

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 3.1.1 Profil Perusahaan



Gambar 3.1 Logo Perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia

Perusahaan yang akan dilakukan penelitian adalah perusahaan/organisasi yang fokus di dalam bidang penyedia jasa informasi dan teknologi bagi perusahaan-perusahaan lainnya yang membutuhkan jasa dibidang tersebut. Perusahaan yang kami teliti adalah PT Kwadran Lima Indonesia yang bergerak di bidang sistem informasi teknologi sejak tahun 2012. PT Kwadran Lima Indonesia berfokus pada layanan sumber daya manusia untuk TI dan non-TI, memberikan layanan Business Process Outsourcing dan Maintenance Service. Perusahaan ini menawarkan layanan terbaik untuk sumber daya manusia untuk membantu klien menjalankan bisnis mereka dengan lebih mudah dan terarah.

##### 3.1.2 Layanan atau Prodik Milik Perusahaan

PT Kwadran Lima Indonesia menawarkan berbagai layanan khususnya pada bidang TI sebagai *outsourcing* dari perusahaan-perusahaan yang membutuhkan layanan TI. Berikut merupakan layanan yang ditawarkan oleh PT Kwadran Lima Indonesia yaitu:

- Penyelarasan Sumber Daya TI

Menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas dan cocok dengan kualifikasi yang diberikan oleh klien untuk area TI dan area Non-TI.

- **Melakukan Alih Daya Proses Bisnis**

Untuk membantu pelanggan dalam melakukan penanganan terhadap proses bisnis mereka khususnya bukan proses bisnis utama sehingga pelanggan dapat berfokus untuk menjalankan strategi bisnis utama mereka.

- **Dukungan Pemeliharaan**

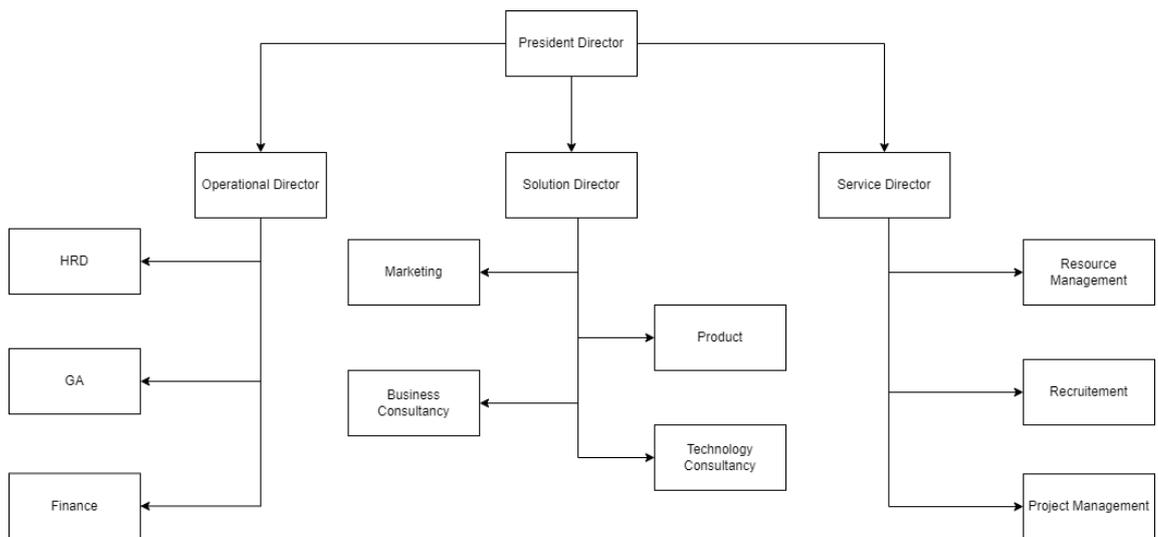
Menawarkan layanan pemeliharaan untuk sistem yang sudah ada, aplikasi maupun infrastruktur milik suatu organisasi sehingga semua dapat berjalan dengan baik dengan adanya pemeliharaan yang ditawarkan.

### **3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan**

Visi perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia adalah untuk menjadi perusahaan penyedia solusi yang dapat dipercaya di Indonesia dengan memiliki sumber daya yang berkualitas tinggi serta menjadi aset yang berharga bagi negara.

Misi perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia adalah untuk membuat perusahaan yang layak dan nyaman untuk siapa saja bekerja di dalam perusahaan, menyediakan investasi yang aman untuk semua pemegang saham pada perusahaan, menjadi warga negara Indonesia yang baik dengan memberikan dampak yang baik bagi lingkungan di Indonesia dan menjadi perusahaan yang selalu memberikan nilai tambah bagi pelanggan yang memberikan kepercayaan kepada perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia.

### **3.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia**



Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Kwadran Lima Indonesia

Gambar 3.2 merupakan struktur dari organisasi dari PT Kwadran Lima Indonesia. Struktur dari PT Kwadran Lima Indonesia memiliki presiden direktur sebagai pemegang posisi tertinggi didalam perusahaan dan membawahi 3 direktur dibawahnya untuk menjalankan bisnis perusahaan. Terdapat direktur operasional yang membawahi divisi-divisi yang bergerak di bidang operasional perusahaan seperti HRD yang melakukan manajemen terhadap sumber daya manusia pada perusahaan, *general availability* yang melakukan manajemen terhadap penyedia barang-barang serta jasa yang diperlukan oleh perusahaan dalam melakukan operasionalnya sehari-hari dan *finance* yang melakukan manajemen terhadap keuangan milik perusahaan. Selanjutnya terdapat direktur solusi yang berfokus terhadap produk berupa solusi yang ditawarkan oleh perusahaan dan membawahi 4 divisi dibawahnya. Divisi tersebut adalah divisi marketing yang melakukan manajemen terhadap promosi untuk pembelian jasa dan produk yang ditawarkan oleh perusahaan, divisi *product* adalah divisi yang melakukan manajemen terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh perusahaan, divisi *business consultancy* adalah divisi yang melakukan manajemen terhadap konsultasi dengan perusahaan untuk permasalahan internal dan divisi *technology consultancy* adalah divisi yang melakukan manajemen terhadap konsultasi teknologi sehingga perusahaan dapat beradaptasi dengan teknologi terbaru dan yang cocok terhadap perusahaan. Selanjutnya terdapat direktur layanan yang membawahi 3 divisi

lainnya dalam mendukung layanan untuk perusahaan. Divisi-divisi yang mendukung layanan perusahaan adalah divisi *resource management* yang melakukan manajemen terhadap sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti *hardware*, *software* dan *helpdesk*, divisi *recruitment* adalah divisi yang melakukan perekrutan untuk karyawan perusahaan baik internal maupun eksternal dan divisi *project management* adalah divisi yang melakukan manajemen terhadap proyek-proyek yang dimiliki oleh perusahaan.

Berdasarkan struktur organisasi dari PT Kwadran Lima Indonesia ini yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah divisi yang dibawah oleh direktur layanan yaitu divisi *resource management*. Divisi *resource management* merupakan divisi yang melakukan manajemen termasuk *helpdesk* dimana menjadi fokus dalam penelitian ini.

### **3.2 Variabel Penelitian**

Pada penelitian ini ada variabel yang sudah ditentukan untuk membantu dan menjadi pengaruh pada berjalannya penelitian ini, variabel yang sudah ditetapkan

#### **3.2.1 Variabel Independen**

Variabel independen adalah variabel-variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) [14]. Variabel independen pada penelitian ini adalah proses dari pengukuran menggunakan *framework* ITIL dengan proses yang terlibat dalam penelitian ini adalah *service operation* yang merupakan bagian dari ITIL.

#### **3.2.2 Variabel Dependen**

Variabel dependen yang sering disebut sebagai variabel output, kriteria dan konsekuen dan variabel dependen merupakan variabel terikat yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen [14]. Variabel dependen pada penelitian ini adalah memberikan hasil berupa rekomendasi kepada perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia untuk mengelola layanan TI sesuai *framework* ITIL V3 menggunakan domain

*service operation* khususnya pada pengelolaan manajemen insiden dan *helpdesk* milik perusahaan.

### 3.3 Metode Penelitian

#### 3.3.1 Perbandingan *Framework*

Berdasarkan tabel 3.1 yang ada dibawah, berikut adalah tabel yang berisi perbandingan akan *framework* ITIL V3 dan COBIT 2019.

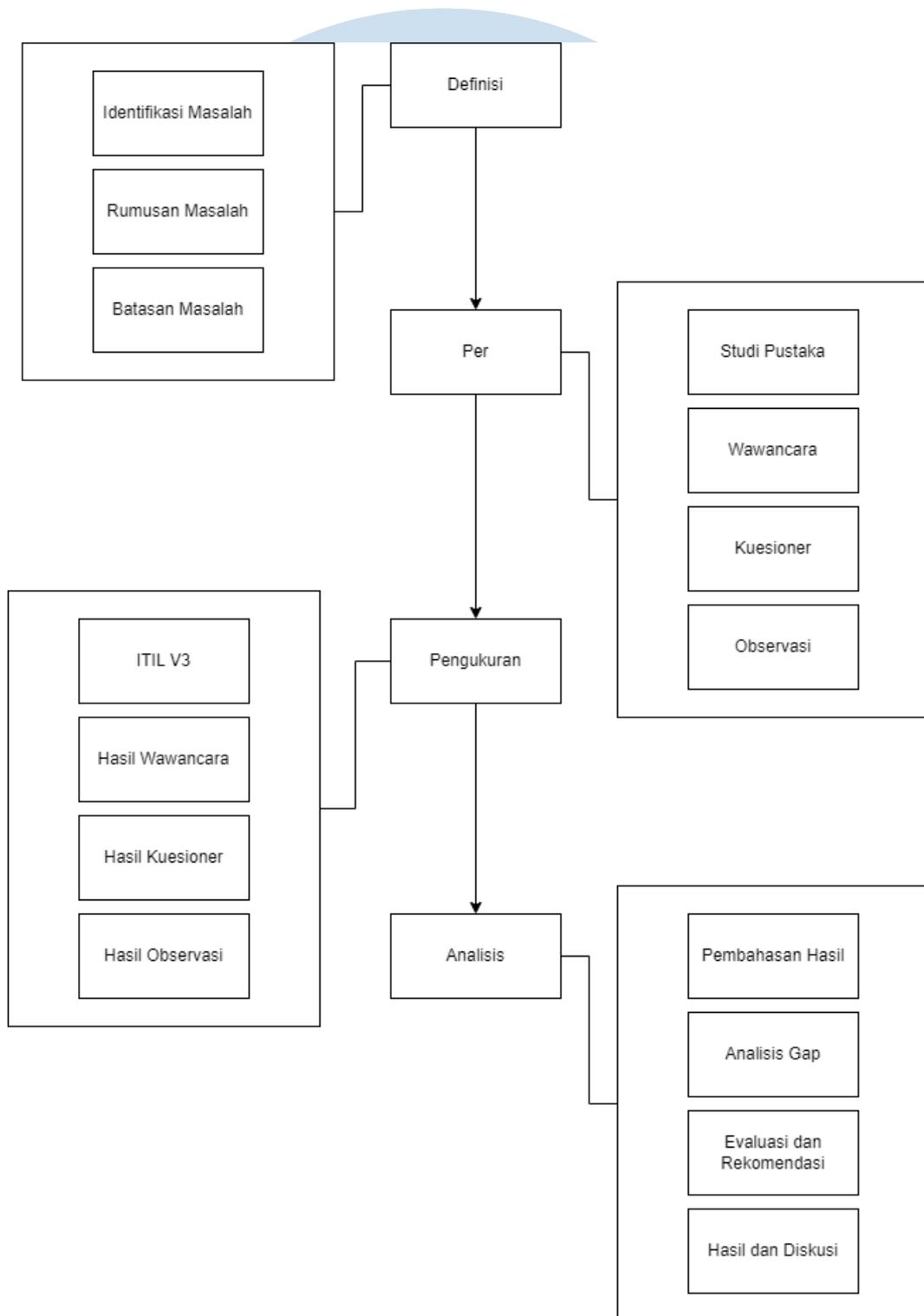
Tabel 3.1 perbandingan *framework* ITIL V3 dan COBIT 2019

Faktor	ITIL V3	COBIT 2019
Scope (Fokus)	ITIL V3 berfokus pada layanan teknologi informasi yang ada pada perusahaan mengenai strategi, desain, operasi, transisi dan peningkatan layanan pada perusahaan.	COBIT 2019 berfokus pada semua perubahan pada teknologi, manajemen resiko bahkan tata kelola informasi dimana.
Komponen	<i>Service Strategy, Service Design, Service Operation, Service Transition, dan Continuous Service Improvement.</i>	<i>Framework, Process Descriptions, Control Objectives, Maturity Models, Management Guidelines.</i>
Tujuan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memungkinkan penyedia layanan membuat keputusan secara strategis agar dapat beroperasi dan berkembang dengan sukses dalam jangka panjang</li> <li>• Tentukan upaya TI mana yang akan membantu Anda mencapai tujuan perusahaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk menyediakan serangkaian praktik terbaik yang komprehensif untuk tata kelola dan manajemen TI perusahaan.</li> <li>• Untuk mempromosikan keselarasan antara TI perusahaan dan tujuan bisnis organisasi.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tentukan proses untuk mengimplementasikan rencana strategis</li> <li>• Ubah departemen TI Anda menjadi kontributor strategis untuk kesuksesan perusahaan Anda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk menyediakan bahasa umum untuk tata kelola dan manajemen TI perusahaan.</li> </ul>
--	---	--

Pada tabel 3.1 merupakan perbandingan dari dua *framework* yang dapat digunakan pada penelitian untuk melakukan analisis terhadap objek penelitian. Namun pada penelitian ini digunakan kerangka kerja ITIL V3 sebagai acuan dalam penelitian untuk melakukan analisis kinerja terhadap layanan TI milik perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia. Hal ini juga disebabkan oleh perusahaan yang sudah melakukan pengukuran kapabilitas TI menggunakan COBIT 2019 sehingga penggunaan ITIL V3 digunakan untuk mengukur salah satu fokus pada PT Kwadran Lima Indonesia. Fokus yang dipilih adalah layanan TI milik perusahaan sehingga pengukuran dan analisis akan berfokus pada layanan TI perusahaan. Domain yang dipilih hanya satu yaitu *service operation* yang menjadi domain mengenai operasi atau kegiatan utama dari layanan TI milik perusahaan yang akan dilakukan analisis.

### 3.3.2 Alur Penelitian



N U S A N T A R A *Gambar 3.3 Kerangka Pikir*

#### 1) Tahapan Definisi

Pada tahapan awal ini merupakan tahapan definisi dimana akan dilakukan proses identifikasi masalah, perumusan masalah serta batasan masalah dalam penelitian yang akan dilakukan pada PT Kwadran Lima Indonesia. Identifikasi masalah ini dilakukan untuk mengindikasikan permasalahan yang terjadi pada perusahaan serta membatasi permasalahan yang akan menjadi pembahasan utama dalam penelitian ini.

#### 2) Tahapan Perencanaan

Merupakan tahapan kedua dalam penelitian ini dimana dalam tahapan ini akan dilakukan studi literatur, wawancara, kuesioner dan observasi untuk mengumpulkan berbagai data yang dapat dijadikan data primer dalam penelitian ini. Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan pengetahuan dari penelitian yang sudah dilakukan maupun informasi lainnya. Wawancara, kuesioner dan observasi dilakukan pada tahapan ini untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

#### 3) Tahapan Pengukuran

Merupakan tahapan ketiga dalam penelitian ini dimana dalam tahapan ini akan dilakukan pengukuran untuk mencari hasil dari penelitian berdasarkan pengumpulan data yang telah dilakukan. Hasil dari pengumpulan data berupa laporan wawancara, kuesioner dan observasi yang bisa menjadi bahan untuk melakukan pengukuran.

#### 4) Tahapan Analisis

Merupakan tahapan keempat dalam penelitian ini dimana dalam tahapan ini akan dilakukan analisis dari hasil pengukuran yang telah dilakukan pada tahapan sebelumnya. Pada tahapan analisis ini akan dilakukan analisis gap sesuai dengan standar ITIL V3 dan memberikan rekomendasi berdasarkan hasil yang diperoleh.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Studi Pustaka**

Studi pustaka pada penelitian akan menjadi salah satu metode pengumpulan data untuk menemukan sumber data yang valid atau referensi-referensi yang berupa jurnal maupun penelitian untuk menjadi acuan dalam penelitian. Acuan digunakan dalam melakukan penelitian, pengukuran dan perancangan mengenai ITIL V3 dengan domain *service operation* pada perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia.

#### **3.4.2 Wawancara**

Wawancara juga dilakukan dalam penelitian ini yang menjadi salah satu teknik pengumpulan data untuk mendukung jalannya penelitian sehingga lebih maksimal. Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan proses mendapatkan informasi dengan cara melakukan tanya jawab dengan narasumber yang bersangkutan mengenai topik yang sedang diteliti [15]. Dalam penelitian ini akan dilakukan wawancara terhadap *CEO (Chief Executive Officer)* dari PT Kwadran Lima Indonesia. Wawancara ini akan dilakukan secara *virtual* menggunakan video dengan aplikasi yang telah disediakan. Hasil dari wawancara ini akan dijadikan data primer untuk diolah dalam penelitian ini.

#### **3.4.3 Kuesioner**

Metode pengumpulan data berupa kuesioner ini adalah pengumpulan data atau informasi untuk mendapatkan informasi dengan cara menyebarkan kuesioner berupa pertanyaan kepada para responden atau penjawab yang berkaitan dengan topik yang sedang diteliti [17]. Dalam penelitian ini akan dilakukan penyebaran kuesioner yang dibuat menggunakan fitur dari *google* yaitu *google form* berdasarkan *maturity assessment* yang diberikan oleh *framework* ITIL V3 sebagai pedoman dalam penelitian ini. Kuesioner akan dibagikan kepada karyawan yang menggunakan layanan TI pada perusahaan khususnya *helpdesk* di perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia.

Kuesioner akan dibagikan ke 30 responden yang menjadi karyawan dari PT Kwadran Lima Indonesia. Hal ini dikarenakan menurut Sugianto bahwa

sampel yang layak untuk digunakan dalam penelitian adalah antara 30 hingga 500 responden sehingga 30 responden yang menjadi target penelitian sudah masuk ke dalam kriteria yang layak untuk menjadi bahan penelitian dalam penelitian ini.

#### **3.4.4 Observasi**

Metode pengambilan data ini akan dilakukan observasi secara langsung terhadap *incident management* oleh layanan TI milik PT Kwadran Lima Indonesia khususnya *helpdesk* dalam menyelesaikan suatu *incident* yang terjadi di dalam perusahaan. Observasi dilakukan pada perusahaan selama 3 bulan yaitu dari bulan Maret 2023 hingga Mei 2023.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

#### **3.5.1 ITIL Service Support Self Assessment**

Penelitian ini akan melakukan analisis berdasarkan *framework* ITIL V3 yaitu *ITIL Service Support Self-Assesment* untuk mendapatkan nilai yang akurat terhadap pengukuran dari layanan TI milik perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia.

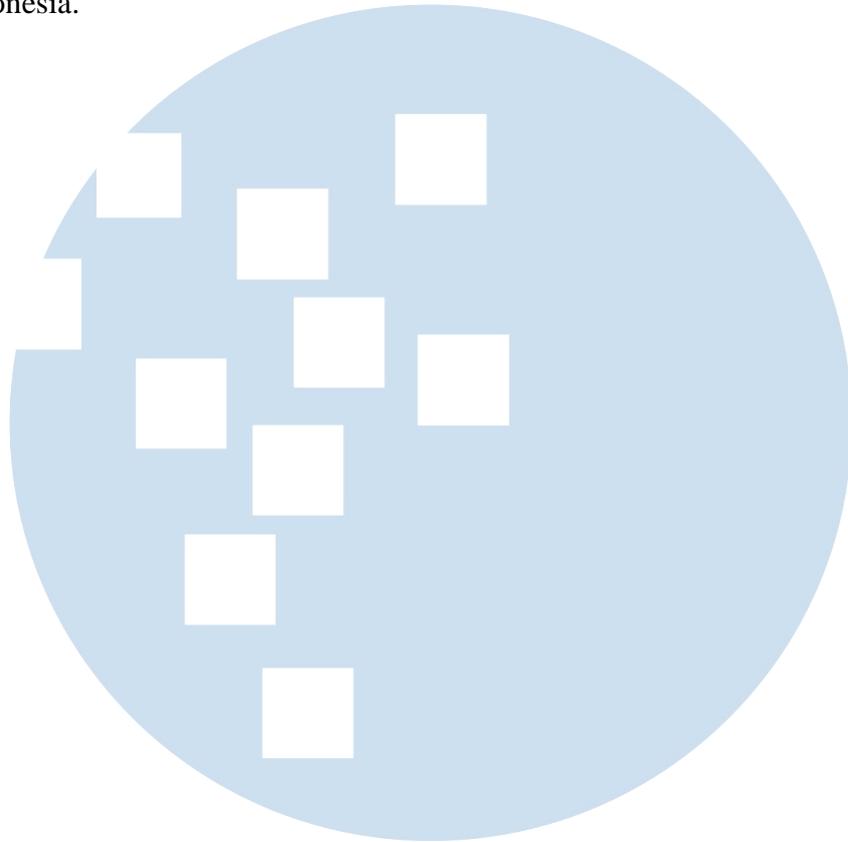
#### **3.5.2 Gap Analisis**

Penelitian ini akan dilakukan analisis kesenjangan pada kinerja *helpdesk* milik TI organisasi dan mencari solusi untuk mengurangi kesenjangan antara *helpdesk* dengan bagian karyawan perusahaan dan dapat membuat terhambatnya proses bisnis perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia. Hasil nilai dari analisis kesenjangan akan digunakan untuk menjadi acuan dan dibandingkan dengan kondisi yang direkomendasikan oleh *framework* ITIL V3.

#### **3.5.3 Populasi dan Sampel**

Penelitian dilakukan di perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia untuk melakukan analisis terhadap tingkat kapabilitas layanan TI milik perusahaan dengan memberikan kuesioner kepada karyawan. Jumlah karyawan yang ada pada organisasi adalah 50 orang dan penelitian ini hanya akan mengambil sampel sebanyak 30 orang dimana 30 orang tersebut akan mewakili suara

kebanyakan dari total jumlah karyawan yang ada pada PT Kwadran Lima Indonesia.



UMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA