

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

3.1.1 Profil Perusahaan

Penelitian ini menggunakan objek penelitian pada perusahaan yang bergerak di bidang asuransi sosial. Perusahaan PT XYZ adalah perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang berdiri sejak 1 Januari 1961. PT XYZ memiliki bidang usaha yaitu pada bidang asuransi sosial dengan produk asuransi kecelakaan penumpang alat angkutan umum dan asuransi kendaraan bermotor. Perusahaan tersebut merupakan perusahaan pemerintah sehingga hanya menjalankan peraturan yang diatur oleh pemerintah sebagaimana diatur dalam Undang Undang. Layanan jenis santunan yang disediakan oleh PT XYZ yaitu jenis santunan meninggal dunia, cacat tetap, perawatan, penggantian biaya penguburan, biaya P3K, dan biaya *ambulance*. Saat ini, PT XYZ memiliki kantor berjumlah 29 kantor cabang, 63 kantor perwakilan, 31 kantor Pelayanan, dan 1835 SAMSAT yang tersebar diseluruh Indonesia. Perusahaan PT XYZ memiliki kantor pusat yang terletak di Jalan H.R. Rasuna Said, Kuningan, Jakarta Selatan.

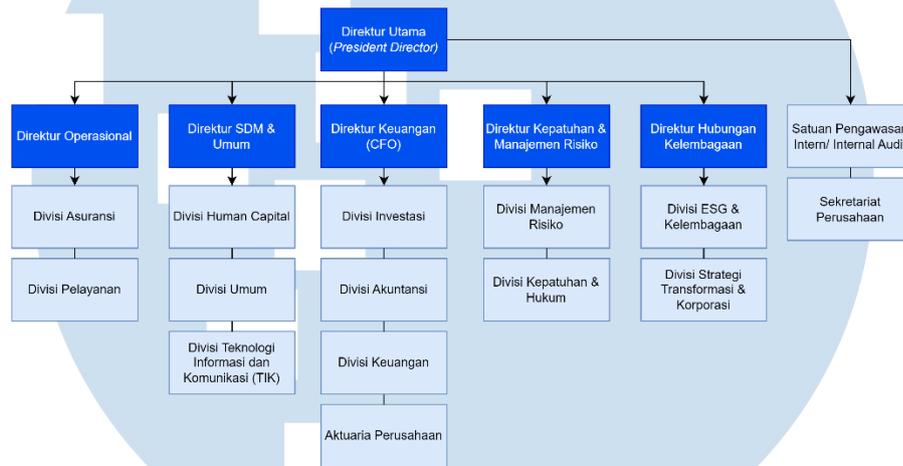
PT XYZ mendapatkan premi asuransi dari tiket perjalanan yang dibayarkan penumpang angkutan umum dan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan. Hasil dari pembayaran premi dan pembayaran pajak tersebut digunakan untuk pelayanan dan menanggung biaya perawatan dan santunan bagi masyarakat yang mengalami kecelakaan. Jenis kecelakaan yang ditanggung tersebut berupa korban yang mengalami kecelakaan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dari PT XYZ adalah menjadi perusahaan yang dapat diandalkan dalam memberikan perlindungan mendasar terhadap risiko kecelakaan, dengan fokus pada pelayanan yang optimal bagi para kliennya.

Misi dari PT XYZ adalah untuk menyediakan perlindungan yang terintegrasi secara digital, didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas unggul, dengan tujuan memperkuat keterlibatan pemangku kepentingan dalam perusahaan.

3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan PT XYZ



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Perusahaan

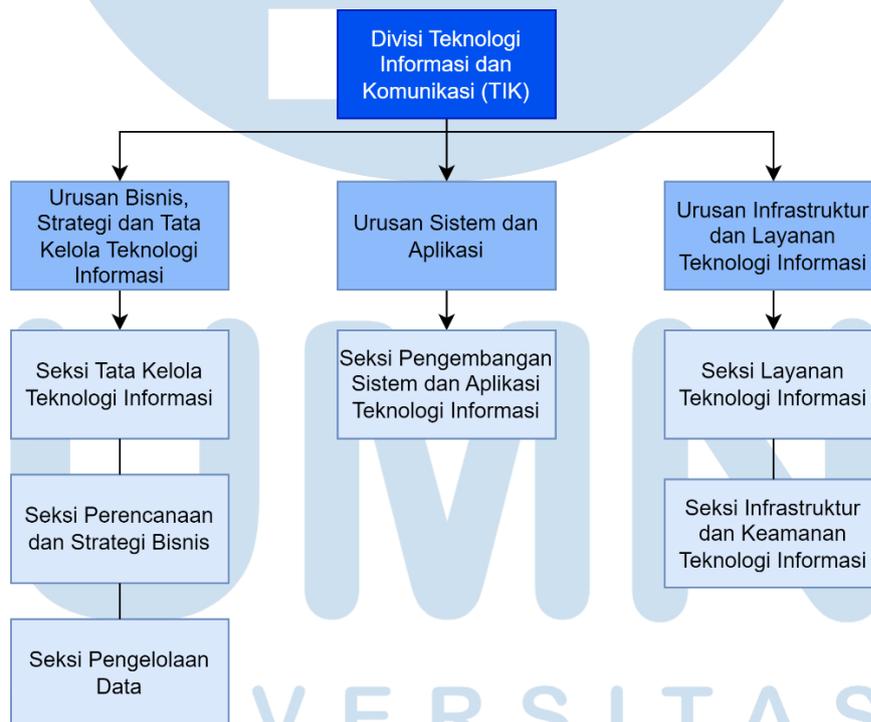
Gambar 3.1 menunjukkan struktur organisasi perusahaan di PT XYZ. Struktur organisasi di PT XYZ posisi yang tertinggi dipimpin oleh Direktur utama, yang dibawahnya terdapat masing masing direktur sesuai dengan fokus bidangnya yaitu Direktur Operasional, Direktur SDM & Umum, Direktur Keuangan, Direktur Kepatuhan & Manajemen Risiko, dan Direktur Hubungan Kelembagaan. Terdapat juga satuan pengawasan (*Internal audit*) yang dipimpin langsung oleh direktur utama.

Terdapat beberapa divisi yang berada dibawah kelima direktur pada PT XYZ, divisi tersebut diantaranya:

- 1) Divisi Asuransi
- 2) Divisi Pelayanan
- 3) Divisi Human Capital
- 4) Divisi Teknologi Informasi & Komunikasi (TIK)
- 5) Divisi Investasi
- 6) Divisi Akuntansi

- 7) Divisi Keuangan
- 8) Aktuaria Perusahaan
- 9) Divisi Manajemen Risiko
- 10) Divisi Kepatuhan & Hukum
- 11) Divisi ESG & Kelembagaan
- 12) Divisi Transformasi & Korporasi

Kegiatan pada penelitian ini dilakukan pada Direktur SDM & Umum khususnya divisi Teknologi Informasi & Komunikasi dalam melakukan pengukuran kapabilitas. Kegiatan ini berkoordinasi langsung dengan anggota divisi tersebut selama melakukan penelitian untuk memperoleh berbagai informasi terkait perusahaan yang relevan. Struktur organisasi pada Divisi Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah sebagai berikut:



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Divisi Teknologi Informasi dan Komunikasi

Gambar 3.2 menunjukkan Struktur organisasi dari divisi TIK pada perusahaan PT XYZ. Divisi TIK dibawahnya terdapat tiga bagian yaitu Urusan Bisnis, Strategi dan Tata Kelola Teknologi Informasi, Urusan Sistem dan

Aplikasi, dan Urusan Infrastruktur dan Layanan Teknologi Informasi. Kegiatan pada penelitian ini dilakukan pada bagian Urusan Bisnis, Strategi dan Tata Kelola Teknologi Informasi yaitu pada bagian Seksi Tata Kelola Teknologi Informasi.

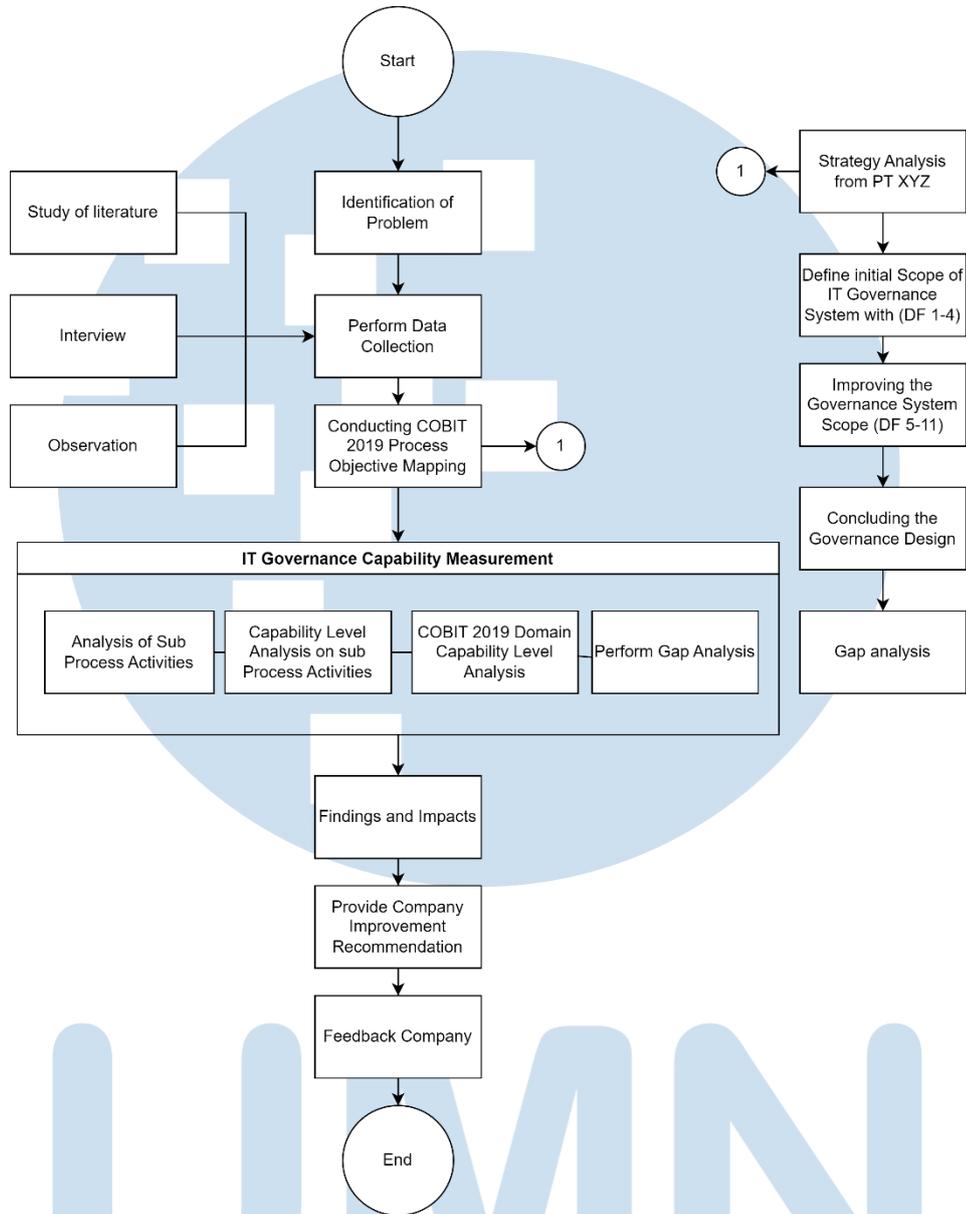
3.2 Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan mencakup:

- 1) Pendekatan kualitatif digunakan dengan mengumpulkan data dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Tata Kelola Teknologi Informasi yang terkait dengan TI sesuai dengan fokus pada pertanyaan yang sesuai dengan kerangka kerja COBIT 2019 dengan tujuan untuk menilai hasil pengukuran *capability level* pada proses domain yang terdapat pada sistem tata kelola pada perusahaan PT XYZ.
- 2) Studi literatur yang meliputi dari hasil analisa buku buku yang diterbitkan oleh ISACA, serta jurnal jurnal dan literatur yang terkait dengan pembahasan *framework* COBIT 2019. Studi literatur tersebut membantu dalam memberikan pemahaman yang mendalam tentang konsep dan prinsip tata kelola TI, serta panduan praktis dalam penerapan COBIT 2019.
- 3) Penelitian ini menggunakan *framework* COBIT 2019 sebagai landasan untuk mengukur tingkat kapabilitas tata kelola TI di PT XYZ. COBIT 2019 digunakan untuk mendapatkan *capability level* dan *maturity level* proses tata kelola TI pada perusahaan serta memberikan rekomendasi perbaikan.

3.2.1 Alur Penelitian

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



Gambar 3. 3 Alur Penelitian

Sumber: [11]

Gambar 3.3 menunjukkan alur penelitian dalam bentuk kerangka berpikir. Berikut penjelasan dari masing masing alur:

1) Identifikasi Masalah

Penelitian ini dimulai dengan menganalisa masalah dengan memahami bidang usaha, latar belakang dilakukan assessmen, tujuan, profil risiko

dan strategi TI pada perusahaan. Proses tersebut dilakukan dengan wawancara langsung kepada Bapak Wayan sebagai Kepala Seksi Tata Kelola Teknologi Informasi dari divisi TIK pada PT XYZ.

2) Pengumpulan Data

Pada langkah ini dilakukan pengumpulan data dengan tujuan untuk mendapatkan informasi dalam melakukan pengukuran kapabilitas menggunakan kerangka kerja COBIT 2019. Tahapan pengumpulan data terbagi menjadi tiga bagian yaitu:

a) Studi Literatur

Mengumpulkan informasi dari sumber-sumber buku relevan mengenai *framework* COBIT 2019 yang diterbitkan oleh ISACA dan penelitian-penelitian terdahulu sebagai pedoman penting bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Mempelajari sumber literatur tersebut mempermudah dalam memahami langkah-langkah dalam melakukan pengukuran kapabilitas.

b) Wawancara dengan Kepala Seksi Tata Kelola Teknologi Informasi dari Divisi TIK

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara langsung dengan Bapak Wayan selaku Kepala Seksi Tata Kelola Teknologi Informasi dari divisi TIK untuk mendapatkan informasi dan permasalahan yang akurat di perusahaan. Wawancara dilakukan via *online* zoom dan bertemu secara langsung.

c) Observasi

Metode pengambilan data ini akan dilakukan observasi secara langsung terhadap sistem tata kelola TI milik PT XYZ. Observasi bertujuan untuk memperhatikan dan memahami lingkungan perusahaan dengan cermat, sehingga informasi yang dikumpulkan dari objek penelitian dapat dipastikan tepat dan dapat diandalkan.

3) Pemetaan Objektif COBIT 2019

Fase ini berawal dari pemetaan pada Design Factor 1-10 menggunakan COBIT 2019 *Design Toolkit*. Hasil dari pemetaan tersebut menghasilkan domain proses apa saja yang diserahkan untuk melakukan pengukuran kapabilitas sesuai dengan tujuan atau domain dalam proses COBIT 2019.

4) Pengukuran Kapabilitas Tata kelola TI

Setelah hasil wawancara Design Factor tersebut, maka akan dilakukan pengukuran *level* kapabilitas tata kelola TI. Langkah-langkah dalam melakukan pengukuran kapabilitas adalah sebagai berikut:

a) Analisis pada Aktivitas Sub Proses

Tahap tersebut menganalisa sub proses pada domain yang terdapat pada COBIT 2019. Sub proses tersebut akan berisi pertanyaan yang akan diberikan kepada narasumber.

b) Analisis *Capability Level* pada Sub proses *activity*.

Pada tahap tersebut menggunakan prinsip dan ketentuan berdasarkan *framework* COBIT 2019 terhadap *capability level* dalam melakukan Analisa pada sub proses aktivitas.

c) Analisis Hasil Kapabilitas pada COBIT 2019

Setelah mendapatkan hasil *capability level*, masing masing domain pada COBIT 2019 akan mengeluarkan hasil skala tingkatan berdasarkan COBIT 2019.

d) Menggunakan *Gap Analysis*

Setelah didapatkan hasil *capability level* dari PT XYZ, maka akan ditentukan *target capability level* dari PT XYZ. Diantara *target capability level* dan *capability level* akan terlihat kesenjangan.

5) Temuan dan Dampak

Tahap ini melibatkan identifikasi dan evaluasi temuan yang muncul dari proses pemetaan berdasarkan kerangka kerja COBIT 2019. Temuan dapat berupa ketidaksesuaian, kelemahan, atau peluang perbaikan dalam sistem dan proses TI.

6) Rekomendasi Perbaikan

Pada langkah ini, rekomendasi disampaikan mengenai temuan dan dampak yang diidentifikasi, serta dilakukan rekomendasi perbaikan sesuai dengan prinsip yang terdapat dalam COBIT 2019. Terdapat juga rekomendasi prototipe yang disesuaikan dengan hasil rekomendasi yang diberikan.

7) *Feedback* Perusahaan

PT XYZ akan terlebih dahulu melakukan *review* rekomendasi yang diterima untuk memastikan bahwa rekomendasi tersebut tepat sasaran dan dapat membantu perusahaan dalam mengatasi serta menyelesaikan masalah yang dihadapi.

8) Kesimpulan dan saran

Pada langkah ini, berisi mengenai kesimpulan dari rumusan masalah penelitian tersebut serta kesimpulan dan saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.

3.3 Variabel Penelitian

3.3.1 Variabel Independen

Variabel Independen pada penelitian ini merupakan proses domain pada *framework* COBIT 2019 yang telah dipilih dan didapatkan kelemahannya yang diidentifikasi melalui hasil wawancara dan diskusi bersama PT XYZ yaitu domain APO04 – Managed Innovation, BAI01 – Managed Program, BAI08 – Managed Knowledge, dan MEA01 - Managed Performance and Conformance Monitoring.

3.3.2 Variabel Dependen

Variabel Dependen pada penelitian ini merupakan hasil penilaian kapabilitas dari dari setiap proses COBIT 2019 yang telah dipilih. Hasilnya menjadi landasan dalam merumuskan saran dan rekomendasi untuk meningkatkan serta memperbaiki kemampuan tata kelola teknologi informasi di PT XYZ.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Studi Literatur

Pada penelitian ini, teknik pertama yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data yaitu dengan menggunakan studi literatur sebagai pedoman untuk melakukan pengukuran *capability level*. Studi literatur tersebut berupa buku-buku terpercaya dan resmi yang berkaitan dengan topik COBIT 2019 yang diterbitkan oleh ISACA. Beberapa buku yang diterbitkan oleh ISACA yang digunakan pada penelitian ini antara lain: *COBIT 2019 Framework: Introduction & Methodology*, *COBIT 2019 Framework: Governance and Management Objectives*, *COBIT 2019 Design Guide: Designing an Information and Technology Governance Solution.*, dan *COBIT 2019 Implementation Guide: Implementing and Optimizing an Information and Technology Governance Solution*.

Selain itu, pengumpulan data juga dilakukan pengambilan data dari jurnal-jurnal yang berkaitan untuk membantu dalam memberikan wawasan tambahan dari perspektif peneliti dengan penerapan COBIT 2019. Menggabungkan kedua sumber informasi tersebut akan lebih mudah dalam memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai *framework* COBIT 2019 termasuk prinsip-prinsip, tujuan, proses, dan panduan praktis dalam penerapannya untuk manajemen TI dan tata kelola perusahaan.

3.4.2 Wawancara

Wawancara adalah percakapan untuk memperoleh informasi di mana pewawancara melakukan tindakan bertanya dan responden menjawab pertanyaan yang diajukan [39]. Penelitian ini dilakukan wawancara langsung melalui *hybrid* secara offline dan virtual meeting melalui zoom bersama Pak Wayang selaku dari divisi Teknologi Informasi & Komunikasi (TIK) pada bagian Tata Kelola Teknologi Informasi (TKTI) pada perusahaan PT XYZ. Hasil dari wawancara ini berupa design factor, sehingga menghasilkan proses domain yang akan diprioritaskan dalam melakukan pengukuran kapabilitas dari proses domain pada *framework* COBIT 2019. Setelah itu, proses domain

tersebut akan dilakukan analisa. Pertanyaan yang diberikan sesuai dengan pedoman aktivitas-aktivitas masing masing domain sesuai dengan referensi pada buku *COBIT 2019 Governance and Management Objectives*.

3.4.3 Kuesioner

Kuesioner berupa pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada Pak Wayan sebagai Kepala Seksi divisi Tata Kelola Teknologi Informasi di PT XYZ. Kuesioner yang diberikan berguna sebagai pengumpulan data untuk melakukan penilaian tingkat kapabilitas terhadap masing masing domain proses yang terdapat pada COBIT 2019. Pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner tersebut mengacu pada referensi buku COBIT 2019: *Governance and Management Objectives*.

3.4.4 Observasi

Observasi adalah alat penelitian formatif yang kuat tidak hanya pada tahap awal, tetapi sepanjang penelitian, karena faktor-faktor fisik, organisasional, dan interpersonal yang penting dapat diidentifikasi selama observasi awal ini yang menghasilkan dan menempatkan temuan, mengarah pada modifikasi tujuan penelitian, atau digunakan dalam pengembangan alat pengumpulan data lainnya, seperti panduan wawancara atau survei. Menggunakan observasi untuk membimbing panduan wawancara dan survei memungkinkan peneliti untuk mengajukan pertanyaan yang lebih spesifik dan relevan dengan konteks. Data observasi didokumentasikan dalam catatan lapangan yang berisi informasi rinci tentang lingkungan, peserta, dan aktivitas yang terkait dengan topik yang diminati [40]. Metode pengambilan data ini akan dilakukan observasi secara langsung terhadap sistem tata kelola TI milik PT XYZ.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 COBIT 2019 Design Toolkit

Penelitian ini menggunakan COBIT 2019 *Design Toolkit* yang disediakan oleh ISACA untuk melakukan analisis data terlebih dahulu. *Design*

Toolkit menyediakan *framework* yang komprehensif dalam merancang sistem dan proses TI yang efektif dan efisien dalam perusahaan. Penggunaan *Design Toolkit* memudahkan dalam melakukan analisis mendalam terhadap kebutuhan bisnis dan menentukan bagaimana teknologi informasi dapat mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara optimal sesuai dengan hasil *design factor*.

3.5.2 Gap Analysis

Studi ini menggunakan teknik analisis kesenjangan/*Gap Analysis* yang digunakan untuk membandingkan kondisi saat ini dengan standar yang diinginkan atau ditetapkan oleh perusahaan. Nilai pada masing masing proses tersebut didapatkan dari hasil wawancara. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan, perusahaan dapat menentukan area di mana peningkatan diperlukan dengan mengidentifikasi kesenjangan ini. *Gap Analysis* juga membantu dalam memberikan rekomendasi kepada perusahaan untuk meningkatkan sistem tata kelola TI saat ini.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA