

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

3.1.1 Profil Perusahaan

Perusahaan PT Xyz yang berdiri pada tahun 2006 yang berlokasi di Jakarta, perusahaan ini bergerak di sektor bisnis penyedia solusi layanan Teknologi Informasi yang berfokus pada pelayanan dan penyedia solusi contohnya seperti, PT Xyz memberikan solusi tentang *Data Center Infrastructure, Infrastructure management, Information Security, Business Software* dan *IT services*. Sedangkan dibidang pelayanan atau services terdapat *Design & Implementation Project, Technology Refreshment* dan *Software Development*. Perusahaan ini juga sudah bekerja sama dengan 24 perusahaan besar dibidang ICT (Information and Communication Technology) dengan adanya kerja sama dengan perusahaan besar dibidang ICT, perusahaan ini memiliki keuntungan untuk menarik minat pelanggan agar menggunakan jasa dari perusahaan PT Xyz, dengan kata lain perusahaan ini juga memiliki pengalaman yang baik dibidang pemberian layanan teknologi informasi.

3.1.2 Layanan Perusahaan

Perusahaan PT Xyz menyediakan berbagai produknya yaitu penyediaan solusi, pemberian layanan dan juga menyediakan produk. Berikut penyediaan solusi yang disediakan oleh PT Xyz yaitu :

- *Data Center Infrastructure Solutions & Integration*
- *Infrastructure Management Solutions*
- *Information Security Solutions*
- *Business Software Solutions & IT Services*

Berikut Pemberian layanan yang disediakan PT Xyz yaitu :

- *Design & Implementation*
- *Technology Refreshment*
- *Software Development*

Setelah itu ada kategori solusi produk yang terdiri dari 12 produk yaitu :

- *Cloud Services*
- *Enterprise Server*
- *Virtualization*
- *Hyper Converged Infrastructure*
- *Enterprise Storage*
- *Network And Security*
- *System Management & Automation*
- *Backup Management*
- *Enterprise Database & Solution*
- *Middleware*
- *API Management*
- *Application*

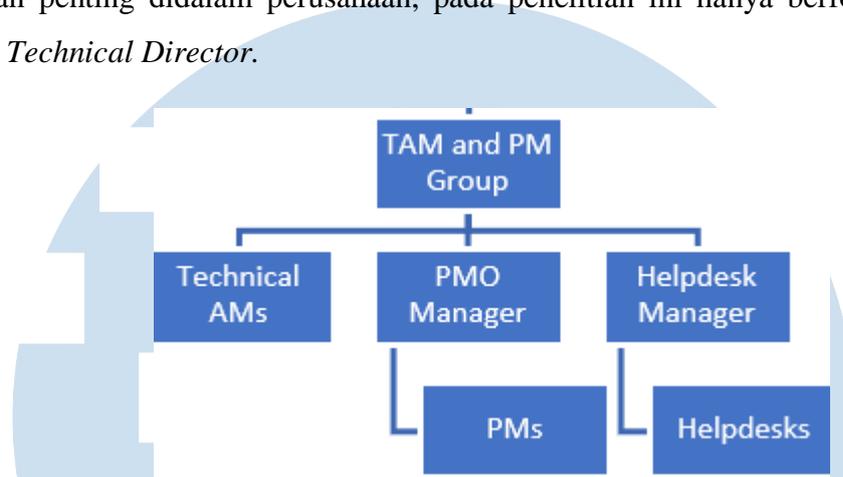
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi Perusahaan PT Xyz yaitu menjadi penyedia solusi teknologi informasi yang terkemuka di Indonesia serta ingin melayani lebih dari 100 pelanggan dan juga ingin berkerjasama dengan 40 *world class brand*.

Sedangkan Misi perusahaan memberikan dan menerapkan solusi layanan teknologi informasi yang terbaik bagi pelanggan yang membutuhkan solusi layanan.



Berdasarkan Gambar 3.1 perusahaan PT Xyz memiliki 52 bagian yang berperan penting didalam perusahaan, pada penelitian ini hanya berfokus pada bagian *Technical Director*.



Gambar 3. 2 : Struktur Oraganisasi IT Service

Sumber : Human Resource PT Xyz

karena memegang jabatan pada bagian direktur teknik operasional perusahaan dan juga membawahi helpdesk manager, helpdesk manager sendiri langsung membawahi helpdesk yang dapat membantu bagian bagian teknik operasional diperusahaan PT Xyz berdasarkan Gambar 3.2. berikut merupakan penjelasan dari divisi yang terdapat pada *IT Service* PT Xyz :

- *Technical Account Manager*
Ditugaskan sebagai orang yang mengelola pengelolaan akuntan, serta mengelola masalah yang berhubungan dengan pelanggan terkait penjualan di perusahaan [19].
- *Project Management Office Manager*
Ditugaskan terkait manajemen terpusat dan mengkoordinasikan semua proyek yang berada dilingkupnya (IT Service), PMO juga berfokus pada kegiatan perencanaan pembuatan prioritas dan pelaksanaan proyek yang terjadi diperusahaan [19].

- *Performance Management Systems*
Merupakan sebuah proses strategis yang dilakukan untuk mendukung sebuah keberhasilan organisasi atau perusahaan melalui pengelolaan kinerja sumber daya manusia di bidang IT Service pada divisi ini [20].
- *Helpdesk Manager*
Bertugas untuk menyelesaikan masalah teknologi informasi yang dilaporkan melalui sistem pada perusahaan, serta bertanggung jawab untuk mengatasi masalah teknis yang rumit dan memiliki keterampilan dalam berkomunikasi dengan timnya untuk memimpin berjalannya pekerjaan untuk meningkatkan ekspektasi kinerja didalam perusahaan [21].
- *Helpdesks*
Merupakan seseorang yang memberikan layanan bagi pengguna sistem dan teknologi informasi pada perusahaan, divisi helpdesk ini diharapkan dapat mengatasi permasalahan dan memberikan layanan terhadap seluruh permasalahan IT baik yang bersifat internal seperti pengembangan aplikasi maupun permasalahan operasional aplikasi [22]

3.1.5 Objek Penelitian

Pada perusahaan PT Xyz yang bergerak pada pemberian solusi layanan teknologi informasi masih banyak memiliki kekurangan terkait dengan sumber daya manusia yang kurang terlatih, oleh karena itu guna untuk membantu pelatihan sumber daya manusia dibutuhkan kegiatan pengukuran berdasarkan *ITIL Service Support self Assessment* dan pengukuran gap analisis berdasarkan kinerja yang sebenarnya dengan kinerja yang diharapkan dengan menyebarkan kuesioner. Semua kegiatan diatas merupakan best practice framework ITIL V3 domain service Operation untuk mendukung pelatihan sumber daya manusia yang terdapat di PT Xyz, sehingga perusahaan dapat berkerja secara teratur dan juga memiliki standarisasi yang dapat diterapkan pada pekerjaan dibidang operasi.

3.1.6 Perbandingan Framework

Berdasarkan tabel 2, berikut merupakan tabel perbandingan framework ITIL dengan COBIT.

Table 2 : Perbandingan Framework

Pembanding	ITIL	COBIT
Komponen	<i>Service Strategi, Service Design, Service Operation, Service Transition, dan Service Continuos Improvement</i>	<i>Control Objectives, Maturity Models, Management Proses dan Frameworks</i>
Scope (Bertitik)	Bertitik pada ITSM tetapi tidak bertitik pada seluruh perusahaan melainkan bertitik sesuai domainnya masing masing	Bertitik pada ITSM yang mencakup seluruh bagian perusahaan perusahaan.
Goals	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur semua layanan TI didalam perusahaan agar berjalan dengan baik • Meningkatkan pengambilan keputusan didalam perusahaan • Mengurangi biaya tanpa menurunkan kinerja 	<ul style="list-style-type: none"> • Secara efektif mengelola departemen TI • Menyelaraskan Tujuan TI perusahaan • Mengelola sumber daya dan resiko IT.

Berdasarkan *Tabel 2*, dapat disimpulkan bahwa Cobit dan ITIL memiliki tujuan yang sama dan memiliki cakupan yang berbeda, pada penelitian ini menggunakan framework ITIL v3, karena peneliti ingin bertitik pada domain

service Operation yang ada di perusahaan PT Xyz untuk mengetahui standar operasional untuk pengelolaan dan penanganan insiden dan juga ingin memberikan rekomendasi serta saran terkait IT support sesuai domain service Operation[23].

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian deskriptif, metode penelitian merupakan penjelasan lebih detail atau terperinci tentang alur pada sebuah penelitian[24]. Peneliti menggunakan metode deskriptif karena ingin menjelaskan dan mendeskripsikan alur penerapan framework ITIL v3 domain service Operation di perusahaan PT Xyz untuk meminimalkan terjadinya masalah atau insiden, serta peneliti menggunakan tipe data kualitatif, karena data yang diperoleh melalui wawancara perorangan dengan pihak PT Xyz untuk mendapatkan informasi atau data.

3.3 Variabel Penelitian

Pada penelitian ini peneliti sudah menentukan variabel penelitian yang dapat mempengaruhi jalannya sebuah penelitian, variabel tersebut yaitu sebagai berikut :

Variabel Independen : Pengukuran Layanan Teknologi Informasi Domain Service Operation menggunakan ITIL V3 pada perusahaan dengan menggunakan ITIL Self Assessment dan gap analisis kepada 30 pegawai PT Xyz.

Variabel Dependen : Menghasilkan rekomendasi bagaimana cara mengelola layanan TI sesuai framework ITIL V3 domain service operation yang mengarah untuk pengelolaan *incident management* dan *helpdesk* PT Xyz.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Studi Pustaka

Metode pengumpulan data ini dilakukan oleh peneliti untuk mencari sumber data atau referensi berupa jurnal serta penelitian lain untuk mendukung penulisan, sebagai acuan penulisan, kemudian untuk mengetahui sampai mana pengetahuan tentang ITIL V3 domain Service Operation tersebut berhubungan dengan penulisan yang telah dikembangkan [25].

3.4.2 Wawancara

Metode Pengumpulan data ini dilakukan dengan proses mendapatkan informasi dengan cara melakukan tanya jawab dengan narasumber terkait topik yang sedang diteliti [25]. Didalam penelitian ini peneliti ingin mewawancarai divisi *IT Architect Manager* PT Xyz yang akan diselenggarakan melalui virtual meet atau menggunakan video call menggunakan aplikasi, dikarenakan masih adanya pandemic COVID 19, setelah melakukan wawancara maka peneliti memperoleh data primer yang nanti akan diolah.

3.4.3 Kuesioner

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan proses mendapatkan informasi dengan cara menyebarkan pertanyaan kepada para responden terkait dengan topik yang sedang diteliti [25]. Didalam penelitian ini peneliti ingin menyebarkan kuesioner yang dibuat melalui *google form* berdasarkan maturity assessment , kemudian disebarkan kepada responden yaitu staff yang menggunakan jasa IT helpdesk di perusahaan PT Xyz.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 30 responden, karena menurut sugianto ukuran sampel yang layak dalam penelitian ini antara 30 sampai 500 responden, maka dari itu 30 responden sudah termasuk dalam kriteria layak untuk diteliti.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 ITIL Service Support Self Assessment

Pada penelitian ini peneliti melakukan *ITIL Service Support Self Assessment* untuk melakukan penilaian *IT Helpdesk* perusahaan, berikut merupakan penjelasan rinci level level yang terdapat pada *ITIL Service Support Self Assessment* : [16].

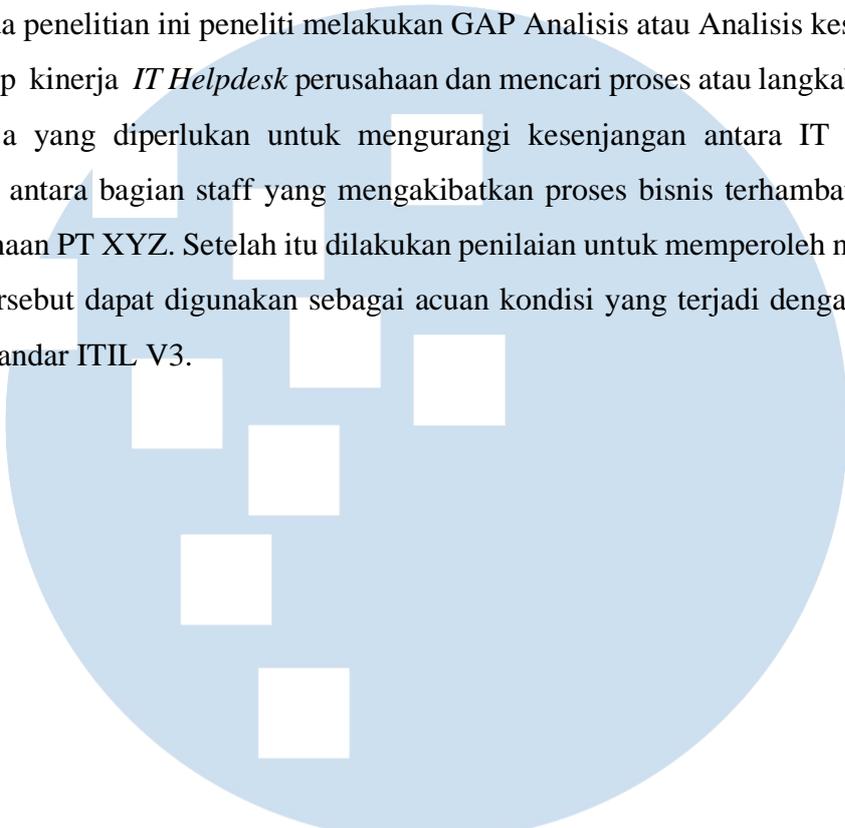
- Level 1 (*Pre-Requisites*)
Melakukan validasi atau memastikan tingkat minimum item prasyarat yang tersedia untuk mendukung aktivitas proses di perusahaan
- Level 1.5 (*Management Intent*)
Menentukan apakah ada pernyataan kebijakan organisasi,tujuan bisnis dan panduan dalam penggunaan item prasyarat.

- *Level 2 (Process Capability)*
 Pada level ini melakukan pemeriksaan aktivitas yang dilakukan, pertanyaan ini diajukan untuk mengidentifikasi suatu aktivitas minimum dilakukan.
- *Level 2.5 (Internal Integration)*
 Memastikan apakah kegiatan diintegrasikan secukupnya untuk memenuhi proses.
- *Level 3 (Products)*
 Melakukan pemeriksaan hasil aktual dari untuk mempertanyakan apakah produk yang relevan sedang diproduksi
- *Level 3.5 (Quality Control)*
 Melakukan kegiatan mereview dan meverifikasi output proses untuk memastikan sesuai dengan kualitas yang diinginkan.
- *Level 4 (Management Information)*
 Berkaitan dengan tata kelola proses serta memastikan informasi yang memadai dan tepat waktu untuk dihasilkan dari proses tersebut untuk mendukung keputusan manajemen yang diperlukan.
- *Level 4.5 (External Integration)*
 Melakukan pemeriksaan apakah semua interface hubungan dengan departemen external yang terhubung dengan manajemen kapasitas didalam organisasi.
- *Level 5 (User Interface)*
 Melakukan tinjauan eksternal yang sedang berlangsung dan melakukan validasi proses untuk memastikannya tetap dioptimalkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

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

3.5.2 Gap Analysis

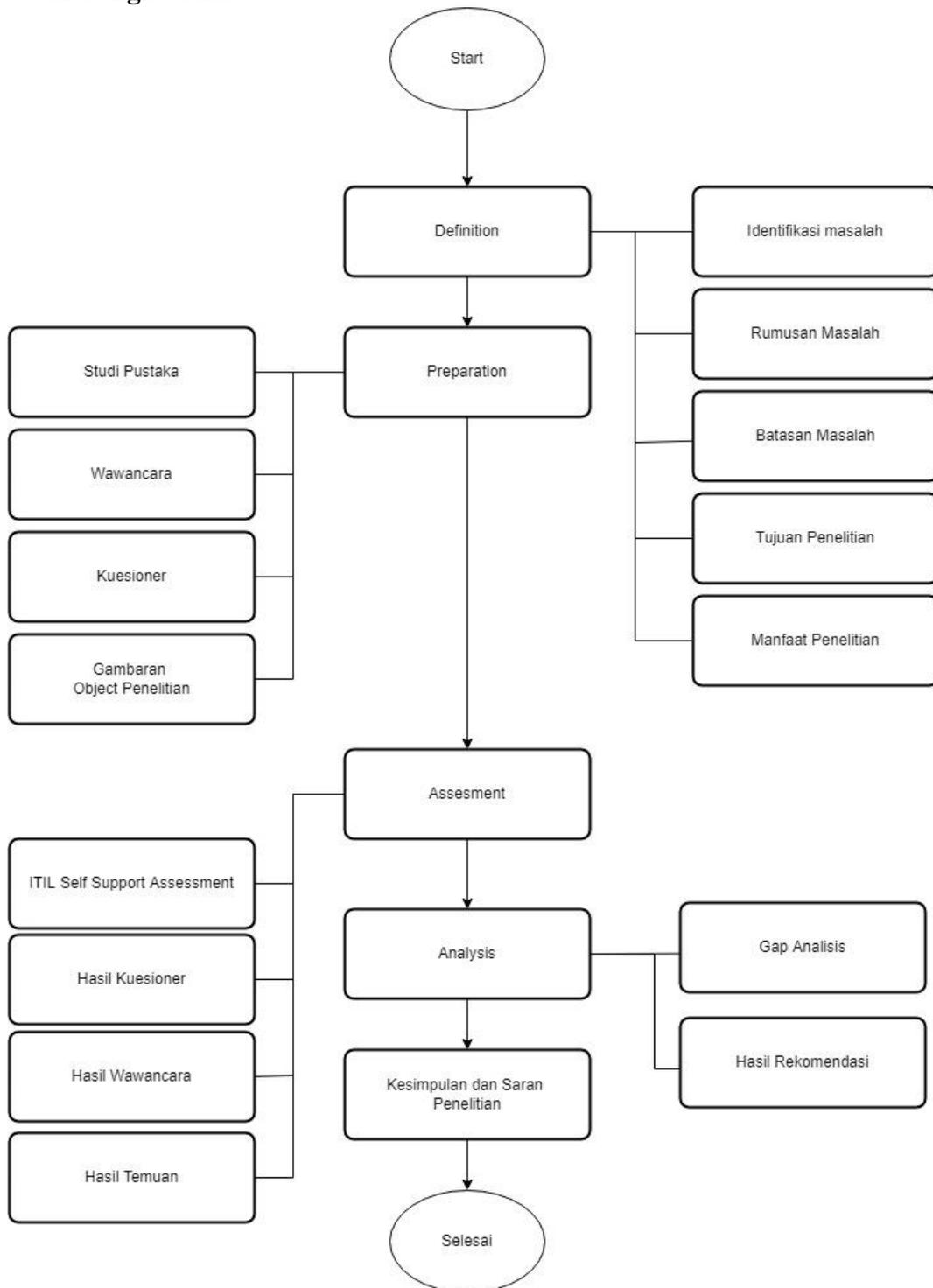
Pada penelitian ini peneliti melakukan GAP Analisis atau Analisis kesenjangan terhadap kinerja *IT Helpdesk* perusahaan dan mencari proses atau langkah langkah apa saja yang diperlukan untuk mengurangi kesenjangan antara IT Helpdesk dengan antara bagian staff yang mengakibatkan proses bisnis terhambat didalam perusahaan PT XYZ. Setelah itu dilakukan penilaian untuk memperoleh nilai GAP, nilai tersebut dapat digunakan sebagai acuan kondisi yang terjadi dengan kondisi ideal standar ITIL V3.

A large, light blue circular watermark logo is centered on the page. It features a stylized 'U' shape on the left and a stylized 'M' shape on the right, both composed of white squares. The background of the watermark is a solid light blue circle.

UMMN

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

3.7 Kerangka Pikir



Gambar 3. 3 : Kerangka Pikir

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

Berdasarkan Gambar 3.4 Kerangka Pikir, berikut merupakan beberapa tahapan yang akan dilakukan :

1. *Definition* : Melakukan identifikasi Masalah yang terjadi di perusahaan PT Xyz pada bidang operasional, rumusan masalah yang terjadi di perusahaan PT Xyz, menentukan batasan permasalahan atau ruang lingkup masalah didalam PT Xyz, menentukan tujuan dan manfaat dilakukannya penelitian serta memberikan manfaat berupa rekomendasi kepada perusahaan PT Xyz.
2. *Preparation* : Melakukan persiapan pengumpulan data dengan cara studi literatur dari berbagai jurnal atau penelitian, melakukan wawancara dengan perwakilan dari perusahaan, melakukan penyebaran kuesioner dan menjelaskan gambaran objek penelitian seperti menjelaskan latar belakang, visi dan misi perusahaan.
3. *Assessment (ITIL Service Support Self Assessment & Gap Analisis)* : pada kegiatan ini assessment dilakukan untuk mencari hasil dari kegiatan pengumpulan data, seperti hasil kuesioner dan hasil wawancara berdasarkan *Support Self Assessment ITIL V3*.
4. *Analysis* : Melakukan analisis dari hasil assessment dengan menggunakan gap analisis sesuai standarisasi ITIL v3 untuk memperoleh nilai kematangan kondisi yang terjadi, setelah itu memberikan rekomendasi dari hasil gap analisis kepada perusahaan sehingga dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja operasional.
5. *Kesimpulan dan Saran Penelitian* : Menentukan kesimpulan dari keseluruhan penelitian yang telah dilakukan, serta memberikan saran untuk kegiatan yang akan diimplementasikan ke perusahaan.

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