



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. Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian yaitu pada perusahaan Gasindo Group, yang didalamnya terdapat beberapa cabang perusahaan yaitu , PT.Anugrah Gasindo Abadi (AGA) Pusat Cikupa, PT.Anugrah Gasindo (AG) Cikampek, PT.Anugrah Gasindo (AG) Cikupa, PT.Anugrah Gasindo (AG) Pondok Kelapa, PT.Anugrah Gasindo (AG) Serang, PT.Bahari Buana Gasindo (BBG) Cilegon, PT.Mandiri Abadi Gasindo (MAG) Bogor, PT.Mandiri Abadi Gasindo (MAG) Bekasi dan PT.Nurjaya Gasindo (NJG) Tegal. Objek Penelitian yang diambil yaitu di perusahaan pusat yaitu PT.Anugrah Gasindo Abadi (AGA) Pusat Cikupa yang berlokasi di Kawasan Office Park, Jl. Ecopolis Square Blok VE. 01/02 Citra Raya, Tangerang, Banten – Indonesia, Phone: (+62) 21 2235 9999; Fax. : (+62) 21 5940 5236, Mobile. : (+62) 812 9777 769 Email : info@anugrahgasindoabadi.com anugrahgasindoabadi@gmail.com.



Gambar 3.1. Logo Gasindo Group

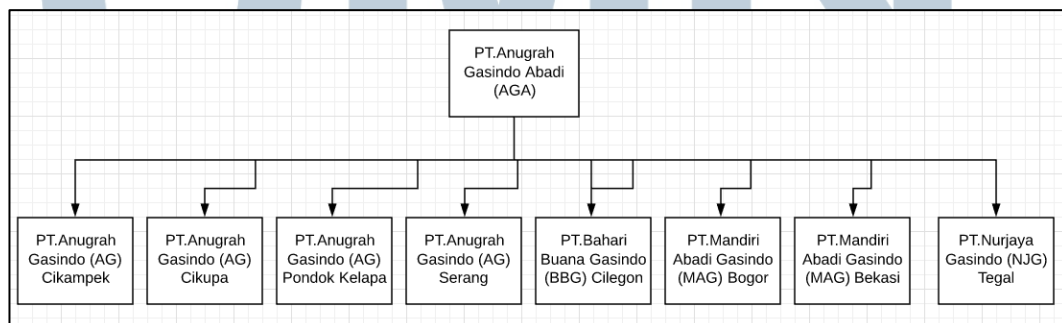
Sumber : (<http://www.gasindogroup.com/home>)

3.1.1. Profil Perusahaan

Berdiri sejak tahun 1996, Gasindo Group merupakan sebuah Holding Company yang bergerak dalam bidang trading dan supplier gas serta mempunyai anak perusahaan di beberapa wilayah di Jawa Barat dan Banten. Penyebaran bisnisnya adalah perdagangan cairan industri dan medis, pengangkut cairan industri, pemasangan Stasiun Pengisian, jasa proyek, pemasangan gas medis, tangki truk dan penyewaan peralatan yang didukung oleh produsen gas industri lokal dan multinasional untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kami menyediakan truk, truk iso dan truk untuk disewakan dan pengiriman layanan. Dengan pengalaman pengiriman gas cair ke Jawa, Sumatra dan pulau-pulau lain di Indonesia. Produk kami memiliki spesifikasi kemurnian standar yang tinggi, sangat baik untuk gas industri dan medis. Dengan pengalaman dan pengalaman kami, Gasindo Group siap mendukung bisnis Anda. Komitmen prioritas kami dalam pelayanan dan selalu meningkatkan saling menguntungkan hubungan.

3.1.2. Struktur Organisasi Gasindo Group



Gambar 3.2. Struktur Organisasi Gasindo Group

3.1.3. Visi dan Misi

A. Visi

Ingin menjadi perusahaan transporter dan distribusi gas yang dapat memberikan kepuasan kepada stakeholder dengan penyediaan, pengerjaan dan distribusi.

B. Misi

Mendukung pengembangan bisnis pelanggan melalui penyediaan, pengerjaan dan koordinasi yang bermutu dan pelayanan pelanggan prima didukung oleh budaya perusahaan yang efektif dan efisien, teknologi tepat guna dan keuangan yang sehat.

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk melakukan pengukuran layanan tata kelola IT dan manajemen teknologi informasi ini adalah metode ITIL V3, dengan objek penelitiannya adalah Gasindo Group .

3.2.1. ITIL – *Service Operation*

Dalam melakukan penelitian tentunya dibutuhkan metode untuk menyelesaikan suatu masalah. Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini yang menggunakan kerangka kerja ITIL V3 yang merupakan sebuah rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan serta operasi IT yang digunakan untuk melihat tahapan *lifecycle* yang mencakup kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan IT. Fokus dari penelitian ini adalah *service operation*, dan tujuannya untuk memberikan tingkat layanan yang berfokus untuk kepuasan pelanggan atau *user*,

Menurut Cannon (2007), *service operation* memiliki lima proses. Berikut merupakan lima proses yang ada didalam *service operation*:

1. ***Incident Management***. Proses untuk memikirkan bagaimana cara melakukan pemulihan layanan TI yang mengalami gangguan dan penurunan kualitas yang tidak direncanakan.
2. ***Problem Management***. Proses untuk melakukan analisa akar masalah dan mencari solusi dari hal yang membuat *incident* terjadi secara berulang-ulang, atau bertanggung jawab menangani *problem lifecycle*.
3. ***Access Management***. Proses untuk melakukan pengaturan otorisasi *user* untuk dapat melakukan akses terhadap layanan TI sesuai dengan *role* dan hak yang berhubungan dengan bidang *user* tersebut.
4. ***Event Management***. Proses melakukan pemantauan terhadap layanan TI (*Monitoring Service*) dan *Configuration Item*.
5. ***Request Fulfillment***. Proses bagaimana *service provider* bisa menanggapi atau tidak sebuah permintaan dari *user* pengguna layanan TI.

Namun, dari kelima proses yang ada di *service operation* hanya tiga yang diambil dalam melakukan pengukuran. Ketiga proses itu diantaranya yaitu *Problem Management* dan *Access Management*, *Event Management*.

Alasan diambilnya kuesioner hanya dari tiga proses yaitu sesuai dengan masalah yang ada terkait dengan pelayanan tata kelola IT pada Gasindo Group.

Melalui kerangka kerja ITIL V3 inilah yang nantinya akan dicari tingkat kapabilitas yang nantinya akan dihitung dengan cara :

- a. Menyebarkan kuesioner yang telah disediakan didalam kerangka kerja ITIL pada responden yang menggunakan system ERP di Gasindo Group.
- b. Menghitung total dan rata-rata persentasi setiap aktivitas yang dilakukan dan dibagi dengan total aktivitas yang ada.
- c. Setelah mendapatkan hasil dari total dan rata-rata disetiap proses lalu akan menentukan suatu proses berhenti pada level berapa, level yang ada yaitu dari level 1-5.

Setelah mendapatkan hasil dari setiap proses, maka digunakan empat tahapan audit dari *Gallegos* dalam menampilkan hasil penelitian ini. Berikut merupakan tahapan audit yang dilakukan.

3.2.2. Tahapan Audit

Penelitian ini menggunakan tahapan audit dari Gallegos yaitu :

1. Perencanaan (*Planning*)

Tahap perencanaan yang akan dilakukan adalah menentukan objek yang akan diaudit yaitu Departemen TI Gasindo Group kemudian standart evaluasi dari hasil audit dan komunikasi dengan manajer pada departemen TI Gasindo Group dengan menganalisa visi, misi, sasaran dan tujuan objek yang diteliti serta strategi, kebijakankebijakan yang terkait dengan pengolahan investigasi.

2. Pemeriksaan Lapangan (*Field Work*)

Pada tahap ini akan dilakukan pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dengan pihak-pihak yang terkait. Hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan berbagai

metode pengumpulan data yaitu: wawancara dengan manajer TI, memberikan kuesioner dan melakukan observasi langsung ke lokasi ruang kerja departemen TI. Setelah proses pengumpulan data, maka akan didapat data yang akan diproses untuk dihitung berdasarkan perhitungan tingkat kapabilitas. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kapabilitas akan mencerminkan kinerja departemen saat ini.

3. Pelaporan (*Reporting*)

Pada tahap ini akan memberikan informasi berupa hasil-hasil dari temuan audit dari tahap sebelumnya, kemudian memberikan gambaran jika temuan audit tersebut tidak segera di perbaiki dan memberikan rekomendasi untuk memperbaiki temuan audit tersebut. Kemudian memberikan rekomendasi target tingkat kapabilitas yang akan dicapai kedepannya.

4. Tindak lanjut (*Follow Up*)

Tahap ini yang dilakukan adalah memberikan laporan hasil audit berupa rekomendasi tindakan perbaikan kepada pihak departemen TI Gasindo Group, untuk selanjutnya wewenang perbaikan menjadi tanggung jawab departemen TI Gasindo Group apakah akan diterapkan atau hanya menjadi acuan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

3.2.3. Pengukuran Tingkat Kematangan (*Maturity Model*)

Banyak dari perusahaan- perusahaan yang sudah menggunakan *Maturity Model* terhadap proses dan organisasi sebuah perusahaan yang dijalankan, dengan cara menyediakan kerangka kerja contoh ITIL V3, sehingga dapat menilai kematangan serta mengidentifikasi kekurangan-kekurangan yang ada dalam tata kelola IT perusahaan pada saat ini.

ITIL V3 menyediakan sebuah parameter untuk mengukur system IT perusahaan dengan menggunakan *maturity model*. ITIL merupakan *best practice* untuk mengukur proses layanan terhadap system IT yang berjalan dengan melakukan penilaian. Skala yang dilakukan dalam penilaian itu sendiri telah ditentukan sebelumnya yaitu dari angka 0-5, adapun 0 yaitu *Non Existen* yang berarti tidak digunakan, 1 yaitu *initial* yang berarti pemulaan, 2 yaitu *repetable* atau dapat disebut juga berulang, 3 yaitu *Defined* atau tetap dan pasti, 4 yaitu *managed* atau dapat disebut juga dikelola, serta yang terakhir yaitu *optimized* yang biasa di sebut dengan optimalisasi.

Kemampuan dari proses dinyatakan dalam atribut setiap proses yang dikelompokkan kedalam setiap tingkat dari kemampuannya.

Tingkat kemampuan dari proses ditentukan berdasarkan pencapaian proses dari proses tertentu. Dalam skala peringkat meliputi enam tingkat kemampuan sebagai berikut :

1) **Level 0** - Proses yang tidak lengkap

Dalam proses ini tidak dilaksanakan atau gagal untuk mencapai tujuannya.

2) **Level 1** - Proses dilakukan

Proses dilaksanakan dan mencapai tujuan prosesnya.

3) **Level 2** - Proses Pengolahan

Pada proses sebelumnya dijelaskan, pada level ini diimplementasikan dan dikelola (direncanakan, dimonitor, dan disesuaikan) dan produk kerja yang tepat.

4) **Level 3** – Proses Mapan

Proses yang dikelola sebelumnya kini diimplementasikan menggunakan definisi proses yang mampu mencapai hasil.

5) **Level 4** – Proses yang diprediksi

Dari proses yang dijelaskan sebelumnya sekarang ditetapkan untuk dioperasikan didalam batasan yang telah ditentukan untuk mencapai hasil.

6) **Level 5** – Mengoptimalkan

Dari proses sebelumnya yang dijelaskan kemudian diprediksi dan ditingkatkan untuk memenuhi kerelevannya saat ini dan diperkirakan tujuan bisnis.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

3.2.4. Kriteria Pengukuran *Maturity Model*

Tabel 3.1 Kriteria Pengukuran

Nilai	Kriteria Pengukuran
0 – 15	Tidak tercapai / <i>Not achieved</i>
16 – 50	Sebagian tercapai / <i>Partially achieved</i>
51 – 85	Sebagian besar tercapai / <i>Largely achieved</i>
86 - 100	Sepenuhnya tercapai / <i>Fully achieved</i>

Sumber : (ISACA, 2012)

Kriteria pengukuran berdasarkan table 3.1. yaitu diisi dengan memberikan nilai 0 – 100 untuk masing-masing pernyataan yang sesuai dengan keadaan nyata perusahaan. Hasil *maturity model* berupa persentase yang apabila persentase melebihi angka 85% maka proses yang sedang diuji akan naik ke tingkat berikutnya. Jika persentase kurang dari angka 85% maka proses yang sedang diuji tidak naik level dan tidak bisa melanjutkan untuk menguji kelevel selanjutnya (ISACA, 2012). Rumus yang digunakan untuk pengumpulan data dari tiap tingkatan level kuesioner yaitu sebagai berikut:

Rumus 3.1. Index Kuesioner

$$\text{Indeks} = \frac{\Sigma (\text{Jumlah Nilai Jawaban})}{\Sigma (\text{Pertanyaan Kuesioner})}$$

3.2. Teknik Pengumpulan Data

3.3.1. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan yaitu menggunakan teknik wawancara terstruktur. Teknik pengumpulan data dengan menerapkan cara wawancara yaitu berkomunikasi langsung, dalam hal ini

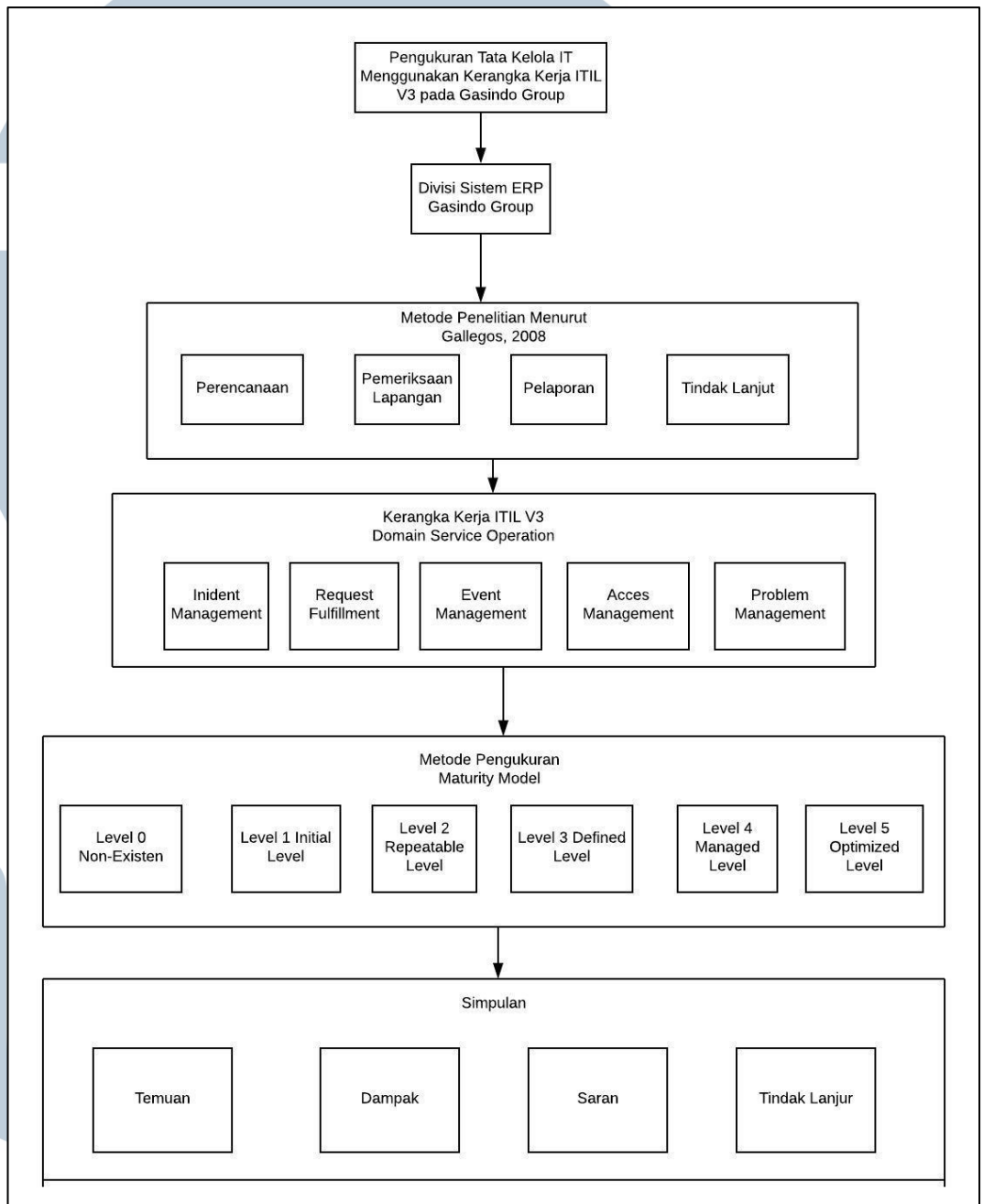
berkomunikasi yang dimaksud adalah berbincang-bincang mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan tata kelola IT, adapun pertanyaan mengenai rencana kedepan system ERP yang digunakan oleh pegawai.

3.3.2. Kuesioner

Pada tahap ini yaitu membagikan kuesioner dengan menggunakan teknik kuesioner terbuka dimana *reseponden* bebas untuk mengisi pertanyaan berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 tingkat satu (*Service Operation*) pada pegawai yang memakai system ERP . Kuesioner yang di bagikan yaitu terdapat tiga proses yaitu *Problem Management*, *Access Management Event*, dan *Management*.



3.4. Kerangka Teori



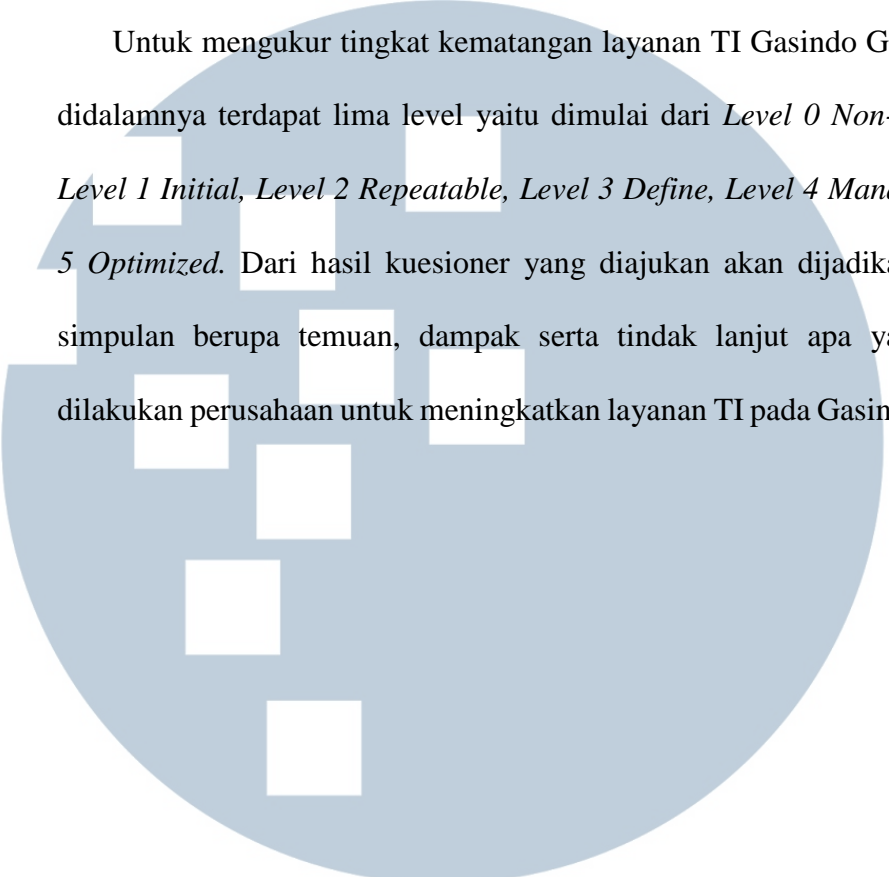
Gambar 3.4. Kerangka Teori

Penelitian ini dilakukan berdasarkan kerangka teori yang dibuat seperti pada gambar 3.4. dimana Gasindo Group sebagai obyek penelitian. Gasindo Group memiliki beberapa cabang perusahaan yang tersebar diseluruh Indonesia.

Obyek penelitian ini dilakukan dikantor pusat Gasindo Group yang berada didaerah Tangerang yaitu pada divisi TI. Responden yang diambil yaitu dari seluruh perwakilan karyawan Gasindo Group yang menggunakan sistem ERP di seluruh cabang yang tersebar di Indonesia melalui internet dengan menggunakan alat bantu Google Form untuk mengisi kuesioner yang sudah disediakan berdasarkan panduan dari ITIL V3.

Metode penelitian diambil dari (Gallegos, 2008) yang terdapat empat metode penelitian dimulai dari perencanaan, pemeriksaan lapangan, pelaporan dan tindak lanjut. Metode penelitian dalam ITIL V3 pada domain *service operation* terdapat lima proses yaitu *incident management*, *request fulfillment*, *event management*, *access management* dan *problem management*. Namun, yang dipakai dalam penelitian ini hanya tiga proses yaitu *event management*, *access management* dan *problem management*. Selain itu terdapat juga metode pengukuran berdasarkan *maturity level* pada ITIL V3.

Teknik pengumpulan data yang dipake dalam penelitian ini menggunakan dua metode yaitu metode wawancara dan metode kuesioner berdasarkan indicator yang sudah ditetapkan oleh ITIL V3.



Untuk mengukur tingkat kematangan layanan TI Gasindo Group yang didalamnya terdapat lima level yaitu dimulai dari *Level 0 Non-Existant* , *Level 1 Initial*, *Level 2 Repeatable*, *Level 3 Define*, *Level 4 Manage*, *Level 5 Optimized*. Dari hasil kuesioner yang diajukan akan dijadikan sebuah simpulan berupa temuan, dampak serta tindak lanjut apa yang harus dilakukan perusahaan untuk meningkatkan layanan TI pada Gasindo Group.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA