

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari hingga November tahun 2022.

3.2. Subyek Penelitian

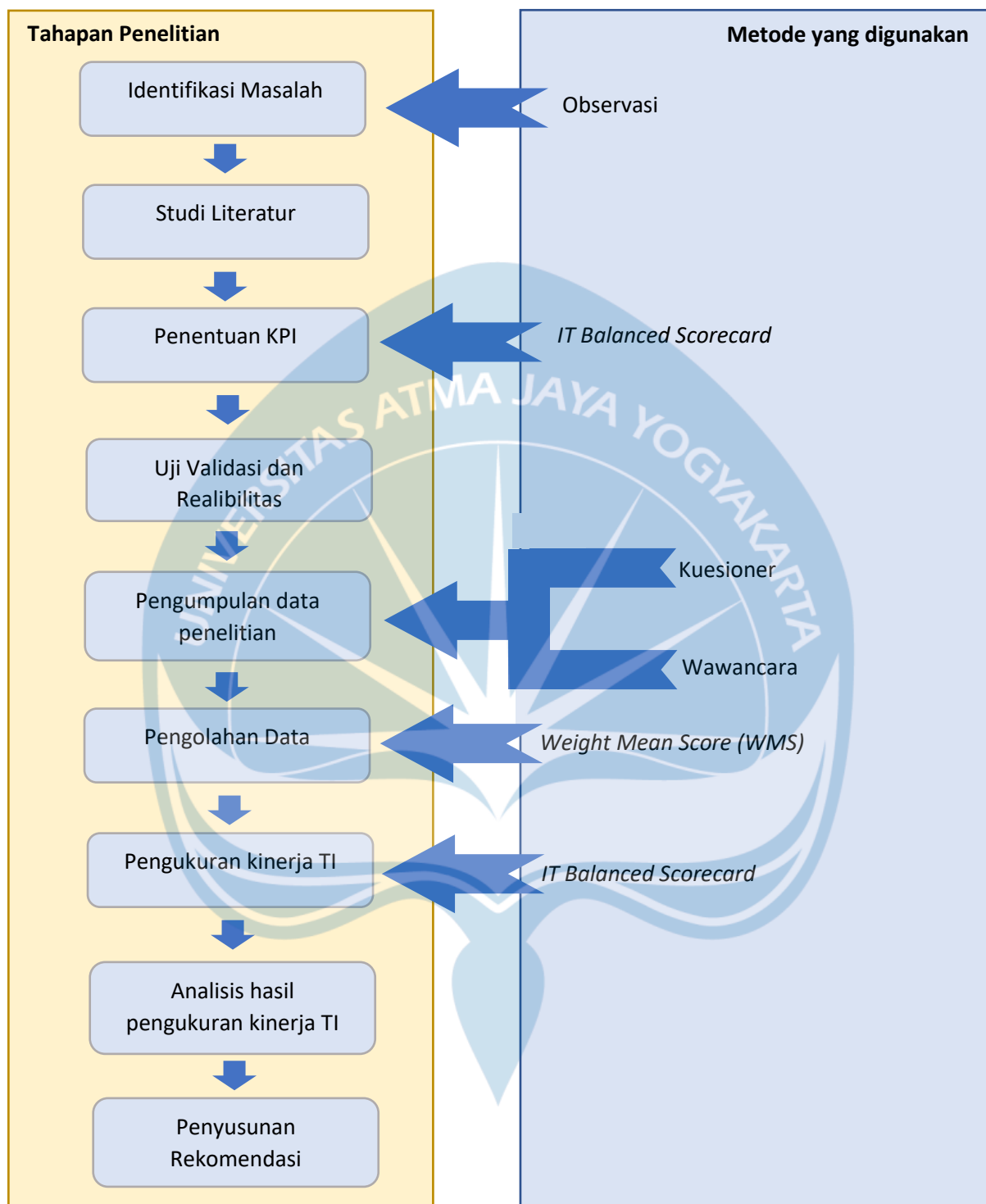
CV Panca Pakerti Paperindo

3.3. Metode Penelitian

Penelitian ini akan mengadopsi metode campuran. Sesuai dengan Namanya, metode penelitian campuran atau juga disebut dengan *mixed method* merupakan metode penelitian yang menggabungkan secara bersamaan dan berurutan antara metode penelitian kualitatif dan kuantitatif [26]. Penelitian campuran merupakan metode penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif yang digunakan secara bersamaan dalam sebuah penelitian, yang bertujuan untuk mendapatkan data yang lebih kredibel dan lebih valid, komprehensif, reliabel, dan obyektif, Menurut Sugiyono dalam penelitiannya[27].

3.4. Tahapan Penelitian

Berikut merupakan gambar tahapan pada penelitian analisis kinerja tata Kelola teknologi Informasi yang menggunakan *IT Balanced Scorecard*.



Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian

3.4.1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini peneliti mengidentifikasi permasalahan terhadap Teknologi Informasi yang digunakan oleh CV. Panca Pakerti Paperindo dengan metode observasi. Metode obeservasi secara umum dapat diartikan sebagai metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap sebuah kejadian yang dijadikan sasaran pengalaman [28]. Pada penelitian ini mengadopsi metode observasi partisipasi. Observasi partisipasi merupakan metode yang mengharuskan paneliti berpartisipasi atau terlibat secara langsung dengan kegiatan obyek yang sedang di teliti menurut Mania dalam tulisannya [28], yang dalam penelitian ini merupakan CV Panca Pakerti Paperindo. Dalam kegiatan obeservasi, peneliti terlibat langsung dalam kegiatan CV Panca Pekerti Paperindo di lapangan untuk mengetahui keadaan sesungguhnya. Observasi dilakukan pada saat terlibat sebagai seorang peneliti di perusahaan tersebut yang dilaksanakan kurang lebih dua bulan.

3.4.2. Studi Literatur

Pada tahapan ini peneliti mempelajari literatur atau penelitian terkait yang pernah dilakukan sebelumnya tentang pengukuran kinerja Teknologi Informasi di sebuah perusahaan atau organisasi. Studi literatur dilakukan dengan latar belakang agar peneliti mendapatkan dasar tujuan dari penelitian pengukuran kinerja dengan menggunakan *IT Balanced Scorecard*. Studi literatur terhadap penelitian-penelitian sebelumnya dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan tolak ukur dalam melakukan penelitian ini.

3.4.3. Penentuan Key Performance Indicator (KPI)

Pada tahapan ini, peneliti melakukan analisis terhadap KPI yang terdapat dalam *IT Balanced Scorecard* berdasarkan 4 *domain* atau 4 perspektif yang ada pada *IT Balanced Scorecard*. KPI yang didapatkan dari *IT Balanced Scorecard* yaitu, perspektif kontribusi perusahaan, perspektif orientasi pengguna, perspektif penyempurnaan operasional, dan perspektif orientasi masa depan.

Setelah itu peneliti melakukan diskusi bersama dengan Direktur CV. Panca Pakerti Paperindo untuk menentukan apa saja yang harus dievaluasi dari kinerja IT

yang ada di CV. Panca Pakerti Paperindo, dan menghasilkan KPI yang digunakan untuk melihat daya kerja atau kinerja Teknologi Informasi di CV Panca Pakerti Paperindo [23]. Perspektif Kontribusi Perusahaan digunakan untuk mengukur pengendalian biaya Teknologi Informasi, Bisnis, dan Tujuan Teknologi Informasi, dan produktivitas karyawan. Perspektif Orientasi Pengguna digunakan untuk mengukur kualitas Teknologi Informasi, kepuasan pengguna, keefektifan dan keefisienan, serta Informasi yang dihasilkan. Perspektif Penyempurnaan Operasional digunakan untuk Efektivitas pengembangan teknologi informasi, pemeliharaan teknologi Informasi, dan ketepatan perbaikan masalah layanan teknologi Informasi. Perspektif Orientasi Masa Depan digunakan untuk mengukur anggaran pelatihan dan penelitian staf teknologi informasi, melakukan inovasi pada produk teknologi informasi dan jumlah staf yang dibutuhkan dalam divisi teknologi Informasi. Setelah berdiskusi dengan Direktur CV. Panca Pakerti Paperindo, peneliti menyusun kuesioner yang berhubungan dengan menilai daya kerja atau kinerja Teknologi Informasi di CV. Panca Pakerti Paperindo berdasarkan empat (4) perspektif atau domain dalam *IT Balanced Scorecard* [29].

3.4.4. Uji Validasi dan Reliabilitas

Dalam pengujian validitas dan reliabilitas, penguji melakukan survei dengan cara penyebaran kuesioner ke CV Panca Pakerti Paperindo dengan tujuan untuk melihat apakah *instrument* penelitian sudah tepat untuk diteliti dengan cara mengukur data yang akan diukur dan apakah *instrument* penelitian bersifat konsisten atau tidak [30]. Kuesioner yang disebarkan berisikan empat bagian utama dengan 16 point pertanyaan, pembagian bagian utama ini mengacu pada perspektif *IT Balanced Scorecard*.

Pengujian instrumen dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *pearson* dengan *level* signifikansi sebesar 5%. Level signifikansi yang diterapkan pada distribusi nilai r_{tabel} terdiri dari dua level yaitu; 1% dan 5%. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *level* signifikansi sebesar 5% dikarenakan untuk memperbesar nilai toleransi terhadap ketatnya aturan terhadap penelitian ini. Dengan jumlah sampel yang digunakan sebesar 14 sampel, maka dari jumlah tersebut didapatkan nilai r_{tabel} sebesar 0,532. Kemudian akan dilakukan analisis item pertanyaan dengan cara menghitung koefisien korelasi antara skor item dengan total skor (r_{hitung}) dengan nilai (r_{tabel}) dengan kriteria

apabila r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} , maka item pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid, begitupun sebaliknya apabila r_{hitung} lebih kecil dari pada r_{tabel} , maka item pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid. Sedangkan uji reliabilitas pengujian akan menggunakan *Alpha* dengan *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.60, dengan arti bahwa jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.60 maka kuesioner tersebut reliabel dan konsisten [31].

3.4.5. Pengumpulan data

3.4.5.a. Kuesioner

Metode pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner sering digunakan dalam *mixed method*, dengan tujuan mendapatkan data yang lebih valid [32]. Kuesioner adalah alat utama untuk mengumpulkan data dari populasi atau sampel tertentu dalam sebuah penelitian menurut Baker dalam tulisannya [33]. Penelitian ini mengambil populasi karyawan CV. Panca Pakerti Paperindo yang berada di Jl. Bukit Kencana No. 75-A, Jatimakmur, Kecamatan Pondok Gede, Kota Bekasi, Jawa Barat yang paling sering bekerja menggunakan teknologi informasi sebesar 14, jumlah ini didapatkan dari bagian *Human Resource Development (HRD)* & Umum.

Dalam proses menentukan responden dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* merupakan teknik pemilihan responden yang berdasarkan tujuan tertentu dari penelitian ini, menurut Sugiyono dalam tulisannya [27]. Pemilihan teknik *purposive sampling* dipilih dengan mempertimbangkan secara langsung responden yang bekerja menggunakan Teknologi Informasi di CV. Panca Pakerti Paperindo. Data yang diperoleh oleh peneliti dari Manajer Sumber Daya Manusia, karyawan yang menggunakan teknologi informasi sebanyak empat belas (14) orang karyawan, sehingga kuesioner akan diajukan kepada 14 responden tersebut. Nilai dari kuesioner ini kemudian akan diukur berdasarkan *likert scale* dengan skala satu (1) sampai lima (5), dengan tujuan mengurangi gradasi atau tingkat perubahan dengan menyisipkan jawaban netral bagi responden untuk dipilih. *Likert scale* adalah skala yang digunakan dalam pengumpulan data dan digunakan untuk mengukur pendapat, dan persepsi setiap responden tentang suatu fenomena [34]. Karakteristik yang digunakan pada skala ini adalah pilihan dari setiap instrumen pertanyaan memiliki gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif, yang dapat dijabarkan menjadi sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju [34]. *Likert scale* dibagi menjadi dua

bentuk pertanyaan, yaitu pertanyaan bersifat positif dengan nilai 5,4,3,2 dan 1, dan bentuk pertanyaan negatif dengan nilai 1,2,3,4 dan 5 [35]. Pertanyaan-pertanyaan yang disusun dalam kuesioner, disusun berdasarkan *key performance indicator (KPI)* yang telah ditetapkan dalam penelitian ini. Pertanyaan dalam kuesioner dibagi kedalam empat bagian utama yang didasari oleh perspektif dalam *IT Balanced Scorecard*. Ada pula rincian dari setiap jawaban sebagai berikut; Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), dan Sangat Setuju (SS) [36].

3.4.5.b. Wawancara

Wawancara merupakan interaksi sosial dari dua orang atau lebih secara tatap muka secara luring atau langsung, dengan tujuan memperoleh Informasi atau data yang dibutuhkan dari narasumber [37]. Narasumber yang dipilih oleh penguji berdasarkan intensitas dan keterlibatannya dalam perencanaan teknologi Informasi di CV. Panca Pakerti Paperindo. Ada pula narasumber yang diwawancarai sebagai berikut; Direktur, *General Manager*, dan Administrasi & Umum. Data dari wawancara yang dihasilkan digunakan untuk menjustifikasi terhadap data kuesioner untuk melihat penyebab score dari kuesioner yang telah dilakukan, dan yang dihasilkan oleh *IT Balanced Scorecard*.

Metode wawancara yang akan digunakan dalam wawancara ini adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur secara umum dapat diartikan sebagai wawancara terstruktur yang digabungkan dengan wawancara tidak terstruktur menjadi satu. Wawancara terstruktur merupakan wawancara yang menggunakan pertanyaan yang sudah ditetapkan sebelum wawancara dimulai, sedangkan wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang dilakukan secara spontan dengan menggunakan pendekatan informal [38].

Dengan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa wawancara semi terstruktur adalah wawancara yang menggunakan pertanyaan yang sudah ditetapkan sebelum wawancara, namun ketika wawancara sedang berjalan pewawancara akan melontarkan pertanyaan diluar pertanyaan yang sudah ditetapkan, namun masih dalam topik yang sama dengan bahasan wawancara [38].

3.4.6. Pengolahan Data

Setelah uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap instrumen penelitian, setelah itu dilakukan pengelolaan data untuk melihat nilai rata-rata jawaban dari pertanyaan masing-masing. Untuk menghitung rata-rata jawaban dari responden peneliti menggunakan rumus persamaan *Weight Mean Score (WMS)*. Persamaan (2) merupakan persamaan WMS yang menurut Sugiyono dapat digunakan [39]:

$$\bar{X} = \frac{X}{n} \quad (2)$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = Rata-Rata Jawaban Responden

X = Jumlah Skor Jawaban Responden

n = Jumlah Responden

Tahapan yang dilakukan dalam menghitung nilai rata-rata dari setiap jawaban responden menggunakan rumus WMS adalah sebagai berikut:

1. Menentukan setiap bobot dari masing-masing alternatif jawaban dengan *likert scale*.
2. Mentotalkan skor dari setiap pertanyaan kuesioner.
3. Menghitung rata-rata skor jawaban setiap pertanyaan

3.4.7. Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi

Hasil yang diperoleh dari kuesioner lalu akan diolah sehingga mendapatkan rata-rata jawaban responden dari setiap pertanyaan yang ada akan digunakan dalam pengukuran kinerja Teknologi Informasi pada CV. Panca Pakerti Paperindo. Pengukuran kinerja Teknologi Informasi akan menggunakan *BSC Designer Light* atau *BSC Designer PRO*. Setelah itu skor akhir pengukuran kinerja akan didapatkan lalu akan dikategorikan dalam interval 0% hingga 100% dengan keterangan interval sebagai berikut:

- 0,00% - 44,99% dikategorikan sebagai “Sangat Kurang”
- 45,00% - 54,99% dikategorikan sebagai “Kurang”
- 55,00% - 69,99% dikategorikan sebagai “Cukup”
- 70,00% - 84,99% dikategorikan sebagai “Baik”
- 85,00% - 100% dikategorikan sebagai “Sangat Baik”

3.4.8. Analisa Hasil Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi

Setelah memperoleh skor kinerja Teknologi Informasi di CV Panca Pakerti Paperindo menggunakan *BSC Designer Pro* atau *BSC Designer Light*, setelah itu dilakukan analisis terhadap hasil tersebut. Analisa tersebut dilakukan demi melihat nilai terendah dan nilai tertinggi dari KPI yang ada, serta menganalisa apa penyebabnya berdasarkan Informasi yang telah diperoleh melalui wawancara.

3.4.9. Penyusunan Rekomendasi

Pada fase ini, peneliti membuat rekomendasi tentang masalah kinerja TI yang teridentifikasi berdasarkan analisis yang telah dilakukan melalui *IT Balanced Scorecard* oleh peneliti.

