

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

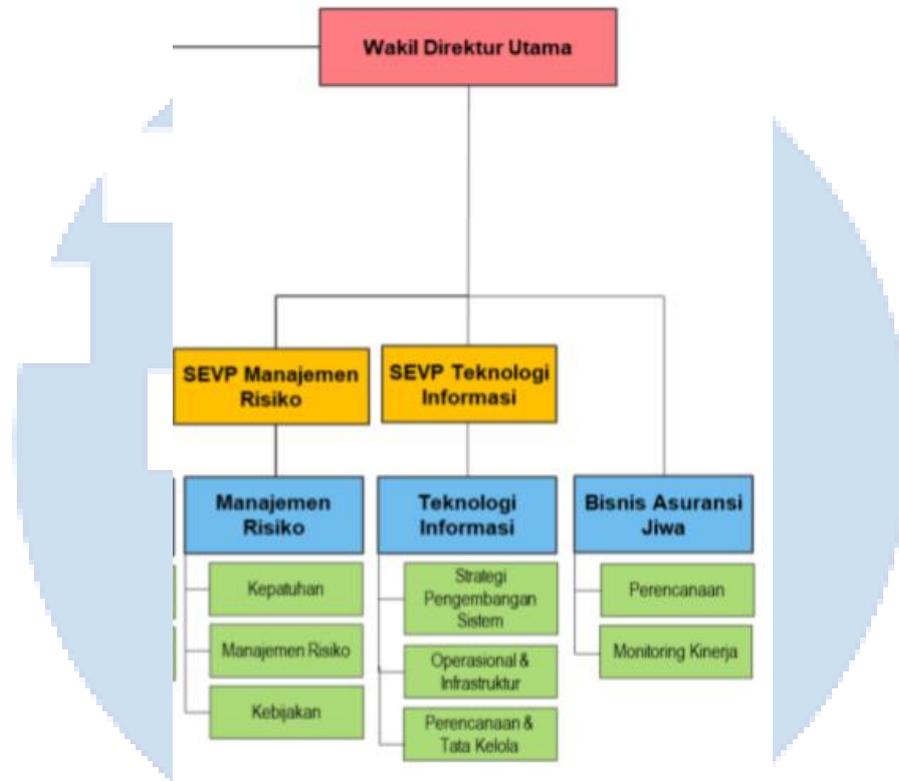
#### **3.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

PT. XYZ (Persero) merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak dalam bidang asuransi & penjaminan serta capital market & investment. PT.XYZ menjalankan berbagai bidang bisnis tersebut melalui beberapa anak perusahaan, antara lain bidang layanan konsultasi keuangan dan investasi, layanan manajemen property, layanan pembinaan dan pendanaan UKM, layanan manajer investasi serta bidang layanan industri pasar modal.

Pada tahun 2020, PT. XYZ mengalami holdingisasi sebagai holding asuransi dan penjaminan milik negara. Hal ini membuat terjadinya akuisisi atau penggabungan empat perusahaan BUMN ke dalam satu holding PT.XYZ (Persero). PT. XYZ sendiri memiliki peran dan fungsi menjadi sebuah holding yang mendukung anak perusahaan dalam menjalankan bisnisnya. Salah satu peran dan fungsi tersebut adalah pengelolaan pemanfaatan dan penggunaan TI sesuai dengan permintaan KBUMN yang tercantum dalam PER-02/MBU/2013 & PER-03/MBU/02/2018.

U M N  
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





**Gambar 3.2. Struktur Organisasi**

**Sumber: Surat Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT. XYZ No. 045/SK-DIR/CORP/BPUI/IX/2021**

Berikut merupakan struktur organisasi pada PT. XYZ (Persero) berdasarkan SK Dir 045-2021 yang berada pada gambar 3.1. terdiri dari:

1. Komisaris : bertugas untuk menjalankan kegiatan komersial melalui anak perusahaan yang dalam pengurusan serta pengawasannya dilakukan oleh Direksi, Komite Audit & Dewan Komisaris memenuhi serta mematuhi ketentuan perundang-undangan serta anggaran dasar.
2. Direktorat :
  - Direktorat Utama : sebagai pimpinan dalam penyelenggaraan perusahaan dengan memimpin perusahaan dan Direktorat Utama yang antara lain meliputi bidang IFG *Progress*, satuan kerja audit internal, sekretaris perusahaan, dan dukungan aspek hukum.

- Wakil Direktorat Utama : melaksanakan dan menyelenggarakan sebagian tugas pengurusan perusahaan sesuai dengan bidang tugas yang ditetapkan yaitu di bidang asuransi jiwa, pengelolaan manajemen risiko, teknologi informasi dan koordinasi pembuatan *policy*.
- Direktorat Bisnis : menyelenggarakan sebagian tugas pengurusan perusahaan di bidang strategi perusahaan, pengembangan bisnis, serta pengelolaan Anak Perusahaan asuransi dan penjaminan serta investasi.
- Direktorat Keuangan dan Umum : menyelenggarakan sebagian tugas pengurusan perusahaan di bidang sumber daya manusia, keuangan, akuntansi dan pelaporan, *corporate university* dan budaya perusahaan, pengadaan barang dan jasa, dan rumah tangga perusahaan.
- Direktorat Teknik : melaksanakan mengelola fungsi aktuarial, *product development, asset & liability management, operational excellence, dan governance* anak perusahaan.

3. SEVP (*Senior Executive Vice President*) :

- SEVP IFG Progress : memiliki tugas pokok dan tanggung jawab utama yaitu melaksanakan kajian, memberikan gagasan, dan sumbangan pemikiran baik kepada PT. XYZ dan anak-anak Perusahaan serta kepada *stakeholder* terkait kebijakan dan strategi di bidang ekonomi dan keuangan.

- SEVP Manajemen Risiko : memiliki tugas pokok dan tanggung jawab utama membantu Wakil Direktur Utama dalam merencanakan, memantau dan mengevaluasi program kerja serta kinerja Divisi Manajemen Risiko.
- SEVP Teknologi Informasi memiliki tugas pokok dan tanggung jawab utama membantu Wakil Direktur Utama dalam merencanakan dan mengembangkan, mengelola serta mengimplementasikan sistem dan teknologi informasi di Perusahaan dan mengevaluasi program kerja serta kinerja Divisi Teknologi Informasi.
- SEVP Manajemen Bisnis memiliki tugas pokok dan tanggung jawab utama membantu Direktur Bisnis dalam merencanakan, mengimplementasikan dan mengevaluasi program kerja serta kinerja Divisi Bisnis *Capital Market* dan Investasi, Divisi Bisnis Asuransi Umum dan Penjaminan dan Divisi *Special Liability Management*.

4. Divisi :

- Divisi Satuan Kerja Audit Internal
- Divisi Sekretaris Perusahaan
- Divisi Hukum
- Divisi Bisnis Asuransi Jiwa
- Divisi Teknologi Informasi
- Divisi Manajemen Risiko

- Divisi Bisnis *Capital Market & Investasi*
- Divisi Bisnis Asuransi Umum dan Penjaminan
- Divisi Strategi Perusahaan
- Divisi Pengembangan Bisnis
- Divisi *Special Liability Management*
- Divisi Keuangan Perusahaan

### **3.1.2. Visi Perusahaan**

Menjadi Group keuangan Nonbank terbesar di Asia Tenggara.

### **3.1.3. Misi Perusahaan**

- Memberikan jaminan perlindungan dasar dan kemudahan berusaha bagi masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan sosial di seluruh daerah Indonesia sebagai bagian dari negara kesatuan.
- Memberikan layanan berkualitas dengan solusi inovatif dan terintegrasi melalui tenaga kerja terampil dan produk yang dapat diakses untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan menambah nilai bagi pemegang saham.
- Mengelola bisnis yang berkelanjutan dengan menjunjung tinggi nilai-nilai tata kelola perusahaan yang baik berdasarkan sinergi dan prinsip loyalitas terbaik.

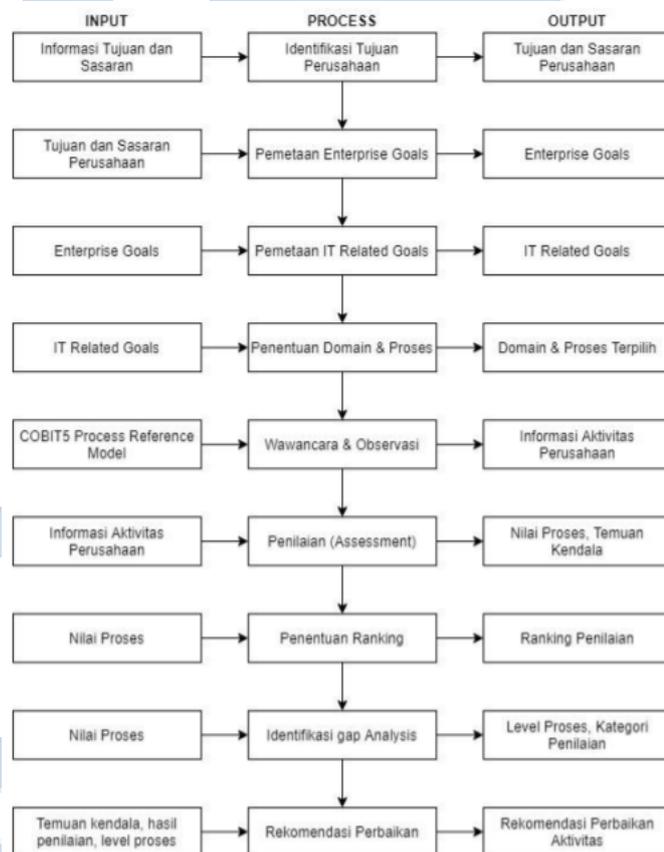
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

### 3.2. Metodologi Penelitian

Metode penelitian Penerapan *IT Governance* Menggunakan *Framework* COBIT 5 pada PT. XYZ (Persero) dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi-informasi deskriptif yang dibutuhkan melalui wawancara kepada pihak perusahaan terkait kondisi TI yang berjalan. Selain itu, dilakukan pengumpulan dokumen-dokumen audit yang dibutuhkan.

#### 3.2.1. Kerangka Pikir

Adapun kerangka pikir penelitian yang dibutuhkan dalam melakukan penilaian tata kelola teknologi informasi menggunakan kerangka kerja COBIT 5 [6]:



Gambar 3.3. Kerangka Pikir Penelitian

1. Mencari dan mengetahui informasi tujuan serta sasaran perusahaan dalam penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi.

a. *Input*

Mengumpulkan informasi dengan bertanya atau mewawancarai pihak perusahaan tentang maksud dan tujuan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi pada PT. XYZ.

b. *Process*

Informasi yang didapatkan terkait tujuan dan sasaran penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi pada PT. XYZ akan digunakan dalam menentukan *Enterprise Goals*, *IT Related Goals* serta menentukan *domain process*.

c. *Output*

Mendapatkan informasi akan tujuan dan sasaran penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi pada PT. XYZ.

2. Pemetaan tujuan dan sasaran penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi pada PT. XYZ dengan *Enterprise Goals framework* COBIT

5.

a. *Input*

Informasi terkait tujuan dan sasaran penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi pada PT. XYZ yang telah didapatkan sebelumnya digunakan dalam menentukan *Enterprise Goals*.

b. *Process*

Figure 5—COBIT 5 Enterprise Goals				
BSC Dimension	Enterprise Goal	Relation to Governance Objectives		
		Benefits Realisation	Risk Optimisation	Resource Optimisation
Financial	1. Stakeholder value of business investments	P		S
	2. Portfolio of competitive products and services	P	P	S
	3. Managed business risk (safeguarding of assets)		P	S
	4. Compliance with external laws and regulations		P	
	5. Financial transparency	P	S	S
Customer	6. Customer-oriented service culture	P		S
	7. Business service continuity and availability		P	
	8. Agile responses to a changing business environment	P		S
	9. Information-based strategic decision making	P	P	P
	10. Optimisation of service delivery costs	P		P
Internal	11. Optimisation of business process functionality	P		P
	12. Optimisation of business process costs	P		P
	13. Managed business change programmes	P	P	S
	14. Operational and staff productivity	P		P
	15. Compliance with internal policies		P	
Learning and Growth	16. Skilled and motivated people	S	P	P
	17. Product and business innovation culture	P		

**Gambar 3.4. Enterprise Goals COBIT 5**

Melakukan pemetaan *Enterprise Goals* berdasarkan tujuan dan sasaran penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi pada PT. XYZ. Gambar 3.4. merupakan 17 *Enterprise Goals* yang telah ditentukan oleh *framework* COBIT 5.

c. *Output*

Didapatkan pemetaan *Enterprise Goals* sesuai dengan tujuan dan sasaran penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi pada PT. XYZ.

3. Pemetaan *IT Related Goals*

a. *Input*

*Enterprise Goals* yang telah ditentukan sebelumnya digunakan sebagai bahan pemetaan *IT Related Goals*.

b. *Process*

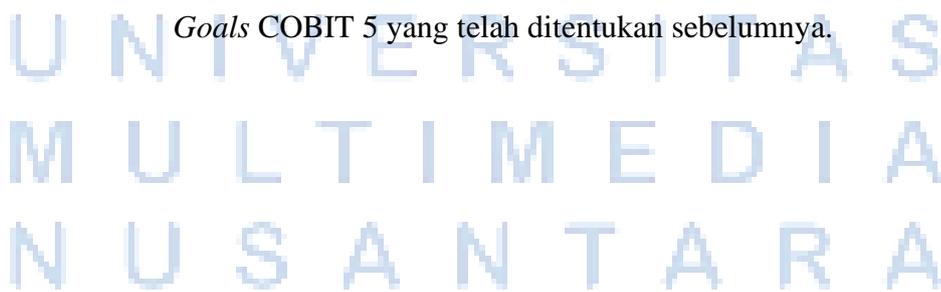
**Figure 22—Mapping COBIT 5 Enterprise Goals to IT-related Goals**

		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 3.5. Enterprise Goals ke IT Related Goals COBIT 5**

Melakukan pemetaan *IT Related Goals* sesuai dengan *Enterprise*

*Goals* COBIT 5 yang telah ditentukan sebelumnya.



c. *Output*

Didapatkan pemetaan *IT Related Goals* yang ditentukan sesuai dengan hasil pemetaan *Enterprise Goals* COBIT 5 yang telah ditentukan sebelumnya.

4. Penentuan *domain process* yang akan digunakan sesuai dengan aktivitas teknologi informasi yang dilakukan oleh perusahaan.

a. *Input*

*IT Related Goals* yang telah didapatkan akan digunakan dalam menentukan *domain process* COBIT 5 yang akan dilakukan penilaian.

b. *Process*

**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	P	S	P	S	S	S	P		S	S	S	S	S	S	S	S	S
	EDM02	P		S		P	P	P	S		S	S	S	S	S	S	S	P
	EDM03	S	S	S	P		P	S	S		P			S	S	S	P	S
	EDM04	S		S	S	S	S	S	S	P		P			S			P
	EDM05	S	S	P			P	P						S	S	S	S	S
Align, Plan and Organise	AP001	P	P	S	S			S		P	S	P	S	S	S	P	P	P
	AP002	P		S	S	S		P	S	S		S	S	S	S	S	S	P
	AP003	P		S	S	S	S	S	S	P	S	P	S		S			S
	AP004	S			S	P			P	P		P	S		S			P
	AP005	P		S	S	P	S	S	S	S		S		P				S
	AP006	S		S	S	P	P	S	S			S		S				S
	AP007	P	S	S	S				S	S	P			P			S	P
	AP008	P		S	S	S	S	P	S	S			P	S			S	P
	AP009	S			S	S	S	P	S	S	S	S		S	P		S	S
	AP010		S		P	S	S	P	S	S	P	S	S		S	S	S	S
	AP011	S	S		S	P		P	S	S	S	S		P	S	S	S	S
	AP012		P		P		P	S	S	S	P			P	S	S	S	S
	AP013		P		P		P	S	S	S	P				P			S

Gambar 3.6. Mapping domain process COBIT 5

**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	P		S	P	P	S	S	S			S			P			S	S
	BAI02	P	S	S	S	S		P	S	S	S	S	P	S	S				S
	BAI03	S			S	S		P	S			S	S	S	S				S
	BAI04				S	S		P	S	S		P		S	P				S
	BAI05	S		S		S		S	P	S		S	S	P					P
	BAI06			S	P	S		P	S	S	P	S	S	S	S	S	S	S	S
	BAI07				S	S		S	P	S			P	S	S	S	S		S
	BAI08	S				S		S	S	P	S	S				S		S	P
	BAI09		S		S		P	S		S	S	P			S	S			
	BAI10		P		S		S		S	S	S	P			P	S			
Deliver, Service and Support	DSS01		S		P	S		P	S	S	S	P			S	S	S	S	
	DSS02				P			P	S		S				S	S		S	
	DSS03		S		P	S		P	S	S		P	S		P	S		S	
	DSS04	S	S		P	S		P	S	S	S	S	S		P	S	S	S	
	DSS05	S	P		P			S	S		P	S	S		S	S			
	DSS06		S		P			P	S		S	S	S		S	S	S	S	
Monitor, Evaluate and Assess	MEA01	S	S	S	P	S	S	P	S	S	S	P		S	S	P	S	S	
	MEA02		P		P		S	S	S		S				S	P		S	
	MEA03		P		P	S		S			S					S		S	

**Gambar 3.7. Mapping domain process COBIT 5**

Melakukan pemetaan *domain process* sesuai *IT Related Goals*

COBIT 5 yang telah ditentukan sebelumnya.

c. *Output*

Didapatkan pemetaan *domain process* COBIT 5 sesuai dengan aktivitas teknologi informasi yang dilakukan oleh perusahaan.

5. Melakukan wawancara atau mencari informasi terkait *domain process* COBIT 5 yang telah ditetapkan.

a. *Input*

*Domain process* yang telah ditentukan akan digunakan untuk mengevaluasi aktivitas teknologi informasi yang dilaksanakan oleh perusahaan.

b. *Process*

Mewawancarai pihak perusahaan terkait aktivitas teknologi informasi yang dilaksanakan. Wawancara dilakukan terkait aktivitas yang dilakukan dan berdasarkan COBIT 5 *Process Reference Model*.

c. *Output*

Didapatkan informasi terkait aktivitas teknologi informasi perusahaan.

6. Melaksanakan *assesstment* COBIT 5 berdasarkan hasil wawancara terkait aktivitas teknologi informasi yang dilaksanakan sebelumnya.

a. *Input*

informasi terkait aktivitas teknologi informasi perusahaan menjadi dasar dalam melaksanakan *assesstment*.

b. *Process*

Melakukan analisa informasi yang didapatkan sebelumnya terkait aktivitas teknologi informasi dengan aktivitas yang tertera pada

COBIT 5 serta melakukan pengecekan kelengkapan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.

c. *Output*

Memberikan skor penilaian akan setiap aktivitas yang dilaksanakan oleh perusahaan.

7. Mencari masalah yang muncul pada aktivitas teknologi informasi yang dilaksanakan oleh perusahaan dengan perbandingan terhadap aktivitas yang terdapat pada COBIT 5.

a. *Input*

Identifikasi masalah terkait aktivitas teknologi informasi yang dilaksanakan oleh perusahaan berdasarkan informasi yang didapatkan sebelumnya.

b. *Process*

Melakukan analisa informasi terkait aktivitas teknologi informasi yang dilaksanakan oleh perusahaan beserta dengan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan.

c. *Output*

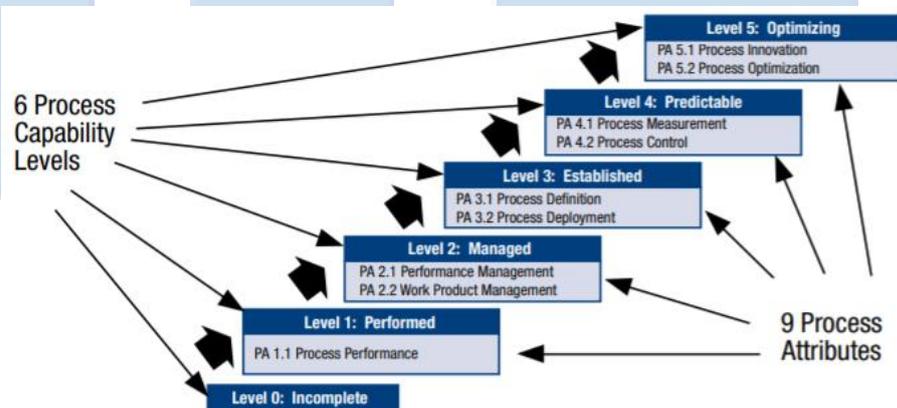
Hasil analisa informasi terkait aktivitas teknologi informasi yang tidak sesuai dengan *domain process* COBIT 5 akan dijadikan acuan dalam menentukan permasalahan yang terjadi.

8. Melakukan penentuan *level* untuk menentukan tingkat kematangan dari aktivitas teknologi informasi yang dilaksanakan.

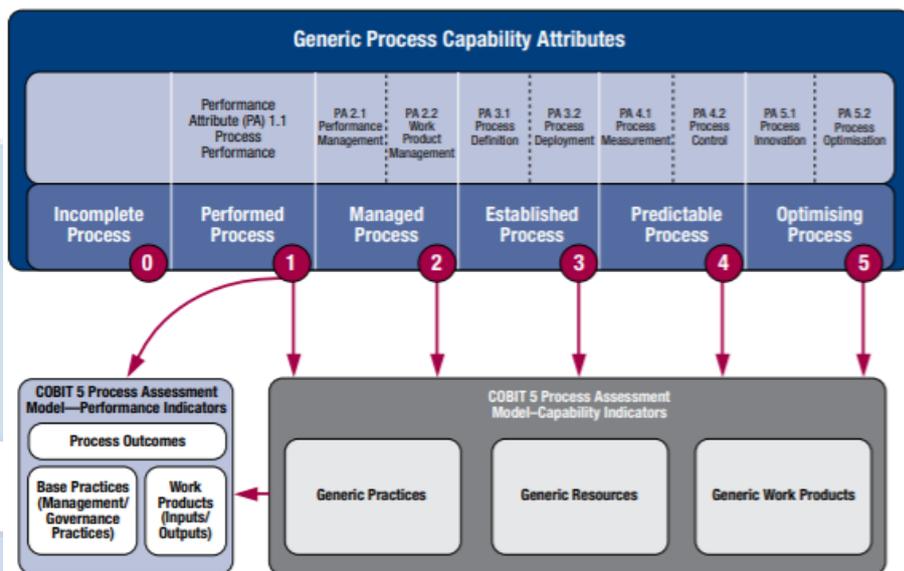
a. *Input*

Skor penilaian akan setiap aktivitas teknologi informasi yang dilaksanakan oleh perusahaan menjadi dasar dalam menentukan level perusahaan dalam menerapkan aktivitas teknologi informasi yang terdapat pada COBIT 5.

b. *Process*



Gambar 3.8. *Process Attributes COBIT 5*



Gambar 3.9. *Process Capability Model COBIT 5*

Melakukan penetapan level antara level 0 sampai level 5. Dimana akan dilakukan penilaian terhadap jawaban perusahaan terkait 9

*Process Attributes* COBIT 5. Hal ini dilakukan dengan tujuan menentukan skor akhir dari proses yang dilaksanakan apakah telah memenuhi ketentuan untuk naik ke *level* selanjutnya atau tidak. Apabila proses tidak memenuhi ketentuan untuk naik ke *level* selanjutnya, maka proses tersebut dapat menjadi acuan dalam melakukan perbaikan.

c. *Output*

Ditetapkan *level* tingkat kematangan dari aktivitas teknologi informasi yang dilaksanakan oleh perusahaan. Hal ini bisa dijadikan sebagai bahan rekomendasi bagi perusahaan dalam menjalankan serta memperbaiki aktivitas teknologi informasi yang diperlukan.

9. Memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan segala temuan yang ditemukan dalam aktivitas teknologi informasi yang dilaksanakan oleh perusahaan sebagai solusi perbaikan pada masa mendatang.

a. *Input*

Segala informasi terkait aktivitas, penilaian skor setiap *domain* proses dan *level* akhir tingkat kematangan dari aktivitas teknologi informasi yang dilaksanakan oleh perusahaan menjadi acuan dalam pemberian rekomendasi perbaikan.

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

b. *Process*

Melakukan pencatatan secara deskripsi akan kondisi aktivitas yang dijalankan, hasil analisa maupun seluruh kendala aktivitas yang tidak memenuhi ketentuan.

c. *Output*

Memberikan hasil rekomendasi sebagai bahan pertimbangan solusi bagi perusahaan untuk melakukan rekomendasi perbaikan pada masa mendatang.

### 3.3. Variabel Penelitian

#### 3.3.1. Variabel Independen

Penelitian penerapan tata kelola teknologi informasi pada PT. XYZ akan dilakukan dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5. Setelah melakukan diskusi bersama dengan tim tata kelola TI PT. XYZ, maka ditentukan untuk melakukan penilaian terhadap 3 domain process, antara lain:

1. EDM01 bertujuan untuk Menganalisa serta mengartikan syarat-syarat untuk tata kelola TI pada perusahaan atau organisasi.
2. EDM02 bertujuan untuk Memaksimalkan nilai tambah bisnis dari layanan TI, aset TI dan proses bisnis yang diperoleh dari investasi TI dengan biaya yang masuk akal (*acceptable*).
3. EDM04 bertujuan untuk Memastikan kapabilitas TI telah mendukung dan layak dalam memenuhi tujuan perusahaan secara efektif dengan pemanfaatan biaya yang optimal.

### **3.3.2. Variabel Dependen**

Adapun variabel dependen yang akan digunakan pada penelitian ini, yaitu peningkatan tingkat kematangan ataupun kapabilitas perusahaan dalam penggunaan dan pemanfaatan aktivitas teknologi informasi yang dilakukan.

## **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu wawancara dan dokumen audit.

### **3.4.1. Wawancara**

Wawancara dilakukan bersama dengan seluruh tim tata kelola teknologi informasi PT. XYZ yang terdiri dari Bapak Wahyu Eko, Bapak Dwi Baskoro, Ibu Ailsa Fulvia dan Ibu Amadea D. Makes untuk melakukan penilaian tata kelola TI terkait tiga proses yang telah ditentukan sebelumnya berdasarkan *framework* COBIT 5.

Wawancara dilakukan dengan melakukan *meeting* atau rapat tatap muka secara langsung pada kantor PT. XYZ maupun *meeting* melalui aplikasi *video conference* seperti Zoom dan Microsoft Teams. Hasil wawancara yang didapatkan akan digunakan untuk kebutuhan penilaian aktivitas proses teknologi informasi yang telah ditentukan.

### **3.4.2. Dokumen Audit**

Kelengkapan dokumen-dokumen yang diberikan oleh perusahaan sebagai pemenuhan ataupun penilaian aktivitas proses teknologi informasi yang telah ditentukan berdasarkan *framework* COBIT 5. Segala informasi

terkait aktivitas, penilaian skor setiap *domain* proses dan *level* akhir tingkat kematangan dari aktivitas teknologi informasi yang dilaksanakan oleh perusahaan akan dicatat kedalam dokumen audit untuk menjadi acuan dalam pemberian rekomendasi perbaikan pada masa mendatang.

### **3.5. Teknik Analisis Data**

Berdasarkan pengumpulan data yang akan dilakukan penilaian terhadap setiap aktivitas teknologi informasi oleh perusahaan yang telah ditetapkan dengan menggunakan framework COBIT 5. Hasil akhir penilaian atau level tingkat kematangan akan menjadi dasar rekomendasi bagi perusahaan dalam menjalankan aktivitas teknologi informasi yang diperlukan atau sebagai rekomendasi perbaikan aktivitas yang dijalankan.

