

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

3.1.1 Objek Penelitian

Perusahaan yang dijadikan objek penelitian adalah PT XYZ Tbk. Perusahaan ritel ini adalah sebuah jaringan ritel terbesar yang mudah dijangkau masyarakat luas yang beralamat di Alam Sutera, Tangerang, Banten. Untuk menunjang kegiatan bisnis perusahaan, hingga akhir tahun 2020, perusahaan sudah memiliki 32 pusat distribusi dan 15.400 minimarket yang tersebar di seluruh Indonesia.

Sesuai dengan pendapatannya, perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan terbesar yang bergerak pada bidang ritel di Indonesia. *Brand retailer* terbesar di Indonesia ini memiliki kegiatan bisnis utama yaitu menjual produk kebutuhan sehari-hari mulai dari brand lokal maupun impor dan jasa berupa transaksi elektronik seperti pulsa, token listrik, dan lain sebagainya.

Hingga maret 2023, jumlah unit yang sudah dioperasikan berjumlah 18.004 unit, jumlah ini naik sebanyak 191 unit jika dibandingkan hingga akhir tahun 2022 yang berjumlah 17.813 unit. Pada tanggal 4 mei 2023, mengangkat dari laporan keuangan perseroan di Bursa Efek Indonesia (BEI), pendapatan yang terkena pajak atau disebut neto Perusahaan meningkat 14,23 persen menjadi 26,16 triliun dimana sebelumnya 22,90 triliun pada kuartal I tahun 2022.

Perusahaan memiliki tujuan bisnis yaitu memenuhi kebutuhan konsumen yaitu dengan menjadi *channel* pembayaran konsumen karena Perusahaan dekat dengan masyarakat, dan juga mulai melakukan digitalisasi dengan melihat bahwa potensi tersebut sangat besar di pasar. Selain tujuan bisnis, Perusahaan memiliki tujuan IT yaitu mengantarkan informasi yang dibutuhkan atau yang didapatkan secara teknologi tepat

guna untuk menunjang keberhasilan, pertumbuhan, dan kinerja perusahaan. Berkaitan dengan kedua tujuan yaitu tujuan bisnis dan IT, perusahaan memiliki target pencapaian bisnis dan IT yaitu ingin mulai melakukan digitalisasi ke seluruh proses bisnis perusahaan, Perusahaan sudah melakukan penerapan IT untuk mendukung kegiatan bisnis perusahaan dengan adanya aplikasi dan sistem yang digunakan untuk menjual produk perusahaan.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi perusahaan adalah menjadi jaringan distribusi ritel terkemuka yang dimiliki oleh masyarakat luas, berorientasi kepada pemberdayaan pengusaha kecil, pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen, serta mampu bersaing secara global.

Misi perusahaan adalah sebagai berikut:

- a) Memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan berfokus pada produk dan pelayanan yang berkualitas.
- b) Selalu menjadi yang terbaik dalam segala hal yang dilakukan dan selalu menegakkan tingkah laku/ etika bisnis yang tinggi.
- c) Ikut berpartisipasi dalam membangun negara dengan menumbuhkembangkan jiwa wiraswasta dan kemitraan usaha.

3.1.3 Nilai Perusahaan

Perusahaan memiliki nilai-nilai yang dijunjung sebagai berikut:

- a) Integritas yang tinggi; jujur, disiplin, dan konsisten dalam bekerja berlandaskan etika serta bertanggung jawab terhadap pekerjaan.
- b) Inovasi untuk kemajuan yang lebih baik; kreatif dalam bekerja, berkomitmen untuk melakukan perbaikan cara kerja secara terus menerus.
- c) Kualitas dan produktivitas yang tertinggi; mampu menjalankan tugas serta fokus pada pencapaian hasil kerja yang lebih baik.
- d) Kerja sama tim; terlibat aktif serta mendorong terciptanya semangat dan kekompakan tim.

- e) Kepuasan pelanggan melalui standar pelayanan yang terbaik; berinisiasi tinggi memenuhi kebutuhan dan memastikan terciptanya kepuasan pelanggan.

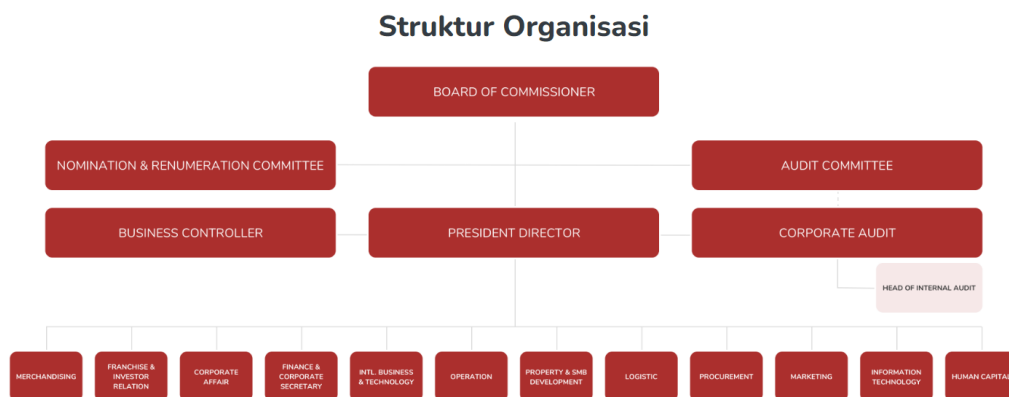
3.1.4 Tujuan Bisnis Perusahaan

Perusahaan memiliki tujuan bisnis yaitu memenuhi kebutuhan konsumen yaitu dengan menjadi *channel* pembayaran konsumen karena perusahaan dekat dengan masyarakat, dan juga mulai melakukan digitalisasi dengan melihat bahwa potensi tersebut sangat besar di pasar.

3.1.5 Tujuan IT Perusahaan

Selain tujuan bisnis, perusahaan memiliki tujuan IT yaitu mengantarkan informasi yang dibutuhkan atau yang didapatkan secara teknologi tepat guna untuk menunjang keberhasilan, pertumbuhan, dan kinerja perusahaan.

3.1.6 Struktur Organisasi



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 3.1 adalah struktur organisasi dari PT XYZ Tbk. Struktur organisasi pada Perusahaan terdiri atas dewan komisaris yang terbagi menjadi beberapa bagian, Komite nominasi dan remunerasi terdapat Ibu Feny Djoko Susanto, Bapak Imam Santoso Hadiwidjaja dan Bapak Tri Wasono Sunu. Komite audit terdapat Bapak Setyo Wasisto sebagai ketua, Bapak Juninho Widjaja sebagai anggota, dan Bapak Edwin Sutanto sebagai anggota. Dibawah komite

tersebut terdapat seorang presiden direktur yaitu Bapak Anggara Hans Prawira, dan di bawah seorang presiden direktur terdapat direktur-direktur dari berbagai divisi.

3.2 Metode Penelitian

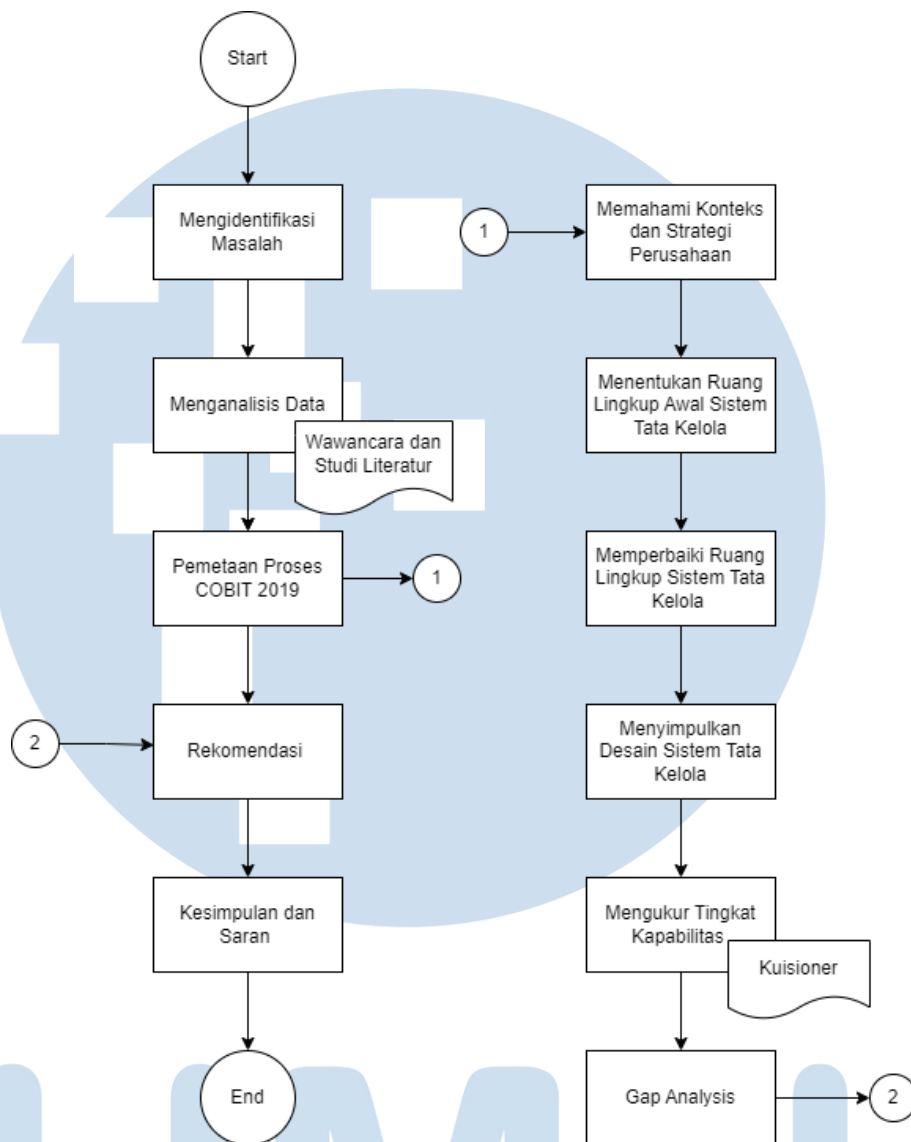
Pada penelitian ini, metode penelitian yang digunakan sebagai berikut:

- 1) Pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk melakukan pengukuran tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi melalui wawancara menggunakan *platform Zoom Meeting* dengan seorang *specialist* dan seorang *IT Manager* dengan memberikan pertanyaan sesuai dengan panduan kerangka kerja COBIT 2019.
- 2) Studi literatur dengan menganalisa jurnal dan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya yang serupa untuk menjadi acuan dan memberikan pemahaman mengenai pengukuran tingkat kapabilitas menggunakan kerangka kerja COBIT 2019.
- 3) Metode penelitian ini menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 untuk mengukur tingkat kapabilitas dari perusahaan.

3.2.1 Alur Penelitian

Alur penelitian yang dilakukan digunakan sebagai landasan dalam melakukan penelitian. Alur penelitian pada kesempatan kali ini adalah sebagai berikut:





Gambar 3.2 Alur Penelitian
Sumber: Penulis

Gambar 3.2 merupakan gambar alur penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini.

1) Mengidentifikasi Masalah

Di tahap ini, dilakukan proses identifikasi untuk mengetahui masalah yang terjadi pada perusahaan yang dijadikan sebagai topik pada penelitian ini. Permasalahan yang terjadi berhubungan dengan tata kelola teknologi informasi yang berhubungan dengan kegiatan utama perusahaan sebagai

perusahaan ritel yaitu perdagangan barang kebutuhan sehari-hari menggunakan sistem dan aplikasi pada divisi bisnis dan IT di perusahaan.

2) Menganalisis Data

Data yang digunakan pada penelitian kali ini didapatkan berdasarkan hasil wawancara dan studi literatur. Proses pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dengan perwakilan dari pihak IT dan pihak bisnis dari perusahaan untuk mendapatkan gambaran umum dan masalah yang terjadi di perusahaan. Selain wawancara, metode yang dilakukan untuk mengumpulkan data adalah dengan memberikan kuesioner untuk mendapatkan data yang sesuai dengan penelitian kali ini. Studi literatur yang dilakukan adalah dengan membaca buku dari ISACA dengan modul-modul yang tersedia dan juga jurnal yang sesuai dengan penelitian kali ini. Dari studi literatur yang didapatkan adalah mendapatkan pemahaman mengenai langkah-langkah untuk melakukan evaluasi tata kelola teknologi informasi berdasarkan panduan dari kerangka kerja COBIT 2019.

3) Pemetaan Proses COBIT 2019

Di tahap ini, dilakukan pemetaan berdasarkan masalah yang terjadi terkait kegiatan penjualan barang kebutuhan sehari-hari menggunakan sistem yang dialami perusahaan dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 sesuai dengan objektif proses COBIT yang dipilih berdasarkan lima domain yang ada. Proses ini dimulai dari pemetaan faktor desain menggunakan *tool* COBIT 2019 *Design Toolkit* dengan memahami strategi dan konteks perusahaan, menentukan ruang lingkup awal sistem tata kelola berdasarkan faktor desain 1 sampai 4, memperbaiki ruang lingkup sistem tata kelola berdasarkan faktor desain 5 hingga 11, dan menyimpulkan desain sistem tata kelola, dan terakhir akan diperoleh objektif proses COBIT 2019.

4) Memahami Konteks dan Strategi Perusahaan

Memahami konteks dan strategi perusahaan dengan mengidentifikasi tujuan dan strategi perusahaan (*enterprise strategy*), sasaran yang ingin dicapai (*enterprise goals*), risiko mengenai IT yang dihadapi (*IT risk profile*) dan masalah yang berkaitan dengan informasi teknologi yang dihadapi (*IT related issue*).

5) Menentukan Ruang Lingkup Awal Tata Kelola (Desain Faktor 1-4)

Tahap ini terdapat 4 desain faktor yang menjadikan ruang lingkup awal dari tata kelola, *enterprise strategy* perusahaan berfokus pada dua poin yaitu *growth* atau *acquistion* dan *client service* atau *stability*. *Enterprise goals* yang ingin dicapai oleh perusahaan adalah *portfolio of competitive products and service, managed business risk, customer-oriented service culture*, dan *product and business innovation* karena perusahaan menginginkan pelayanan yang stabil dan inovatif. *Risk profile* yang tingkat risikonya tinggi pada perusahaan adalah *IT expertise, skills & behaviour, software failures, logical attacks (hacking, malware, etc)*, dan *third party/supplier incidents* karena kegiatan bisnis perusahaan bergantung pada penggunaan IT sehingga apabila terjadi hal tersebut maka akan berdampak buruk bagi perusahaan. *IT related issues* pada perusahaan yaitu *significant IT related incidents, insufficient IT resources, obstructed or failed implementation of new initiatives or innovations caused by the current IT architecture and systems*, dan *inability to exploit new technologies or innovate using I&T* karena kegiatan bisnis perusahaan bergantung pada teknologi sehingga berpengaruh pada bisnis perusahaan.

6) Memperbaiki Ruang Lingkup Sistem Tata Kelola (Desain Faktor 5-11)

Setelah menentukan ruang lingkup awal, langkah selanjutnya adalah memperbaiki ruang lingkup sistem tata kelola. Desain faktor *threat landscape* perusahaan cenderung tinggi karena insiden penggunaan IT dalam kegiatan bisnis sehari-hari. Desain faktor *compliance requirements* pada perusahaan menunjukkan perusahaan cenderung normal karena mematuhi seluruh peraturan yang berkaitan dengan undang-undang di Indonesia. Desain faktor *role of IT* pada perusahaan menunjukkan bahwa peran IT di perusahaan adalah support karena kegiatan bisnis perusahaan membutuhkan dukungan dari divisi IT untuk mengoperasikannya. Desain faktor *IT sourcing model* pada perusahaan adalah *cloud* dan *insourced*, karena perusahaan membuat dan mengoperasikan sendiri sistem dan aplikasi perusahaan, dan *cloud* digunakan untuk menyimpan data perusahaan. Desain faktor *IT implementation method* yang digunakan oleh

perusahaan adalah *agile*, karena metode pengembangan *software* dilakukan berulang, terdiri atas aturan dan solusi yang sudah disepakati antar anggota divisi. Desain faktor *technology adoption strategy* yang digunakan adalah *followers* karena perusahaan menunggu teknologi baru dipakai terlebih dahulu dan melihat apakah terdapat manfaat yang dapat diambil dari teknologi tersebut untuk perusahaan. Desain faktor yang terakhir yaitu *enterprise size*, perusahaan termasuk *large enterprise* karena memiliki lebih dari 250 karyawan *full time*.

7) Menyimpulkan Desain Sistem Tata Kelola

Langkah terakhir setelah melakukan langkah sebelumnya adalah dengan menyimpulkan desain sistem tata kelola berdasarkan hasil yang sudah didapatkan sebelumnya, dan mendapatkan proses yang sesuai dengan kebutuhan tingkat kapabilitas perusahaan. Desain faktor yang akan menjadi prioritas adalah APO12, BAI03, BAI06 dan BAI10.

8) Mengukur Tingkat Kapabilitas

Di tahap ini, dilakukan pengukuran tingkat kapabilitas dari objektif proses COBIT yang sudah ditentukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada pihak perusahaan.

9) Menganalisa GAP

Di tahap ini, analisa gap dilakukan setelah melakukan dan memperoleh hasil pengukuran tingkat kapabilitas, lalu akan dilakukan analisa terhadap hasil tingkat kapabilitas tadi dan target tingkat kapabilitas yang diinginkan oleh Perusahaan. Hasil dari analisa tersebut akan terlihat gap antara tingkat kapabilitas sekarang dan target yang ingin dicapai.

10) Memberikan Rekomendasi

Berdasarkan hasil yang didapat dari evaluasi menggunakan kerangka kerja COBIT 2019, penelitian ini akan memberikan rekomendasi yang akan diberikan kepada perusahaan untuk menyelesaikan dan mengatasi masalah dan untuk meningkatkan tingkat kapabilitas perusahaan.

11) *Feedback* Perusahaan

Berdasarkan rekomendasi peningkatan level yang diberikan kepada perusahaan, maka perusahaan akan meninjau kembali rekomendasi yang diberikan apakah dapat membantu perusahaan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Studi Literatur

Pengumpulan data pada penelitian yang pertama adalah menggunakan studi literatur. Data yang diambil berasal dari beberapa jurnal dan buku resmi yang diterbitkan oleh ISACA. Buku yang digunakan selama penelitian ini antara lain:

- 1) *COBIT 2019 Framework: Introduction & Methodology.*
- 2) *COBIT 2019 Framework: Governance and Management Objectives.*
- 3) *COBIT 2019 Implementation Guide: Implementing and Optimizing an Information and Technology Governance Solution*
- 4) *COBIT 2019 Design Guide: Designing and Information and Technology Governance Solution.*

3.3.2 Wawancara

Teknik pengumpulan data selanjutnya adalah dengan melakukan wawancara kepada Ibu Yessy Nababan selaku *key account specialist for virtual product* di divisi bisnis dan Bapak Andi Kurniawan selaku *IT Gateaway Solution Manager* pada perusahaan. Pada tahap wawancara sudah disiapkan lima pertanyaan yang berhubungan dengan informasi umum dan permasalahan yang dialami oleh perusahaan selama 1 tahun terakhir. Wawancara dilakukan sebanyak 2 kali dalam rentang waktu satu bulan untuk narasumber dari divisi bisnis, sedangkan untuk narasumber dari divisi IT dilakukan wawancara sebanyak 4 kali dalam rentang waktu 2 bulan. Tahap ini dilakukan untuk mengetahui masalah yang terjadi pada perusahaan untuk dilakukan pengukuran tata kelola teknologi informasi perusahaan.

3.4 Teknik Analisis Data

3.4.1 Pengukuran Tingkat Kapabilitas

Pengukuran tingkat kapabilitas adalah sebuah pengukuran untuk menggambarkan proses apa saja yang sudah dilakukan, diimplementasikan, dan dilaksanakan secara baik. Pengukuran ini menggambarkan kinerja perusahaan dari proses yang sudah ditentukan berdasarkan perusahaan. Pengukuran ini akan berisikan rata-rata dari setiap proses berdasarkan objektif proses COBIT 2019. Pengukuran ini menggunakan nilai rata-rata dari setiap sub proses objektif proses untuk menentukan apakah proses tersebut dapat berlanjut atau tidak ke level selanjutnya. Terdapat 4 level untuk penilaian proses sebagai berikut:

- 1) *Not Achieved*, berkisar antara 0 hingga 15%,
- 2) *Partially Achieved*, berkisar antara 15 hingga 50%,
- 3) *Largely Achieved*, berkisar antara 50 – 85%,
- 4) *Fully Achieved*, berkisar antara 85 – 100%.

3.4.2 Analisa GAP Level

Teknik analisis data selanjutnya adalah menganalisa GAP dari hasil *capability level* saat ini dengan target *capability level* yang diinginkan oleh perusahaan. Nilai GAP atau nilai kesenjangan yang diperoleh melalui hasil pengurangan antara *capability level* yang diinginkan dengan *capability level* saat ini.

3.4.3 COBIT Design Toolkit

Teknik analisis data yang terakhir adalah menggunakan COBIT 2019 *Design Toolkit*. Pengisian data dalam *toolkit* ini menggunakan format *spreadsheet*. *Toolkit* ini akan menilai sistem tata kelola perusahaan dari mengukur tingkatan setiap design factor yang ada. Pengisian *toolkit* ini dilakukan oleh narasumber yang ditentukan oleh RACI *chart*. Proses pengisian *toolkit* dilakukan dengan narasumber memberikan penilaian pada dokumen audit yang sudah diberisikan objektif proses yang sudah diprioritaskan sebelumnya. *Output* yang didapatkan adalah penilaian narasumber yang akan dihitung untuk menilai tingkat kapabilitas setiap objektif berada di tingkatan berapa.