

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini meguraikan langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan penelitian.

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian jenis implementatif dengan kriteria perancangan. Metode perancangan dokumen disesuaikan dengan kajian pustaka mengenai standar ISO 20000. Hasil dari penelitian didapatkan keluaran berupa rancangan dokumen yang sesuai dengan standar ISO 20000.

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara kualitatif dan kuantitatif. Kualitatif dengan menggunakan instrumen wawancara dan observasi, sedangkan kuantitatif dengan menggunakan instrumen kuisioner.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Direktorat Sistem Informasi, *Telkom University* Bandung. Penelitian dilakukan pada bulan Juli 2014 dan bulan Februari-Maret 2015.

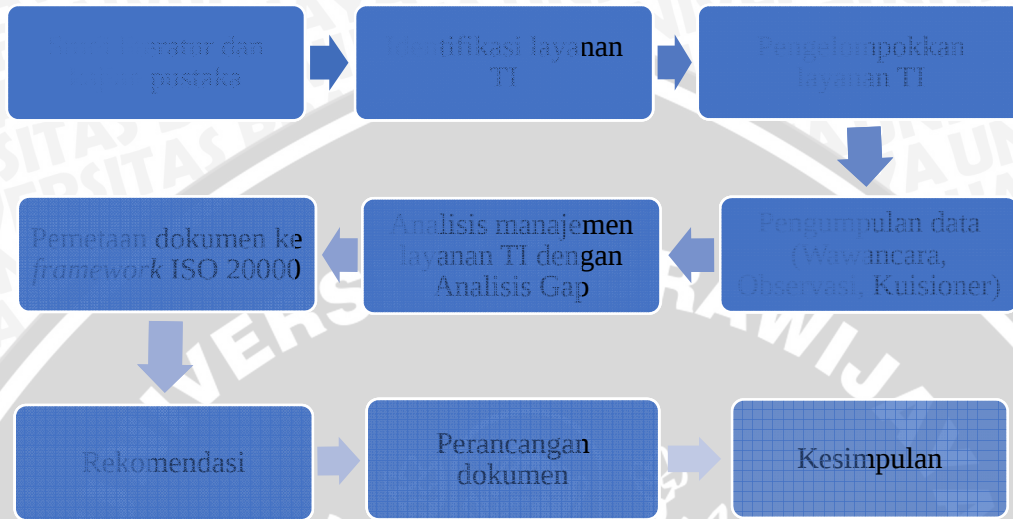
3.3. Subyek dan Obyek Penelitian

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia [KBI-08] subyek adalah orang, tempat, atau benda yang diamati dalam rangka pembubutan sebagai sasaran. Adapun subyek dalam penelitian ini adalah Direktorat Sisfo, Tel-U.

Sedangkan obyek, dalam KBBI [KBI-08] adalah hal yang menjadi sasaran penelitian. Obyek dalam penelitian ini adalah ketersediaan layanan iGracias oleh Direktorat Sisfo, Tel-U yang disesuaikan dengan standar ISO 20000.

3.4. Metodologi

Berikut adalah sistematika penelitian yang dilakukan dalam tugas akhir ini:



Gambar 3. 1. Metodologi Penelitian

3.3.1. Studi Literatur dan Kajian Pustaka

Metode ini dilakukan dengan mempelajari teori-teori yang terkait dengan pelaksanaan manajemen layanan teknologi informasi, yang mendukung dalam pemecahan masalah bagi penelitian. Studi Pustaka yang digunakan dapat menggunakan media cetak (buku) ataupun media elektronik (*e-book*, *paper*, dan *jurnal*). Untuk studi literatur sejenis, digunakan literatur penelitian yang sama dengan penulisan penelitian ini. Literatur sebelumnya dalam pemecahan masalah mengenai audit teknologi informasi, yang diharapkan dapat menjawab masalah dalam penelitian.

3.3.2. Identifikasi dan Pegelompokkan Layanan Teknologi Informasi

Mengetahui ketersediaan layanan di Direktorat Sisfo, dan dikelompokkan untuk dilakukan analisis berdasarkan standar ISO 20000.

3.3.3. Pengumpulan Data

3.4.3.1. Wawancara

Instrumen pengumpul data yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan narasumber. Wawancara tersebut berupa percakapan langsung (*face to face*) antara dua pihak atau lebih untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat menjelaskan ataupun menjawab suatu permasalahan penelitian. Wawancara merupakan salah satu faktor penting dalam menggali informasi dari narasumber. Wawancara dilakukan dengan manajer divisi yang menyediakan layanan di Direktorat Sisfo.

3.4.3.2. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh informasi maupun keterangan yang dimiliki tentang permasalahan yang diselidiki. Observasi diperlukan untuk menajaki, sehingga observasi berfungsi sebagai eksplorasi. Dengan observasi sebagai alat pengumpul data dilakukan secara sistematis artinya observasi serta pencatatannya dilakukan menurut prosedur dan aturan-aturan tertentu sehingga dapat diulangi oleh peneliti lain, bukan hanya kebetulan semata.

3.4.3.3. Kuisioner

Sebagai instrumen pengumpul data, kuisioner disusun sesuai dengan prosedur guna merumuskan tujuan yang akan dicapai. Kuisioner yang disusun juga harus mampu mengidentifikasi variabel yang akan dijadikan sasaran kuisioner. Kuisioner yang digunakan menggunakan kuisioner analisis gap yang mengacu pada *Public IT Limited*. Dalam kuesioner terdapat pernyataan yang dicocokkan dengan dokumen layanan iGracias Direktorat Sisfo. Terdapat 402 pernyataan, keseluruhan sudah mencakup klausul ke-4 sampai dengan klausul ke-9. Dalam kuisioner tersebut dilakukan analisis kondisi saat ini dari pengelolaan layanan iGracias apakah telah sesuai dengan kondisi harapan untuk pemenuhan standar ISO 20000. Setelah kuisioner dianalisis dengan ketersediaan dokumen, akan dilakukan pengecekan oleh responden. Responden yang ditujukan untuk kuisioner penelitian ini adalah pegawai yang mengelola layanan iGracias dari Direktorat Sisfo, Tel-U.

3.3.4. Analisis Data dengan Analisis Gap

Analisis data yang telah terkumpul dengan menggunakan *gap analysis* yang dihubungkan dengan analisis kesejangan antara kebutuhan yang baru terpenuhi dengan kebutuhan yang harus terpenuhi. *Gap analysis* pada penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi kesenjangan yang saat ini terjadi di Direktorat Sisfo dengan standarisasi ISO 20000. Pada penelitian yang dilakukan di Direktorat Sisfo, *gap analysis* disesuaikan dengan persyaratan yang terdapat di dalam standar ISO 20000. Di dalam standar ISO/IEC 20000 mensyaratkan semua bagian atau klausul yang harus dipenuhi, dan beberapa bagian harus terdapat dokumen kebijakan, prosedur dan proses yang sesuai dengan klausul tersebut. *Gap analysis* dilakukan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Direktorat Sisfo sudah menerapkan manajemen layanan teknologi informasi sesuai dengan yang dipersyaratkan oleh standar ISO 20000.

3.3.5. Pemetaan Dokumen ke *Framework* ISO 20000

Setelah dilakukan analisis gap, melalui pemetaan sesuai kuisisioner dari standar ISO 20000 akan diketahui dokumen yang belum tersedia untuk melengkapi manajemen layanan.

3.3.6. Rekomendasi

Rekomendasi untuk perancangan dokumen yang belum tersedia yang dilihat dari pemetaan dokumen yang telah dilakukan

3.3.7. Perancangan Dokumen

Membuat rancangan dokumen yang belum tersedia, untuk manual prosedur, instruksi kerja, form dan laporan.

3.3.8. Kesimpulan

Memberikan kesimpulan dari penelitian tugas akhir ini.