

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, objek penelitian yang digunakan adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam industri teknologi percetakan. PT XYZ merupakan distributor mesin *finishing* percetakan yang pertama kali didirikan pada tahun 2008. Perusahaan ini memiliki kantor pusat di Tangerang, Banten yang saat ini berfokus pada penyediaan produk mesin percetakan yang telah digunakan oleh *customer*-nya hampir di seluruh Indonesia dan akan terus berkembang.

Berdasarkan jumlah *customer* dan juga pendapatannya, PT XYZ merupakan salah satu perusahaan terbesar yang bergerak sebagai distributor dalam bidang mesin *finishing* percetakan. Kegiatan bisnis utama dari perusahaan ini adalah sebagai distributor mesin *finishing* percetakan yang juga menyediakan layanan pasca pembelian berupa garansi, dan *sparepart* dari setiap varian produk yang dijual seperti mesin jilid lem panas, mesin pemotong kertas, mesin laminating, mesin jilid spiral kawat, dan mesin *finishing* lainnya, guna untuk memudahkan *customer* dalam perbaikan dan *maintenance* dari produk yang dipasarkan tersebut.

PT XYZ selalu aktif berinovasi dalam industri teknologi percetakan. Tujuan bisnis dari PT XYZ adalah untuk membantu para masyarakat terutama pebisnis percetakan di Indonesia dalam mengembangkan dunia percetakan di Indonesia. Untuk menunjang tujuan bisnis tersebut, PT XYZ menerapkan teknologi informasi dalam proses bisnis perusahaan sebagai penunjang operasional bisnis perusahaan.

##### 3.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

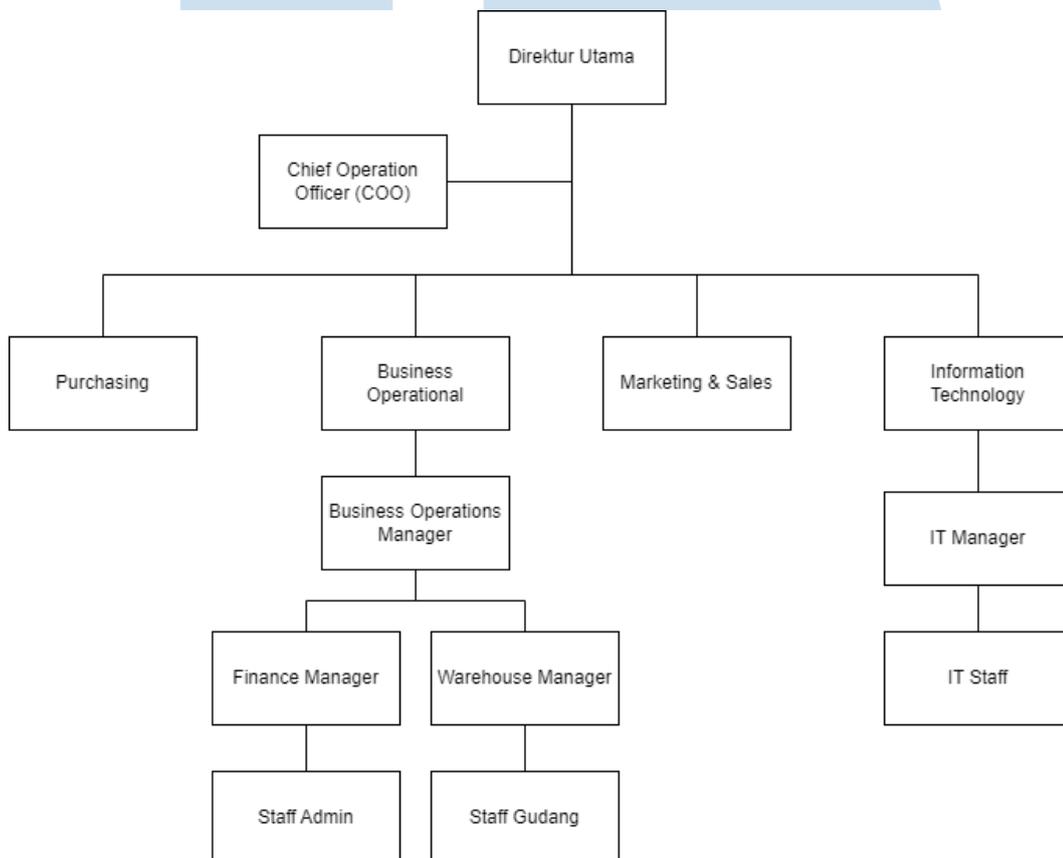
Visi perusahaan adalah menjadi perusahaan yang dapat membantu masyarakat terutama pebisnis percetakan dalam upaya mengembangkan dunia percetakan di Indonesia.

Misi dari PT XYZ yaitu sebagai berikut:

- 1) Terus berinovasi dalam teknologi industri percetakan dengan tujuan untuk membantu perkembangan industri percetakan di Indonesia.

- 2) Memberikan dukungan pelanggan yang unggul, termasuk layanan pelanggan yang *responsive* dan solusi yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pelanggan.
- 3) Menjalankan bisnis dengan integritas dan etika yang tinggi dengan tujuan untuk menciptakan praktik bisnis yang adil dan beretika dalam industri percetakan.

### 3.1.2 Struktur Organisasi

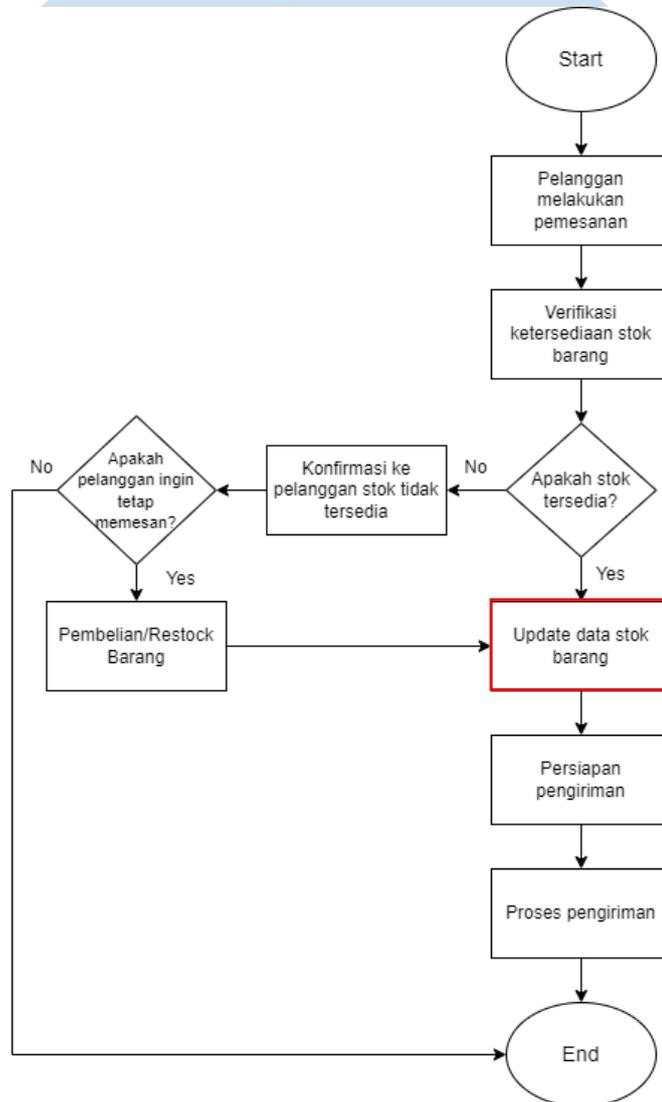


Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT XYZ (Tahun 2023)

Gambar 3.1 merupakan gambar struktur organisasi secara umum dari PT XYZ. Pada kedudukan tertinggi terdapat direktur utama yang merupakan atasan dari *Chief Operation Officer (COO)*, dibawah COO terdapat empat divisi yang berbeda yaitu terdapat divisi *Purchasing*, *Business Operational* yang dipimpin oleh *Business Operations Manager*, kemudian dibawahnya terdapat *Finance Manager* yang merupakan atasan dari *staff admin* dan *Warehouse Manager*, yang merupakan atasan dari *staff gudang*. Kemudian terdapat divisi *Marketing and Sales*, dan

terakhir terdapat divisi *Information Technology* (TI) dengan *IT Manager* sebagai pemimpin dari *staff* TI perusahaan.

### 3.1.3 Proses Bisnis Penjualan Barang Perusahaan



Gambar 3.2 *Flowchart* Penjualan Barang PT XYZ

Gambar 3.2 merupakan *flowchart* proses penjualan barang perusahaan yang dimulai dengan pelanggan yang melakukan pemesanan, kemudian akan dilakukan verifikasi ketersediaan stok barang oleh divisi *marketing & sales* kepada *staff* gudang, jika stok tersedia maka akan dilanjutkan ke proses *update* data stok barang yang akan dilakukan oleh *staff* admin, namun jika stok tidak tersedia maka akan dilakukan konfirmasi oleh divisi *marketing & sales* kepada pelanggan terlebih dahulu, jika pelanggan tetap ingin melakukan pemesanan dengan risiko

keterlambatan pemrosesan dan pengiriman maka langkah selanjutnya adalah perusahaan melakukan *restock* barang terlebih dahulu yang akan dilakukan oleh divisi *purchasing*, namun jika pelanggan tidak ingin melakukan pemesanan maka proses bisnis akan langsung diselesaikan. Setelah dilakukan *update* data stok barang oleh *staff* admin maka langkah yang selanjutnya dilakukan adalah dengan menyiapkan dan memproses pengiriman ke pelanggan akan dilakukan oleh *staff* gudang. Proses bisnis perusahaan digambarkan dengan tujuan untuk menunjukkan letak permasalahan yang terjadi terkait kesalahan input data stok barang yang terletak pada proses *update* data stok barang yang dilakukan oleh *staff* admin perusahaan yang menyebabkan ketidakakuratan data.

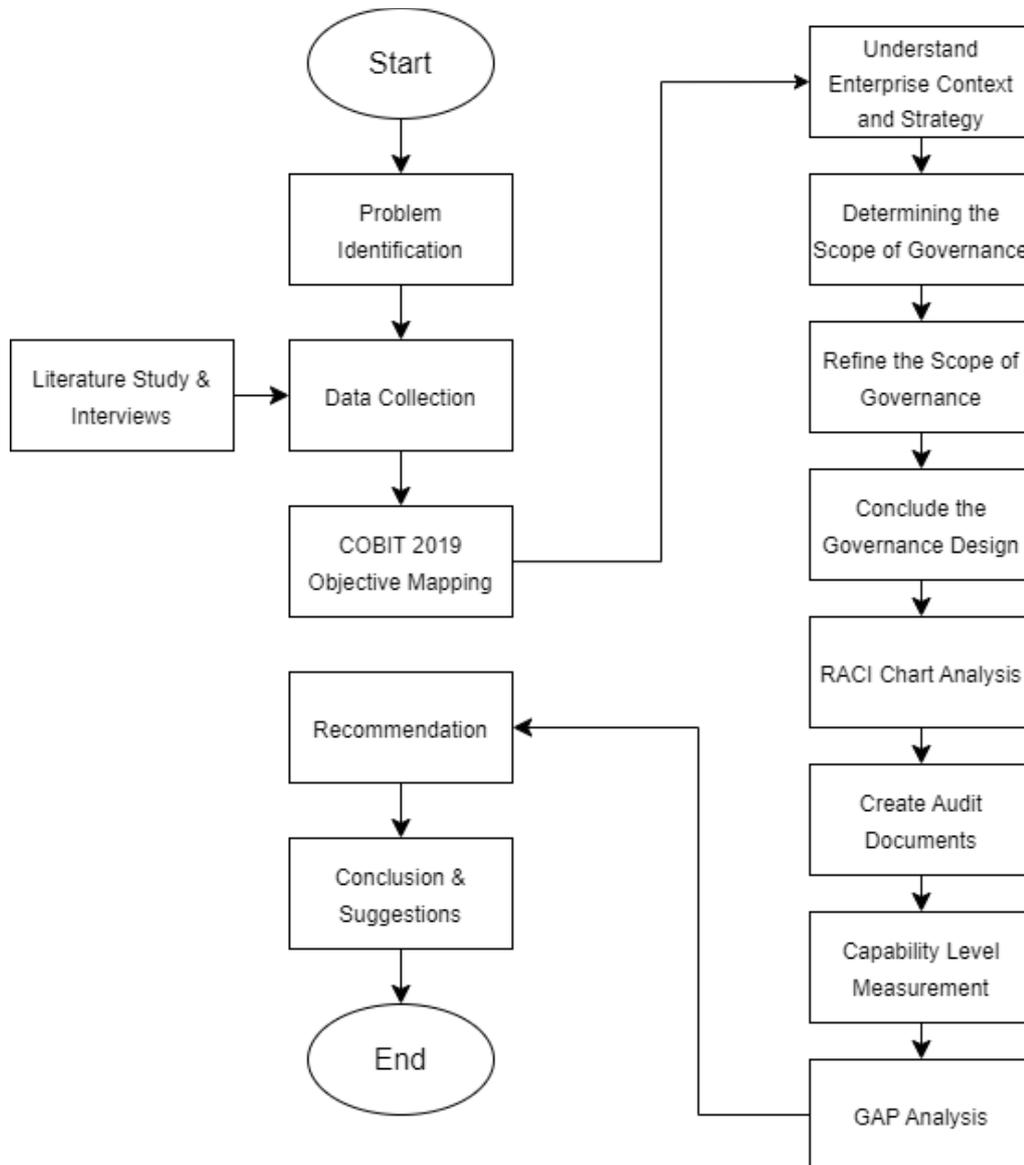
### 3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Pendekatan kualitatif yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan sesuai dengan panduan *framework* COBIT 2019 melalui wawancara dengan perwakilan dari divisi TI dan divisi operasional perusahaan, yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan melakukan pengukuran terhadap tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi PT XYZ.
- 2) Studi literatur yang dilakukan dengan menganalisa penelitian yang serupa, serta buku dan jurnal dengan topik yang berkaitan, guna untuk menjadi panduan dan acuan dalam pemahaman mengenai pengukuran tingkat kapabilitas berdasarkan panduan *framework* COBIT 2019.
- 3) Metode penelitian yang digunakan adalah *framework* COBIT 2019 dan sebagai panduan untuk mengukur tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi 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

### 3.2.1 Alur Penelitian



Gambar 3.3 Alur Penelitian

Pada Gambar 3.3 dapat terlihat gambar alur penelitian yang akan diimplementasikan pada penelitian ini.

#### 1) Mengidentifikasi Permasalahan

Pada tahap ini, langkah yang akan dilakukan adalah mengidentifikasi permasalahan yang bertujuan untuk mengetahui permasalahan pada PT XYZ yang berkaitan dengan tata kelola teknologi informasi perusahaan, yang dilakukan melalui wawancara dengan pihak perusahaan.

Permasalahan yang terjadi adalah permasalahan terkait ketidakakuratan data stok barang.

## 2) Pengumpulan Data

Pada tahap ini, langkah yang akan dilakukan adalah mengumpulkan data melalui studi literatur dan wawancara dengan pihak perusahaan.

- a) Studi literatur, dilakukan dengan memahami artikel, jurnal dan buku resmi COBIT 2019 yang disediakan oleh ISACA, yang berfokus pada permasalahan integritas data dengan tujuan untuk mendapatkan informasi dan data yang dijadikan sebagai sumber referensi.
- b) Wawancara, dilakukan dengan wawancara terhadap perwakilan dari divisi TI dan operasional perusahaan yang bertujuan untuk mengidentifikasi secara umum terkait permasalahan yang dihadapi oleh PT XYZ.

## 3) Pemetaan Proses COBIT 2019

Pada tahap ini, langkah yang dilakukan adalah melakukan pemetaan terhadap permasalahan akurasi data yang tengah dihadapi oleh PT XYZ, yang dilakukan dengan berlandaskan pada kerangka kerja COBIT 2019. Pemetaan proses COBIT 2019 dilakukan dengan menyesuaikan permasalahan dengan objektif yang terdapat dalam lima domain COBIT 2019. Dalam kerangka kerja COBIT 2019, pemetaan dilakukan dengan menggunakan COBIT 2019 *Design Toolkit*. Langkah dari pemetaan ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Memahami Strategi Perusahaan, dilakukan dengan memahami situasi dan strategi bisnis perusahaan, dimana PT XYZ berfokus sebagai distributor yang menyediakan produk kepada pelanggan.
- b) Menentukan Ruang Lingkup Tata Kelola, dilakukan dengan menentukan ruang lingkup tata kelola dengan melakukan pengukuran *design factors* 1-4, dengan tujuan untuk mengidentifikasi strategi, tujuan, hingga permasalahan TI pada perusahaan.
- c) Memperbaiki Ruang Lingkup Tata Kelola, dilakukan dengan menggunakan *design factors* 5-11, dengan tujuan untuk mengetahui

ancaman, teknologi yang digunakan, sumber, metode implementasi, dan peran TI perusahaan, serta *enterprise size* dari perusahaan.

- d) Menyimpulkan Desain Tata Kelola, dilakukan dengan menyimpulkan desain tata kelola berdasarkan temuan sebelumnya, dan memperoleh proses yang sesuai dengan persyaratan tingkat kapabilitas perusahaan.
  - e) Analisis RACI Chart, dilakukan dengan menentukan responden berdasarkan hasil pemetaan yang telah dilakukan dengan menilai dokumen audit dengan menggunakan RACI Chart yang disesuaikan dengan tujuan perusahaan.
  - f) Membuat Dokumen Audit, dilakukan dengan memberikan kuisisioner berupa dokumen audit kepada pihak divisi TI dan bisnis perusahaan PT XYZ.
  - g) Pengukuran Tingkat Kapabilitas, dilakukan dengan mengukur tingkat kapabilitas dari objektif proses yang sudah ditentukan yang bertujuan untuk mengetahui level dari tingkat kapabilitas tata kelola PT XYZ.
  - h) Analisis GAP, dilakukan dengan menganalisa kesenjangan atau GAP antara tingkat kapabilitas perusahaan saat ini dengan yang diharapkan oleh perusahaan PT XYZ, yang bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kesenjangannya.
- 4) Rekomendasi
- Berdasarkan hasil dari analisa yang dilakukan dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 2019, penelitian ini akan menghasilkan saran dan rekomendasi kepada perusahaan yang dapat diterapkan untuk mengatasi permasalahan yang terkait dengan akurasi data, sehingga perusahaan mampu meningkatkan tingkat kapabilitas.
- 5) Kesimpulan dan Saran
- Hasil dari analisis berupa rekomendasi yang diberikan kepada perusahaan, nantinya akan ditinjau terlebih dahulu oleh perusahaan untuk mengetahui apakah rekomendasi yang diberikan telah sesuai dan tepat untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.3.1 Studi Literatur**

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah studi literatur, yang digunakan untuk mendapatkan data berdasarkan artikel dan buku resmi COBIT 2019 yang disediakan oleh ISACA. Buku yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi terkait COBIT 2019 adalah sebagai berikut:

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

#### **3.3.2 Wawancara**

Teknik pengumpulan data yang juga digunakan adalah melakukan wawancara terhadap narasumber yaitu perwakilan dari divisi TI dan operasional perusahaan, yang bertujuan untuk mengetahui tujuan dari teknologi informasi dan bisnis perusahaan. Teknik ini dilakukan juga untuk mengetahui permasalahan yang terjadi dalam perusahaan yang akan digunakan dalam pengukuran tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi perusahaan.

### **3.4 Teknik Analisis Data**

#### **3.4.1 Pengukuran Tingkat Kapabilitas**

Teknik analisa data ini dilakukan untuk mengetahui gambaran dari proses yang dilakukan, diimplementasikan, dan dilaksanakan oleh perusahaan. Pengukuran ini memberikan gambaran mengenai kinerja perusahaan berdasarkan proses yang telah ditentukan oleh perusahaan itu sendiri dengan berisikan nilai rata-rata dari setiap proses COBIT 2019. Adapun cara kerjanya dengan menggunakan nilai rata-rata dari setiap sub proses objektif, serta bertujuan untuk mengetahui apakah proses yang telah dilakukan dapat berlanjut ke tingkat selanjutnya atau tidak.

Dalam penerapannya terdapat empat tingkatan penilaian proses yang telah ditetapkan, yakni:

3. *Not Achieved* merupakan nilai rata-rata yang berkisar antara 0 hingga 15%.
4. *Partially Achieved* merupakan nilai rata-rata yang berkisar antara 15 hingga 50%.
5. *Largely Achieved* merupakan nilai rata-rata yang berkisar antara 50 – 85%.
6. *Fully Achieved* merupakan nilai rata-rata yang berkisar antara 85 – 100%.

### **3.4.2 Analisis GAP Level**

Teknik analisa data ini dilakukan dengan mengevaluasi perbedaan kesenjangan antara tingkat kemampuan saat ini dengan tingkat kemampuan yang diinginkan oleh perusahaan. Hal ini dilakukan dengan menghitung nilai GAP atau kesenjangan, yang diperoleh dengan menghitung nilai selisih antara tingkat kemampuan yang telah tercapai saat ini dengan tingkat kemampuan yang diinginkan oleh PT XYZ.

### **3.4.3 COBIT *Design Toolkit***

Teknik analisa data ini dilakukan dengan menggunakan perangkat dalam format *spreadsheet* yang telah disediakan oleh ISACA yaitu COBIT 2019 *Design Toolkit*, yang digunakan sebagai alat bantu dalam menerapkan prosedur pengelolaan sistem tata kelola teknologi informasi perusahaan dan mengukur sejauh mana pengaruh dari setiap *design factors*.

U M M N  
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