

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT. XYZ merupakan perusahaan di industri *travel* dan *tourism* yang menjual tiket ferry dan pesawat maskapai. PT. XYZ telah berdiri sejak tahun 1993 dan sudah memberikan jasanya selama 30 tahun. PT. XYZ menyediakan *travel and tour service* untuk berjalan-jalan ke negara seperti Singapore dan Malaysia. Selama berkembangnya PT. XYZ ini, perusahaan telah mengambil langkah untuk meningkatkan pemanfaatan sistem informasi dan teknologi informasi dalam operasional bisnis, meskipun penggunaannya masih belum mencapai tingkat optimal. Sistem informasi dan teknologi informasi saat ini belum umum digunakan sebagai sarana penyimpanan data, namun perusahaan-perusahaan sudah mengadopsinya sebagai alat untuk mencatat kehadiran karyawan. Tujuan dari perusahaan dalam penggunaan teknologi informasi adalah agar perusahaan dapat menyediakan layanan yang lebih baik lagi kepada pelanggan dan juga meningkatkan efisiensi dalam penjualan tiket pesawat dan kapal.

3.1.1 Visi dan Misi

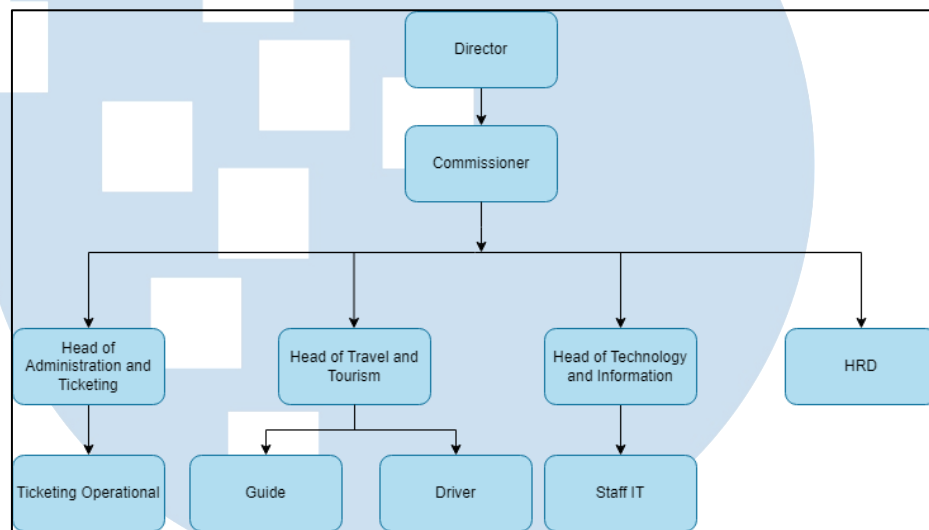
Visi dari PT. XYZ adalah “Menjadi travel agent yang terbaik dan terpercaya dalam memberikan mutu serta pelayanan kepada para wisatawan dan Membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.” Misi dari PT. XYZ adalah sebagai berikut:

1. Menyediakan layanan penjualan tiket pesawat, ferry, pengurusan visa, *event organizer* liburan, tour dalam dan luar negeri.
2. Membantu calon wisatawan merencanakan perjalanan dengan nyaman dan mudah.
3. Selalu berusaha meningkatkan pelayanan terbaik demi kepuasan pengguna jasa.

- Melayani secara transparan dan selalu siap memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan.

3.1.2 Struktur Perusahaan

Struktur organisasi pada PT. XYZ berdasarkan sumber dari Direktur PT. XYZ, terlampir sebagai berikut:

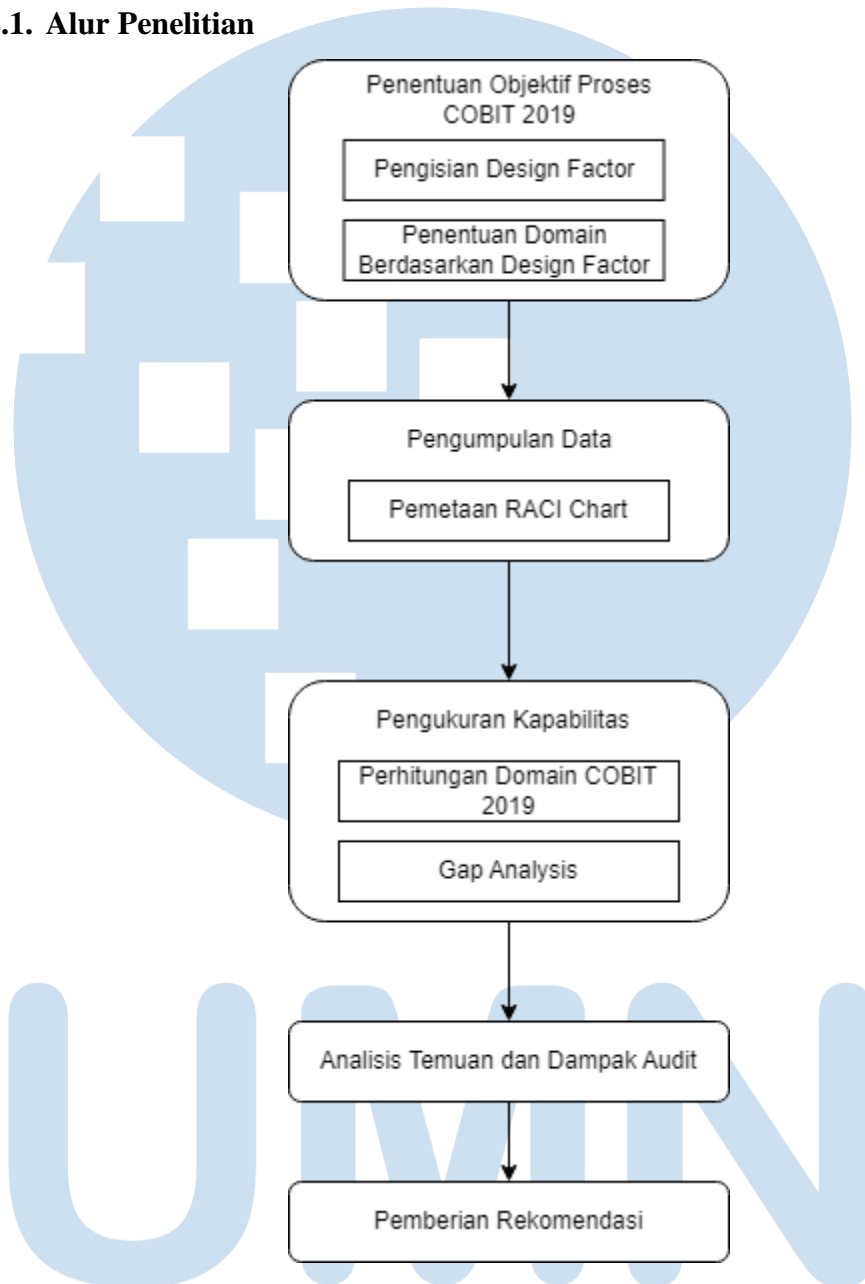


Gambar 3. 1 Hierarki Dalam Perusahaan

Dilihat pada gambar 3.1 adalah jabatan-jabatan yang ada pada perusahaan. Pada perusahaan, Direktur Utama adalah jabatan tertinggi pada perusahaan, dibawah Direktur ada Wakil Direktur dengan tugas untuk menetapkan kebijakan. Wakil Direktur bertanggung jawab atas Ka. Administrasi dan ticketing, Ka. Tour dan Travel, Ka. Informasi dan Teknologi dan HRD. Ka. Administrasi dan Ticketing bertanggung jawab atas Ticketing Operational. Ka. Tour dan Travel bertanggung jawab atas *Guide* dan *Driver* perusahaan. Ka. Informasi dan Teknologi bertanggung jawab atas segala penggunaan teknologi informasi pada perusahaan dan dibawah Ka. Informasi dan Teknologi ada Staff TI.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1. Alur Penelitian



Gambar 3. 2 *Workflow Research*

Berdasarkan gambar 3.2 *Workflow Research* dijelaskan mengenai tahapan yang akan dilakukan pada penelitian, penjelasan sebagai berikut:

3.2.1.1 Menentukan Domain COBIT 2019

Dalam melakukan penelitian ini langkah paling pertama yang dilakukan adalah menentukan objektif proses COBIT 2019 yang akan dipakai. Pada tahap ini proses dibagi menjadi 2 proses, proses tersebut adalah mencari nilai dari design factor (1-11) dan menentukan domain berdasarkan hasil design factor yang sudah diisi pada proses sebelumnya. Penjelasan untuk setiap proses berupa:

1. Pengisian *Design factor* 1-11

Pengisian *design factor* ini dilakukan bersama dengan pemilik perusahaan, dengan tujuan untuk menilai tujuan dari perusahaan serta memahami permasalahan yang ada saat ini. Dalam penelitian ini alat yang digunakan berupa COBIT 2019 *Design Factor Toolkit*.

2. Penentuan Domain Berdasarkan *Design Factor*

Dari hasil pengisian *design toolkit* yang memiliki 1 hingga 11 tahapan akan menghasilkan sebuah *Governance and Management Objective* (GaMO) dari keseluruhan design factor. Dalam melakukan perhitungan untuk setiap domain yang disarankan *toolkit* akan dilakukan secara otomatis dari menggunakan COBIT 2019 *Design Factor Toolkit*. Hasil domain GaMO yang digunakan merupakan domain dengan bobot 75% hingga 100%.

3.2.1.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan setelah penentuan peran untuk domain selesai. Setelah selesai maka akan dilakukan wawancara bersama dengan peran *responsible* RACI Chart. Pemetaan RACI Chart dibuat untuk memetakan peran dari seluruh jabatan yang ada pada perusahaan, RACI chart akan berisikan jabatan dengan peran *Accountable, Informed, Consulted, dan Responsible*.

3.2.1.3 Pengukuran Kapabilitas

Setelah melakukan wawancara dengan perusahaan, langkah selanjutnya adalah melakukan pengukuran kapabilitas. Pengukuran ini melibatkan dua proses, yaitu pengukuran tingkat kapabilitas domain COBIT 2019 dan melaksanakan *gap analysis*. Proses-proses ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Perhitungan Domain COBIT 2019

Perhitungan domain akan dilakukan pada domain yang telah ditentukan dan akan menghasilkan nilai tingkat kapabilitas atau *capability level*. Hasil tingkat kapabilitas ini akan dikategorikan menjadi 4 kategori yaitu N, P, L dan F dengan rentang persentase sebesar 100%.

2. *Gap Analysis*

Gap analysis dilakukan untuk mengetahui seberapa besar perbedaan antara tingkat kapabilitas saat ini dengan tingkat kapabilitas yang diinginkan atau direkomendasikan. Selain itu, proses ini akan mengidentifikasi hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kapabilitas sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

3.2.1.4 Analisis Hasil Audit

Setelah melakukan pengukuran *capability level* dan *gap analysis*, langkah selanjutnya adalah menganalisis tingkat capaian kapabilitas serta persentase penguasaan setiap sub proses dalam domain. Analisis ini bertujuan untuk memahami konsekuensi yang mungkin terjadi pada perusahaan sebagai akibat temuan audit. Sub proses tersebut kemudian menjadi fokus diskusi untuk membahas perbaikan dan peningkatan yang mungkin dilakukan.

3.2.1.5 Pemberian Rekomendasi

Penelitian menghasilkan rekomendasi audit yang dapat diterapkan oleh perusahaan untuk mencapai tingkat target. Rekomendasi audit terdiri dari dua kategori: saran perbaikan yang bertujuan untuk memperbaiki aktivitas yang belum menguasai subproses, dan saran peningkatan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan subproses yang sudah ada ke tingkat berikutnya.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini mengadopsi dua metode pengumpulan data yang melibatkan teknik-teknik seperti studi pustaka dan wawancara. Prosesnya akan dijelaskan dibawah ini:

3.3.1 Studi Pustaka

Langkah yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini adalah melakukan studi pustaka atau literasi. Dalam proses ini, dilakukan pencarian, membaca informasi dapat termasuk buku, artikel jurnal, makalah atau sumber lainnya. Tujuan utama dari studi pustaka adalah memahami penggunaan terkait dengan penggunaan kerangka kerja tata kelola teknologi informasi, menambahkan informasi yang masih belum lengkap, dan sebagai dasar teori penelitian. Dengan demikian, studi pustaka berperan penting sebagai landasan kokoh dalam menjalani penelitian yang berjalan.

3.3.2 Wawancara

Wawancara pada penelitian ini akan dilakukan antara auditee dan auditor atau pelaku wawancara dengan responden dengan tujuan untuk mendapatkan informasi serta data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui lebih lengkap mengenai masalah tata kelola teknologi informasi yang diteliti pada PT. XYZ, serta mendapatkan gambaran bagaimana operasional PT. XYZ bekerja dan menemukan

permasalahan, memetakan RACI *chart* dan menentukan nilai untuk setiap proses domain.

3.4 Teknik Analisis Data

Langkah berikutnya adalah menganalisis data dengan menghitung hasil setelah mendapatkan informasi dari wawancara. Untuk mendapatkan nilai kuantitatif terkait kapabilitas domain, wawancara digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif, yang kemudian digunakan untuk mengisi RACI chart. Setelah menyelesaikan pengisian *design factor toolkit*, rekomendasi domain beserta tingkat targetnya akan terungkap. Dari domain yang dipilih, dokumen audit untuk berbagai tingkat domain akan disusun. Setelah mengetahui tingkat kapabilitas pada domain yang digunakan, langkah selanjutnya adalah melakukan *gap analysis*. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menilai sejauh mana perbedaan antara tingkat kapabilitas yang telah dicapai oleh perusahaan saat ini dan tingkat kapabilitas yang direkomendasikan. Dalam dokumen audit, aktivitas atau poin yang belum mencapai nilai yang diinginkan akan dicatat sebagai temuan. Selanjutnya, temuan ini akan dianalisis untuk memahami dampaknya pada bisnis.

