

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah Adira Finance atau lebih spesifiknya pada divisi IT. Adira Finance merupakan anak perusahaan Bank Danamon yang bergerak dalam bidang pembiayaan konsumen (*leasing*) dan telah berdiri sejak tahun 1990. Sampai saat penelitian ini dibuat, Adira Finance sudah memiliki 461 jaringan usaha yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia dengan kantor pusat yang berlokasi di Jakarta Selatan [43]. Sejak tahun 2022, Bapak I Dewa Made Susila resmi menjabat sebagai *Chief Executive Officer* (CEO) Adira Finance [44].



Gambar 3.1 Logo Adira Finance
Sumber: [43]

Adira Finance memiliki slogan “Sahabat Setia Selamanya”. Makna dari slogan tersebut adalah Adira Finance ingin hadir sebagai mitra dan menawarkan pengalaman pembiayaan bersahabat yang menguntungkan konsumen dalam jangka panjang. Selain itu, Adira Finance juga memiliki visi dan misi sebagai berikut:

- Visi : Menciptakan Nilai Bersama untuk Meningkatkan Kesejahteraan.
- Misi : Menyediakan beragam solusi keuangan sesuai dengan kebutuhan setiap pelanggan melalui sinergi dengan ekosistem.

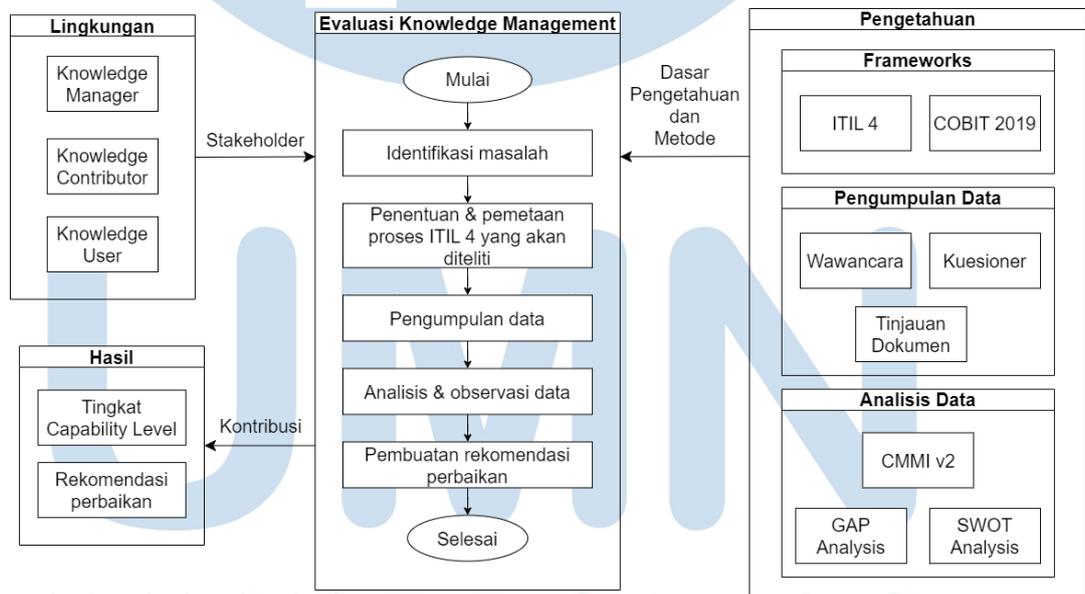
Dari visi dan misi tersebut dapat disimpulkan bahwa Adira Finance sangat mengutamakan kepentingan bersama dalam menjalankan proses bisnisnya.

Secara umum, proses bisnis utama Adira Finance adalah pembiayaan otomotif (motor dan mobil), perlengkapan rumah tangga dan elektronik (*durables*), dan pembiayaan umroh (Syariah). Seluruh proses bisnis Adira Finance sudah menggunakan teknologi untuk mengotomasi dan mengelola seluruh keperluan bisnis, tidak terkecuali pengelolaan layanan IT. Salah satu layanan yang tersedia adalah *service desk*, dimana pada *service desk* terdapat pengelolaan dan

dokumentasi *problem* serta *incident management*. Meskipun demikian, *service desk* tersebut belum sesuai dengan standar ITSM internasional dan masih dikembangkan secara mandiri oleh pihak perusahaan. Oleh sebab itu, Adira Finance memulai proyek implementasi ITIL 4 sebagai standar ITSM. Salah satu perwujudan dari ITIL 4 adalah Ivanti *Service Desk*, yaitu suatu sistem yang berperan sebagai SPOC terkait layanan IT yang disediakan oleh perusahaan. Sampai saat penelitian ini dilaksanakan, proses ITSM yang sudah *go live* pada Ivanti *Service Desk* adalah *knowledge management*, yaitu suatu repositori yang berisi informasi dan pengetahuan terkait seluruh layanan IT Adira Finance. Evaluasi terhadap *knowledge management* perlu dilakukan untuk membantu perusahaan dalam mengetahui level performa dan kelengkapan dokumen saat ini serta untuk merencanakan peningkatan yang perlu dilakukan.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Kerangka Berfikir

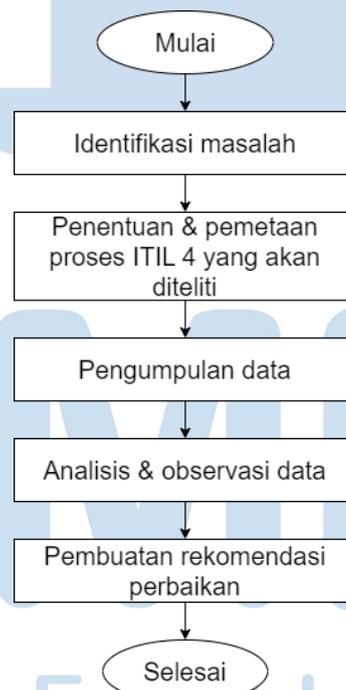


Gambar 3.2 Kerangka Berfikir Penelitian

Gambar 3.2 merupakan kerangka berfikir penelitian yaitu hal-hal yang mendasari dan mendukung dilaksanakannya penelitian ini. Jika dilihat pada Gambar 3.2, terdapat kotak di bagian tengah yang menggambarkan alur penelitian dengan tujuan untuk mengukur performa operasional dan

kelengkapan dokumen proses *knowledge management* pada objek penelitian. Kemudian di sekelilingnya terdapat dimensi-dimensi pendukung penelitian, yaitu dimensi lingkungan, kebijakan, dan pengetahuan. Dimensi lingkungan terdiri dari pihak-pihak yang terlibat dalam proses *knowledge management*, yaitu *knowledge manager*, *knowledge contributor*, dan *knowledge user*. Selanjutnya terdapat dimensi pengetahuan, yaitu sumber literatur dan metode yang terdiri dari kerangka kerja serta teknik yang digunakan dalam penelitian. Pada penelitian ini, dimensi pengetahuan terdiri dari ITIL 4 dan COBIT 2019 sebagai kerangka kerja atau *frameworks*, metode wawancara, kuisisioner, dan tinjauan dokumen sebagai teknik pengumpulan data, serta CMMI v2, *gap analysis*, dan SWOT *analysis* sebagai teknik analisis data.

3.2.2 Alur Penelitian



Gambar 3.3 Alur Penelitian

Gambar 3.3 merupakan alur penelitian yang akan dilakukan pada kajian ini. Pertama-tama akan dilakukan identifikasi masalah, dimana dalam konteks penelitian ini adalah evaluasi proses *knowledge management* ITIL 4 pada Ivanti *Service Desk*. Kemudian dilakukan pemetaan proses pada ITIL

4 ke kerangka kerja COBIT 2019 agar pengukuran performa operasional menggunakan model *capability level* dan pengecekan kelengkapan dokumen dapat dilakukan. Setelah hasil pemetaan sudah sesuai, selanjutnya dilakukan proses pengumpulan data pengukuran *capability level* menggunakan metode kuesioner dan wawancara kepada pihak-pihak terkait serta melakukan peninjauan dokumen menggunakan panduan COBIT 2019. Kuesioner akan menggunakan metode pertanyaan tertutup (*closed question*) dengan skala pengukuran CMMI v2. Jika data telah terkumpul, maka tahap selanjutnya adalah analisis dan observasi data menggunakan teknik analisis *capability level*, *gap analysis*, dan *SWOT analysis*. Kemudian tahap terakhir adalah membuat rekomendasi perbaikan dari hasil pengukuran efektivitas berdasarkan rekomendasi ITIL 4 dan COBIT 2019.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini akan dilakukan dengan 3 metode, yaitu wawancara, kuesioner, dan tinjauan dokumen. Berdasarkan referensi dari penelitian terdahulu, metode pengumpulan data dengan kuesioner dan wawancara sangat sering digunakan pada penelitian yang membutuhkan data kuantitatif dan kualitatif. Metode selanjutnya adalah tinjauan dokumen yang merupakan salah satu tahapan dalam panduan kerangka kerja COBIT 2019.

3.3.1 Populasi dan Sampel

Dalam pengumpulan data perlu diketahui jumlah populasi dan sampel yang dibutuhkan untuk menghasilkan *output* yang akurat. Populasi adalah keseluruhan objek penelitian dan sampel merupakan sebagian dari populasi tersebut. Dalam konteks penelitian ini, populasi adalah seluruh staf *IT Operations* Adira Finance dan sampel ada perwakilan dari setiap peran yang terlibat dalam proses *knowledge management*.

Setelah melakukan studi literatur dan observasi penelitian terdahulu, teknik penentuan sampel untuk pengisian kuesioner akan menggunakan rumus Slovin dengan *margin error* sebesar 0,05 (5%). Teknik penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin karena jumlah populasi sudah

diketahui dan salah satu metode pengumpulan data menggunakan kuesioner [45]. Terdapat juga teknik lain dalam penentuan ukuran sampel, yaitu rumus Jacob Cohen, tetapi rumus tersebut umumnya digunakan untuk penelitian dengan jumlah populasi yang belum diketahui, sehingga tidak sesuai dengan penelitian ini. Kemudian untuk *margin error* sebesar 0,05 dipilih berdasarkan ukuran *level of confidence* yang sering digunakan pada penelitian, yaitu sebesar 95% [46]. Rumus Slovin [45] yang akan digunakan untuk perhitungan sampel penelitian ini dapat dilihat pada rumus 3.1.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (3.1)$$

Keterangan:

- n = sampel penelitian
- N = jumlah populasi
- e = *margin error*

Pada waktu pelaksanaan penelitian ini, jumlah staf IT *Operation* Adira Finance adalah 104 orang. Selanjutnya, jika dimasukkan ke rumus Slovin akan menghasilkan jumlah sampel minimal sebanyak 83 responden.

3.3.2 Periode Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperkirakan akan dilaksanakan sekitar bulan Maret-April 2023, dimana tanggal dan waktu akan disesuaikan dengan jadwal responden yang akan mengisi kuesioner dan melakukan wawancara. Tanggal spesifik pengumpulan data akan dijelaskan pada sub bab 4.2 yaitu hasil pengumpulan data.

3.3.3 Wawancara

Pada penelitian ini, wawancara akan dilakukan untuk mendapatkan informasi dan pemahaman mengenai proses *knowledge management* yang saat ini berjalan pada Adira Finance. Wawancara akan dilakukan dengan

perwakilan tiap pihak yang terlibat dalam implementasi dan pengguna layanan *knowledge management*.

3.3.4 Kuesioner

Metode kuesioner akan digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif mengenai *capability level* proses *knowledge management* pada Ivanti *Service Desk* Adira Finance. Kuesioner akan dibuat pada Google Form dan disebarakan secara daring kepada pihak-pihak terkait sesuai jumlah perhitungan *sampling*. Kuesioner terdiri dari pernyataan berdasarkan *process activities* dalam COBIT 2019. Respon yang harus diisi berupa skala 1 sampai 5 sesuai standar CMMI v2.

3.3.5 Tinjauan Dokumen

Tinjauan dokumen perlu dilakukan untuk memvalidasi hasil wawancara dan kuesioner yang telah dikumpulkan serta diolah. Dokumen yang akan ditinjau merupakan dokumen yang berkaitan dengan proses *knowledge management* pada Adira Finance sesuai dengan panduan *input* dan *output* pada *information flows and items* proses BAI 08 – *Managed Knowledge* COBIT 2019.

3.4 Teknik Analisis Data

Setelah data sudah terkumpul secara lengkap, tahap selanjutnya adalah menganalisis data hasil kuesioner dan wawancara serta observasi dokumen. Pemilihan teknik analisis data didasarkan oleh hasil penelitian terdahulu dan kemiripan objek serta kerangka kerja yang digunakan. Setelah itu, dipilih beberapa teknik yang sesuai dan dapat menghasilkan perhitungan atau pengetahuan yang akurat mengenai performa *knowledge management* pada penelitian ini. Berikut merupakan beberapa teknik analisis data yang didapat dari penelitian terdahulu.

3.4.1 Capability Maturity Model Integration

Data hasil kuesioner akan digunakan untuk menentukan *capability level* dari setiap sub-proses BAI 08-*Managed Knowledge*. Data yang didapat akan diolah menggunakan Google Sheets dengan menghitung rata-rata dari

nilai di setiap sub-proses. Skala *capability level* akan menggunakan 5 level yang terdapat pada panduan COBIT 2019 yaitu *Capability Maturity Model Integration* (CMMI) v2. Kelima level tersebut terdiri dari 0 (*incomplete*), 1 (*initial*), 2 (*managed*), 3 (*defined*), 4 (*quantitatively managed*), 5 (*optimizing*) [34].

3.4.2 Gap Analysis

Gap analysis atau analisa kesenjangan merupakan salah satu teknik analisis data yang cukup sering digunakan dalam penelitian kuantitatif. *Gap analysis* dapat membantu mengidentifikasi beberapa faktor yang menghambat tercapainya tujuan organisasi [47]. Pada dasarnya, teknik analisis kesenjangan akan menjelaskan perbandingan nilai selisih dari ekspektasi dengan hasil yang sesungguhnya. Jika hasil selisih tinggi, maka dapat disimpulkan bahwa proses tersebut masih memerlukan banyak peningkatan dan menjadi prioritas perbaikan dalam objek penelitian.

3.4.3 SWOT Analysis

SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threats*) analysis atau analisis SWOT juga cukup sering digunakan untuk mengenal lebih rinci mengenai hal-hal yang menjadi kelebihan atau kekurangan tentang suatu objek. Dengan analisis SWOT, pendefinisian mengenai hal yang sudah baik maupun masih harus ditingkatkan dalam proses *knowledge management* akan terlihat lebih jelas dan rapi, serta dapat mengidentifikasi faktor pendukung eksternal maupun internal [48].

		Internal	
		Strengths (S)	Weaknesses (W)
External	Opportunities (O)	SO Strategy Combining strengths and opportunities	WO Strategy Using opportunities to overcome weaknesses
	Threats (T)	ST Strategy Using strengths to overcome threats	WT Strategy Overcome weaknesses and threats

Gambar 3.4 Analisis SWOT

Sumber: [48]

Gambar 3.4 merupakan ilustrasi analisis SWOT dalam bentuk kuadran, dimana isi dari setiap kuadran atau faktor SWOT akan dirumuskan dari hasil data wawancara, kuesioner, dan tinjauan dokumen. Hasil dari setiap kuadran akan dibandingkan untuk menghasilkan strategi peningkatan dan meminimalisir faktor kelemahan serta ancaman dari eksternal. Analisis ini merupakan tahap akhir dalam analisis data untuk membuat rekomendasi perbaikan yang akurat dan relevan.

