manage Service Agreements	S			S	S	S	P	S	S	S	S		S	P	S		
	APO10 Manage Suppliers		S		P	S	S	P	S	P	S	S		S	S	S		S
	APO11 Manage Quality	S	S		S	P		P	S	S		S		P	S	S	S	S
	APO12 Manage Risk		P		P		P	S	S	S	P			P	S	S	S	S
	APO13 Manage Security		P		P		P	S	S		P				P			

Gambar 3.4 - Mapping IT Goals Ke Processes (EDM dan APO)8(Sumber: ISACA)

Figure 23—Mapping COBIT 5 IT-related Goals to Processes (cont.)

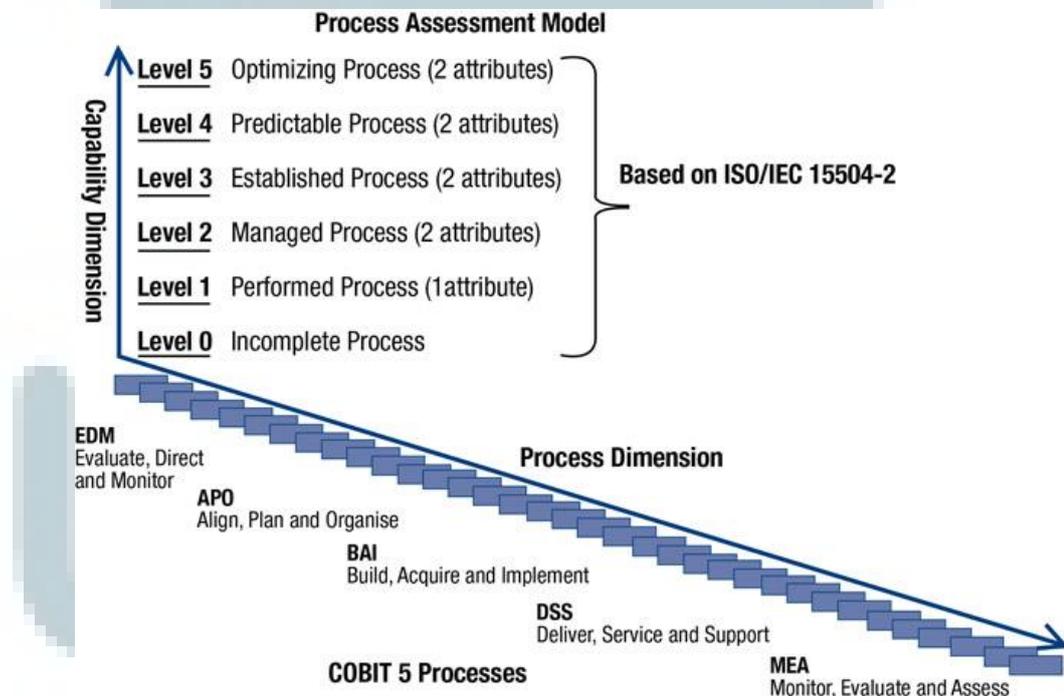
		IT-related Goal																	
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	
COBIT 5 Process		Financial					Customer		Internal							Learning and Growth			
Build, Acquire and Implement	BAI01	Manage Programmes and Projects	P		S	P	P	S	S	S			S		P			S	S
	BAI02	Manage Requirements Definition	P	S	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
	BAI07	Manage Change Acceptance and Transitioning				S	S		S	P	S			P	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 - Mapping IT Goals Ke Processes (BAI, DSS, dan MEA)9(Sumber: ISACA)

Gambar 3.4 dan Gambar 3.5, yaitu “*Mapping enterprose goals ke IT related goals*” dan “*IT goals ke processes*” memiliki 5 proses dalam COBIT yaitu prosesnya antara lain EDM (*evalute, direct, monitoring*), APO (*Align, plan, organise*), BAI (*Build, acquire, implement*), DSS (*Deliver, service, support*) dan MEA (*Monitor, evaluate, assess*). Setelah melakukan *mapping*, maka akan melakukan prioritas proses COBIT 5.0 berdasarkan hasil dari mapping tersebut.

3.2.2. Capability Level

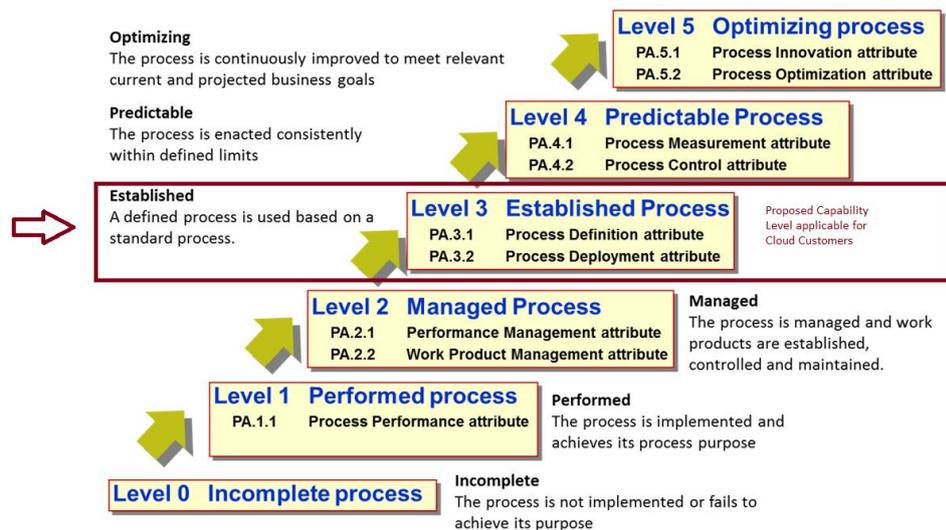
Langkah selanjutnya setelah melakukan prioritas proses COBIT maka dilakukan *assessment* terhadap tiap proses berdasarkan *Process Assessment Model* (PAM) untuk menyelesaikan evaluasi proses tersebut.



Gambar 3.6 - *Process Assessment Model Level10*(Sumber: isaca.org)

Proses dari COBIT dikerjakan dengan kuesioner dan wawancara. Setelah hasil kuesioner dihitung kemudian dimasukkan ke PAM. Nantinya hasil perhitungan yang diperoleh dari kuesioner tersebut ialah untuk menentukan *Capability Level* setiap proses berada ditingkat mana dan apakah proses tersebut dapat berlanjut sampai level terakhir atau berhenti di level awal saja. Kemudian langkah berikutnya adalah memberikan rekomendasi berdasarkan hasil akhir dan target *Capability Level* selanjutnya.

Process capability levels



Gambar 3.7 – Measurement Scale11(Sumber: isaca.org)

Nilai *Capability Level* merupakan hasil penjumlahan dari nilai normalisasi pada setiap level proses domain. Nilai tersebut kemudian dijumlahkan lagi dengan jumlah responden yang ada. Berikut adalah contoh rumus nilai *capability level* proses domain:

Nilai Responden:

$$\text{Index} = \frac{\sum \text{Kuesioner 1} + \text{Kuesioner 2}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Rumus 3.1 Nilai Responden

Nilai Tiap Proses domain:

$$\text{Index} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Jumlah Soal Kuesioner}}$$

Rumus 3.2 Nilai Tiap Proses Domain

Nilai *Capability Level* proses domain:

$$\text{Index} = \frac{\sum \text{Hasil Domain Proses}}{\sum \text{Jumlah Domain}}$$

Rumus 3.3 Nilai *Capability Level* Proses Domain

Ketiga rumus tersebut menjelaskan perhitungan rata – rata dari *Capability Level* secara keseluruhan pada setiap proses.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

3.3.1. Kuesioner

Pertanyaan kuesioner yang ada di dalam penelitian ini didapat dari aktivitas pada setiap proses yang ada di dalam *framework* COBIT 5.0. Dalam kuesioner ini dibagi ke dalam empat kategori penilaian yaitu: “tidak dilakukan”, “dilakukan sebagian kecil”, “dilakukan sebagian besar”, dan “dilakukan sepenuhnya”. Setelah mendapatkan hasil dari kuesioner tersebut kemudian dilakukan perhitungan berdasarkan standar nilai yang ada di PAM (*Process Assessment Model*). Berikut adalah contoh kuesioner yang dipakai dan cara perhitungannya.

Tabel 3.3 – Contoh Aktivitas 0-4

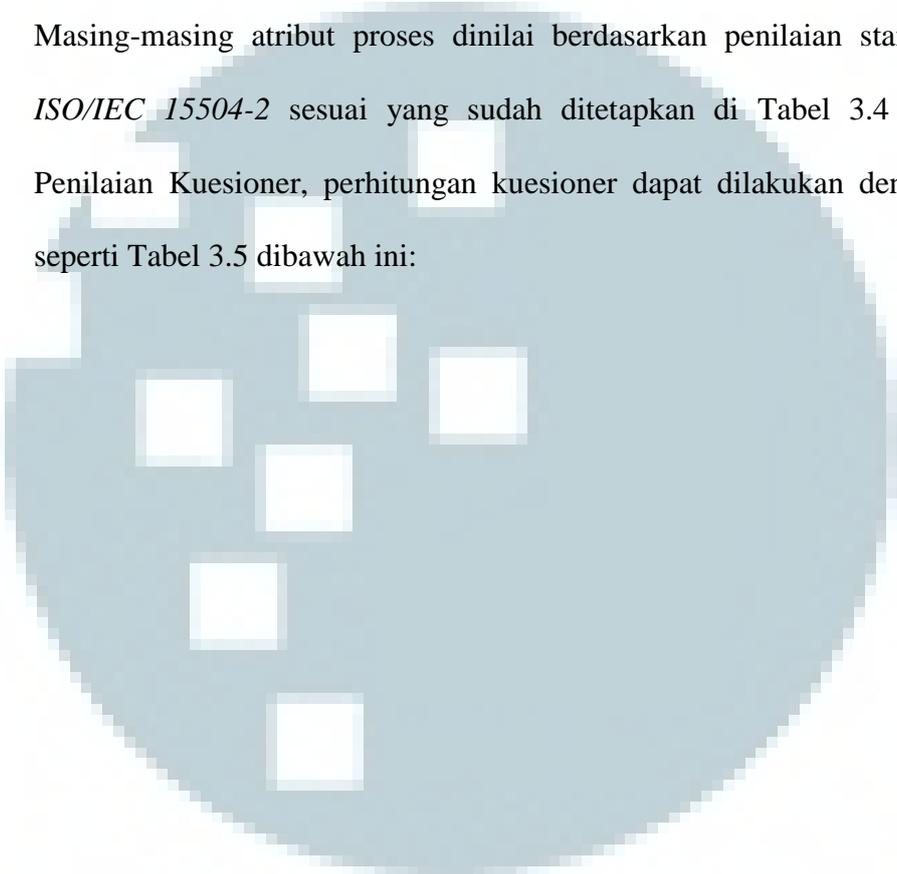
Nama Domain	Aktivitas
APO13	Pada proses ini memastikan bahwa panduan dasar yang diberikan dapat mengidentifikasi, mengoperasikan dan memonitor sistem untuk manajemen keamanan secara umum.

Tabel 3.2 merupakan satu aktivitas dari proses APO13, dari setiap aktivitas yang dibuat menjadi kuesioner dengan 4 penilaian, seperti gambar di bawah ini:

Tabel 3.4 - Kategori Penilaian Kuesioner

Kategori Penilaian	Nilai
Tidak dilakukan	0 - 15%
Dilakukan sebagian kecil	15 - 50%
Dilakukan sebagian besar	50 - 85%
Dilakukan sepenuhnya	85 - 100%

Masing-masing atribut proses dinilai berdasarkan penilaian standar dari *ISO/IEC 15504-2* sesuai yang sudah ditetapkan di Tabel 3.4 Kategori Penilaian Kuesioner, perhitungan kuesioner dapat dilakukan dengan cara seperti Tabel 3.5 dibawah ini:



UMMN

Tabel 3.5 - Perhitungan Kuesioner

<p>APO13.01: Membangun dan memelihara Sistem Manajemen Keamanan Informasi (SMKI) yang menyediakan standar, pendekatan formal dan berkesinambungan untuk manajemen keamanan informasi serta memungkinkan penggunaan teknologi dan operasional bisnis yang aman dengan proses yang sesuai dengan kebutuhan bisnis dan manajemen keamanan perusahaan.</p>					
Aktivitas	Tidak Dilakukan (0 – 15%)	Dilakukan Sebagian Kecil (16 – 50%)	Dilakukan Sebagian Besar (51 – 85%)	Dilakukan Sepenuhnya (86 – 100%)	Alasan
<p>1. Tentukan cakupan dan batasan SMKI dalam hal karakteristik perusahaan, organisasi, lokasi, aset dan teknologi. Sertakan rincian, dan justifikasi untuk, pengecualian apa pun dari ruang lingkup.</p>	10				
<p>2. Tentukan SMKI sesuai dengan kebijakan perusahaan dan selaras dengan perusahaan, organisasi, lokasi, aset dan teknologinya.</p>		45			
<p>3. Selaraskan SMKI dengan pendekatan keseluruhan perusahaan terhadap pengelolaan keamanan.</p>			80		
<p>4. Mendapatkan otorisasi manajemen untuk menerapkan dan mengoperasikan atau mengubah SMKI.</p>			80		

5. Menyiapkan dan mempertahankan pernyataan penerapan yang menggambarkan ruang lingkup SMKI.				100	
6. Mendefinisikan dan mengkomunikasikan peran dan tanggung jawab pengelolaan keamanan informasi.				90	
7. Mengkomunikasikan pendekatan SMKI.			60		
Total	465 / 7 = 66.5				

Hasil yang didapat dari kuesioner tersebut merupakan hasil dari perhitungan nilai *capability level* dari proses yang ada. Hasil perhitungan kuesioner menurut COBIT 5.0 harus lebih dari 85 persen agar dapat naik ke tahap atau level berikutnya.

3.3.2. Wawancara

Wawancara dilakukan di kantor PT Supra Boga Lestari yang berada di Jl. Raya Pesanggrahan, No. 2 Jakarta Barat. Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi serta data – data lebih lanjut mengenai proses kerja yang ada di *IT Infrastructure & Operation Support*. Jenis wawancara yang dilakukan disesuaikan dengan *standard* yang ada pada COBIT 5.0. Pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan tugas, wewenang, ruang lingkup

kerja yang ada di *IT Infrastructure & Operation Support* serta layanan teknologi informasi yang diterapkan, permasalahan apakah yang sering terjadi dan dampak dari penerapan sistem yang ada untuk kedepannya. Narasumber wawancara pada penelitian ini adalah *Manager IT Infrastructure & Operation Support* yaitu Bapak Arota Ziduhu NH Mendrofa.

3.3.3. Observasi (Dokumen)

Dengan melakukan observasi dokumen yang mengacu pada *Process Assesment Model (PAM): Using COBIT 5* dan dengan pengamatan secara langsung pada lingkungan tempat dilakukannya penelitian. Dalam melakukan observasi dokumen dan observasi secara langsung, yang berupa proses kerja yang ada di dalam *IT Infrastructure & Operation Support* pada PT Supra Boga Lestari.

3.4. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang menekankan pada sumber data yang akurat dan fakta yang ada, sesuai dengan rumusan masalah yang ada dalam bab sebelumnya. Rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. “Bagaimana hasil pengukuran kapabilitas tata kelola teknologi informasi pada PT Supra Boga Lestari Tbk berdasarkan perspektif proses bisnis menggunakan *framework* COBIT 5.0?”. Menghitung *Capability Level* departemen *IT* pada PT Supra Boga Lestari yang diperoleh dari hasil

kuesioner *Capability Level* yang diberikan yang diisi oleh kepala divisi IT (CTO), 4 manager dibawah CTO dan 1 staff di bawah para manager pada masing – masing divisi yang ada khususnya divisi *IT Infrastructure & Operation Support* dibawah departemen IT PT Supra Boga Lestari.

2. “Bagaimana analisis yang di dapatkan dari *Capability Level* sampai menghasilkan suatu rekomendasi untuk pengelolaan teknologi informasi?” Hasil temuan, dampak serta rekomendasi tersebut didapat dari hasil olahan observasi, wawancara, dan kuesioner kemudian dirangkum dan menjadi hasil penemuan pengukuran kapabilitas tata kelola teknologi informasi untuk PT Supra Boga Lestari pada departemen *IT* khususnya divisi *IT Infrastructure & Operation Support* agar dapat lebih baik kedepannya.

3.5. Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2014) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, yang kemudian ditarik kesimpulan.

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan, menggunakan variabel penelitian yang sesuai dengan standart COBIT 5.0 yaitu tahap pertama adalah menentukan tujuan perusahaan dengan tujuan yang ada pada PT Supra Boga Lestari kemudian melakukan *mapping Enterprise Goals* ke *IT Goals* sesuai dengan pilihan utama

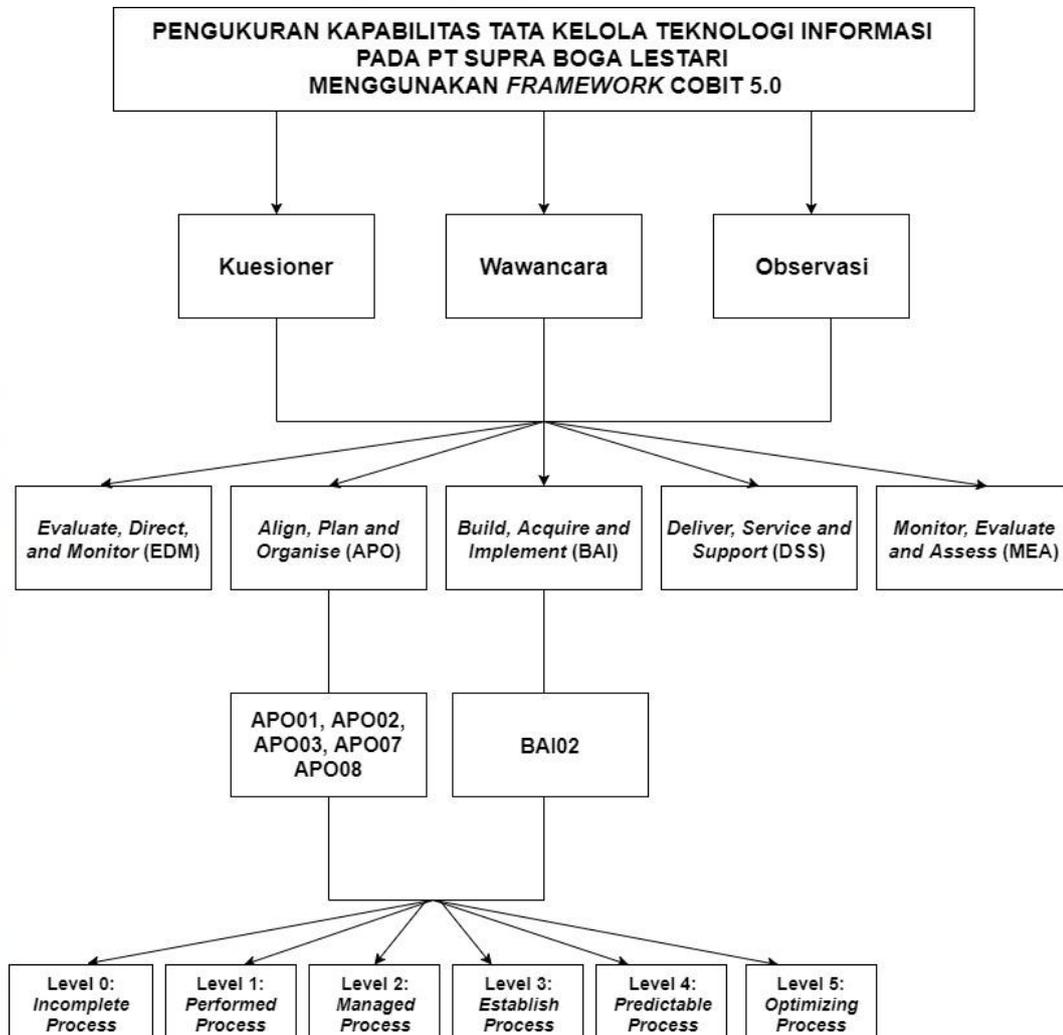
dari PT Supra Boga Lestari dan selanjutnya melakukan *mapping IT Goals* ke proses COBIT yang kemudian dan menghasilkan 6 (enam) proses COBIT yang dijadikan sebagai variabel penelitian sebagai berikut:

1. APO01 *Manage the IT management framework* (mengelola manajemen kerangka kerja IT). Pada proses ini PT Supra Boga Lestari berkaitan dengan memperjelas visi, misi organisasi, dan memelihara tata kelola teknologi informasi agar penggunaan teknologi informasi di perusahaan sejalan dengan prinsip dan kebijakan yang ada.
2. APO02 *Manage strategy* (mengelola strategi). Proses ini memberikan pandangan kepada PT Supra Boga Lestara secara menyeluruh dari bisnis saat ini dan lingkungan teknologi informasi ke arah masa depan dan inisiatif yang diperlukan untuk lingkungan di masa yang akan datang.
3. APO03 *Manage enterprise architecture* (mengelola arsitektur perusahaan). Pada proses ini meliputi membangun arsitektur umum di PT Supra Boga Lestari yang terdiri dari proses bisnis, informasi, data, aplikasi dan teknologi untuk mewujudkan strategi organisasi dan teknologi informasi yang lebih baik.
4. APO07 *Manage human resources* (mengelola sumber daya manusia). Pada proses ini melakukan pendekatan terstruktur di PT Supra Boga Lestari untuk memastikan struktur yang optimal, penempatan, hak keputusan dan keterampilan sumber daya manusia yang sesuai.

5. APO08 *Manage relationships* (mengelola hubungan). Pada proses ini menjelaskan tentang pengelolaan hubungan antara bisnis dan teknologi informasi di PT Supra Boga Lestari yang berfokus pada pencapaian tujuan Bersama dengan mendasarkan hubungan saling percaya dan terbuka.
6. BAI02 *Manage requirements definition* (mengelola definisi persyaratan). Pada proses ini mengidentifikasi solusi, menganalisa persyaratan sebelum akuisisi atau pembuatan untuk memastikan kesesuaian dengan persyaratan strategis di PT Supra Boga Lestari yang meliputi proses bisnis, aplikasi, informasi/data, infrastruktur dan layanan.

UMMN

3.6. Kerangka Teori Penelitian



Gambar 3.8 – Kerangka Teori

Dalam melakukan penelitian dilakukan observasi untuk tahap awal, yaitu dengan datang langsung ke PT Supra Boga Lestari. Selanjutnya penulis mempersiapkan kuesioner berdasarkan domain yang penulis telah tentukan. Setelah kuesioner telah selesai disiapkan maka penulis menyebarkan kuesioner kepada pihak yang bersangkutan atau kepada kepala divisi IT (CTO), 4 manager dibawah CTO dan 1

staff di bawah para manager pada masing – masing divisi yang ada khususnya divisi *IT Infrastructure & Operation Support* dibawah departemen IT PT Supra Boga Lestari.

Setelah kuesioner selesai, kemudian melakukan persiapan untuk wawancara kepada pihak perusahaan. Selanjutnya jika narasumber telah siap akan dilakukan wawancara kepada (narasumber) pihak perusahaan untuk mengetahui lebih dalam bagaimana keadaan dari perusahaan tersebut.

Pada penelitian ini dengan memetakan domain yang terdiri dari lima domain utama menurut COBIT 5.0. yang setelah dilakukan pemetaan dari identifikasi *Enterprise Goals* sampai ke *IT Goals*, mendapatkan hasil 10 proses dari pemetaan dengan menggunakan 3(tiga) domain, yaitu *Align, Plan, and Organise*; *Evaluate, Direct and Monitor*; *Build, Acquire, and Implement*; dan kemudian dipilih 6 proses utama yang sesuai dengan prioritas dari PT Supra Boga Lestari.

Domain tersebut terdiri dari 6 variabel yaitu APO01, APO02, APO03 APO07, APO08, dan BAI02. Selanjutnya setiap 6 domain tersebut dihitung berdasarkan tingkat *Capability Level* dengan indikator yang terbagi dalam 6 (enam) level yaitu Level 0 *Incomplete Process*, Level 1 *Performed Process*, Level 2 *Managed Process*, Level 3 *Established Process*, Level 4 *Predictable Process*, Level 5 *Optimizing Process*. Target dari PT Supra Boga Lestari adalah lebih dari level 3 *Established Process*.