

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3,1 Gambaran Umum Objek Penelitian



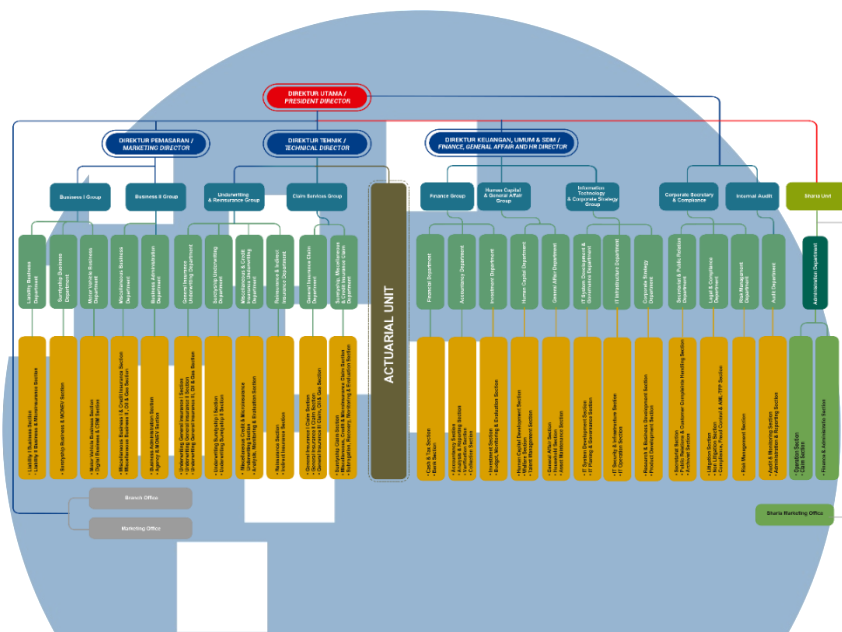
Gambar 3 1 Logo PT jasaraharja Putera

Objek yang akan digunakan untuk PT Jasaraharja Putera atau lebih dikenal dengan nama Jasaraharja, merupakan perusahaan asuransi umum terkemuka di Indonesia. Didirikan pada tahun 1993, PT Asuransi Jasaraharja Putera atau JRP-INSURANCE yang merupakan bagian dari PT Jasa Raharja, telah berkembang pesat menjadi salah satu perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia. Keberhasilan ini tidak terlepas dari kepercayaan yang diberikan oleh para *stakeholder* dan pemegang saham terhadap perusahaan.

3.1.1 Visi Dan Misi

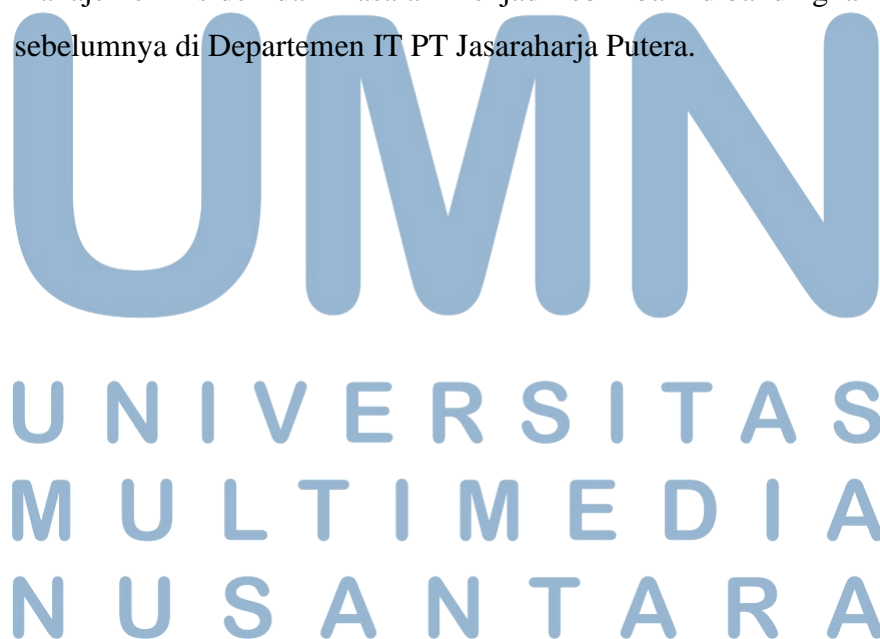
Visi PT Jasaraharja Putera adalah menjadi perusahaan asuransi terkemuka dan terpercaya di Indonesia. Mereka berkomitmen untuk memberikan layanan dan produk berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan dan kepercayaan pelanggan. Dalam mencapai visi tersebut, perusahaan memiliki misi untuk memberikan perlindungan dan keamanan finansial terbaik bagi masyarakat Indonesia melalui produk asuransi yang inovatif dan terpercaya.

3.1.2 Struktur Organisasi



Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Jasarharja Putera

Pada gambar 3.2, terlihat bahwa PT Jasarharja Putera memiliki 61 unit di dalam departemen yang berperan penting dalam menjalankan operasional perusahaan. Namun, dalam penelitian ini, fokus akan diberikan secara khusus pada Operasi IT. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk proses kerja manajemen insiden dan masalah menjadi lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya di Departemen IT PT Jasarharja Putera.



3.2 Perbandingan Framework

Berdasarkan dari tabel 3.2, berikut adalah tabel perbandingan antara 2 kerangka kerja yaitu ITIL 4 dan COBIT.

Tabel 3 1 Tabel Perbandingan Framework

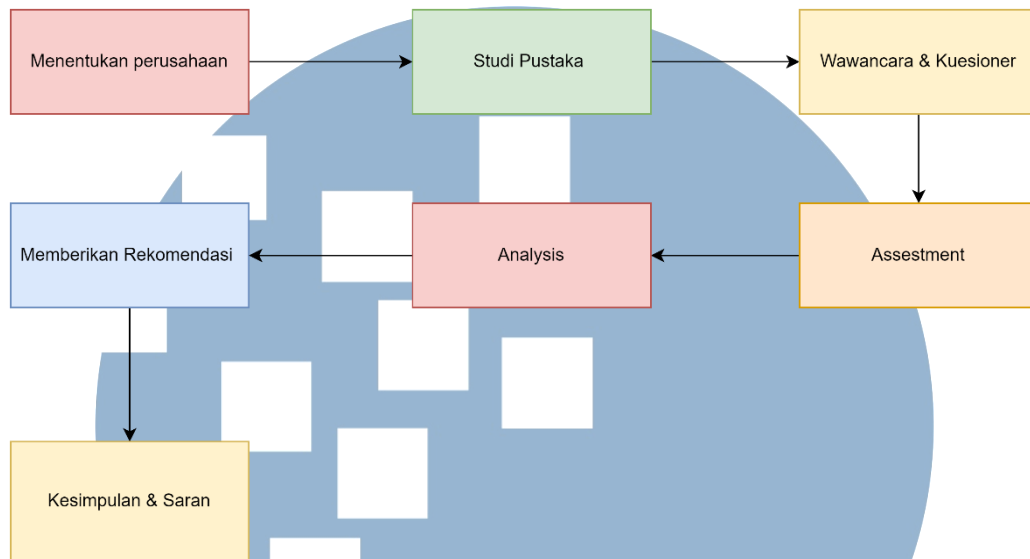
Perbandingan	ITIL 4	COBIT
Komponen	<i>ITIL Practices, Service Value System (SVS), Service Value Chain (SVC)</i>	<i>Control Objectives, Maturity Models, Management Guidelines, Process Descriptions dan Frameworks</i>
Scope	berfokus pada Manajemen Layanan Teknologi Informasi (ITSM), ITIL tidak memfokuskan pada keseluruhan perusahaan, melainkan lebih memfokuskan pada masing-masing domainnya.	Berorientasi pada ITSM yang meliputi semua aspek perusahaan.
Tujuan	Mengatur segala layanan IT dalam perusahaan agar dapat berjalan dengan efektif dan efisien Meningkatkan <i>decision making</i> dalam perusahaan Mengurangi biaya tanpa harus kehilangan kinerja kerja atau <i>Cost-efficient</i>	Mengelola divisi IT dengan cara yang efektif Menyelaraskan tujuan dari divisi IT perusahaan dengan Visi dan Misi Perusahaan Mengelola sumber daya dan resiko IT

Berdasarkan tabel 3.1 Perbedaan antara ITIL 4 dan COBIT terletak pada pendekatan dan fokusnya, meskipun memiliki tujuan yang sama. Dalam penelitian ini, dipilih *framework* ITIL V4 karena untuk melakukan penelitian ini yang akan memfokuskan pada praktik-praktik ITIL. Framework ITIL V4 memberikan panduan yang terperinci tentang praktik-praktik terbaik dalam manajemen layanan TI, yang relevan dengan tujuan penelitian ini.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

3.3 Metode Penelitian



Gambar 3.3 Metode Penelitian

Sumber:[7]

1. Menentukan perusahaan

Pada tahap ini, peneliti akan melakukan penentuan perusahaan sebagai objek dari penelitian ini.

2. Studi Pustaka

Pada fase ini, peneliti melakukan kajian beberapa artikel dan jurnal yang membahas tentang analisis pengurusan layanan IT pada layanan Teknologi Informasi. Selain itu, peneliti juga mengkaji karya-karya tulis yang berkaitan dengan ITIL V4, terutama dalam praktik-praktik Manajemen Insiden dan Manajemen Masalah. Tujuannya ialah untuk memahami aktivitas-aktivitas pengurusan Insiden dan Masalah yang sesuai dengan standard tersebut dalam konteks pengurusan Insiden dan Masalah pada layanan IT di PT Jasaraharja Putera.

3. Wawancara & Kuesioner

Pada tahap ini dilakukan wawancara terhadap narasumber yang relevan dengan topik penelitian dimana tujuan dari wawancara adalah untuk mengidentifikasi masalah, dan juga untuk membantu penentuan domain dan proses yang akan digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner akan diberikan kepada Divisi IT dari PT Jasaraharja Putera. Pertanyaan-pertanyaan yang terkandung dalam kuesioner dibuat berdasarkan ITIL V4.

4. Assessment

Dalam aktivitas ini, dilakukan evaluasi untuk mengevaluasi hasil dari pengumpulan informasi, termasuk hasil survei dan hasil interaksi berdasarkan ITIL *Support Self Assessment V4*.

5. Analysis

Di fase ini, evaluasi hasil assessment dilaksanakan dengan menerapkan analisis kesenjangan sesuai dengan standar ITIL v4 guna memperoleh pemahaman terkait tingkat kematangan situasi yang ada. Setelahnya, berdasarkan hasil analisis kesenjangan, saran diberikan pada perusahaan untuk meningkatkan kinerja operasional.

6. Memberikan Rekomendasi

Hasil dari *gap analysis* akan dijadikan acuan untuk memberikan rekomendasi untuk perusahaan agar dapat meningkatkan tata kelola IT perusahaan dan diharapkan dapat membantu perusahaan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Temuan dan saran mengenai proses telah dirumuskan berdasarkan pedoman ITIL V4 *Service Management Practices* pada praktik *Pengelolaan Insiden* dan *Pengelolaan Masalah*.

7. Kesimpulan dan Saran

Mengambil kesimpulan dari seluruh hasil dari semua penelitian yang telah dilakukan, dan memberikan rekomendasi untuk aktivitas yang akan diterapkan dan direkomendasikan pada perusahaan.

3.4 Variabel Penelitian

Dalam studi ini, peneliti telah menetapkan Variabel yang dapat mempengaruhi jalannya sebuah penelitian, yaitu:

Variabel Independen: Hasil *Questioner Self Assessment* dan analisis kesenjangan yang akan dilakukan pada 25 karyawan PT Jasaraharja Putera.

Variabel Dependen: Rekomendasi *ITIL V4 Best Practices* yang berfokus pada pengelolaan insiden dan masalah di PT Jasaraharja Putera.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.1 Studi Pustaka

Dalam penelitian ini studi pustaka dilakukan untuk mengumpulkan teori-teori mengenai kerangka kerja *ITIL V4 Incident Management* dan *Problem Management*. Tujuan pengumpulan teori ini adalah sebagai referensi dari penelitian ini.

3.2 Wawancara

Wawancara dilakukan bersama dengan narasumber PT Jasaraharja Putera. Wawancara yang akan dilakukan, wawancara ini akan menentukan domain yang akan digunakan sebagai ruang lingkup penelitian ini

3.3 Kuesioner

Kuesioner berisi pertanyaan yang akan diisi oleh karyawan PT Jasaraharja Putera yang relevan dengan tujuan penelitian ini. Kuesioner tersebut digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penilaian Tingkat Kematangan (*Maturity Level*). Hasil temuan dan rekomendasi proses disusun berdasarkan pada standar *ITIL V4 Service Management Practices* pada praktik Pengelolaan Insiden dan Pengelolaan Masalah.