

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian kualitatif adalah metode untuk menyelidiki obyek yang tidak dapat diukur dengan angka-angka ataupun ukuran lain yang bersifat eksak. Penelitian kualitatif juga bisa diartikan sebagai riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Penelitian kualitatif jauh lebih subyektif daripada penelitian atau survei kuantitatif dan menggunakan metode sangat berbeda dari mengumpulkan informasi, terutama individu, dalam menggunakan wawancara secara mendalam dan grup fokus. Teknik pengumpulan data kualitatif diantaranya adalah *interview* (wawancara), *quesionere* (pertanyaan-pertanyaan/kuesioner), *schedules* (daftar pertanyaan), dan observasi (pengamatan, participant observer technique), penyelidikan sejarah hidup (*life historical investigation*), dan analisis konten (*content analysis*).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu metode yang menuturkan dan menafsirkan data yang ada, misalnya tentang situasi yang dialami, satu hubungan, kegiatan, pandangan, sikap yang nampak, atau tentang satu proses yang sedang berlangsung, pengaruh yang sedang bekerja, kelainan yang sedang muncul, kecenderungan yang nampak, pertentangan yang meruncing, dan sebagainya. Dengan kata lain penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi. Yang menjadi target penelitian adalah menganalisis apakah sistem *Helpdesk* di *Telkom Information System Center* yang ada saat ini sudah sesuai dengan standar ITSM dengan menggunakan ITIL sebagai framework.

3.2 Variabel Operasional

Untuk memberikan unsur dari struktur logis permasalahan yang akan diteliti, maka berikut ini akan dijelaskan klasifikasi variabel dan metoda pengukurannya.

Tabel 3.1
Variabel Operasional

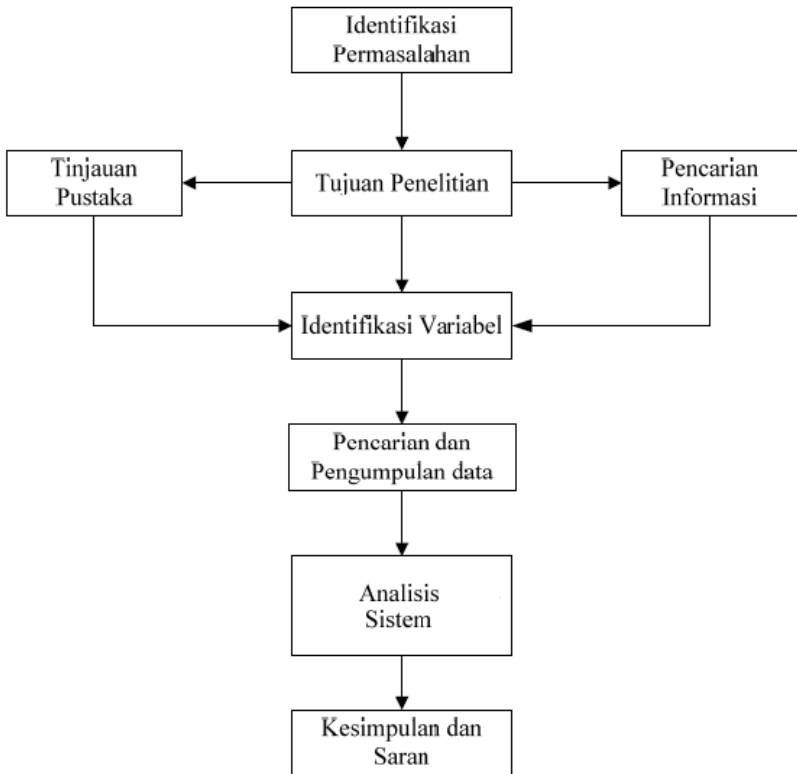
VARIABEL	KONSEP	DIMENSI	INDIKATOR	JENIS DATA
ITIL V3	Rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi teknologi informasi	Service Strategy	Service Portfolio Management	Data Primer
			Financial Management	
			Demand Management	
		Service Design	Service Level Management	
			Capacity Management	
			Availability Management	
			Information Security Management	
			Service Catalogue Management	
			IT Service Continuity Management	
			Supplier Management	
		Service Transition	Knowledge Management	
			Service Asset and Configuration Management	
			Change Management	
			Release and Deploy Management	
			Service Validation and Testing	
		Service	The Service Desk	

		Operation	Technical Management	
			IT Operation Management	
			Application Management	
			Event Management	
			Incident Management	
			Problem Management	
			Request Fulfillment Management	
			Access Management	
		Continual Service Improvement	Service Level Management	
			Service Measurement and Reporting	
			CSI Improvement Process	
Kajian terhadap sistem Telkom Information System Center	Tahap analisis merupakan penggambaran umum dari sistem, serta posisi di mana perangkat lunak tersebut dipakai.	Analisis	1.Aplikasi sistem pada Helpdesk TISC	Data Sekunder
			2.Penerapan sistem	
			3.Permasalahan dalam implementasi	

3.3 Tahapan Penelitian

Dalam tujuan yang ingin dicapai dapat dilakukan melalui beberapa tahapan penelitian. Tahap awal dalam penelitian adalah dimulai dengan mengidentifikasi permasalahan dari berbagai informasi, data dan referensi yang selanjutnya dilakukan pembahasan dengan analisa yang sistematis dengan menggunakan teori, model yang telah teruji, sehingga didapat hasil analisis yang akurat.

Berikut adalah tahapan yang dilakukan dalam melaksanakan penelitian ini:



3.4 Populasi dan Sampel

Dikutip dari Sugiyono (2010:389), dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, namun “*social situation*”, yaitu situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actors*) dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis.

Kemudian sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, informan atau partisipan. Pada penelitian ini dilakukan pengambilan sampel dengan cara *purposive sampling*, yaitu pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2010:392). Pertimbangan yang dilakukan antara lain karena mereka

merupakan satu-satunya orang yang memilikinya, atau memenuhi beberapa kriteria yang diperlukan.

Pendapat Spradley yang dikutip oleh Sugiyono (2010:395) menyatakan kriteria umum untuk pemilihan informan adalah sebagai berikut :

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayatinya.
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
3. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
4. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
5. Mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau nara sumber.

Berdasarkan kriteria tersebut penulis mengambil beberapa *key informant* (informan kunci). Dikutip dari Tremblay (1957:688), informan kunci umum digunakan sebagai sumber informasi tentang berbagai topik, seperti kekerabatan dan keluarga organisasi, sistem ekonomi dan sebagainya. Mereka diwawancarai secara intensif selama periode waktu yang luas untuk tujuan memberikan gambaran etnografis yang relatif lengkap tentang pola sosial dan budaya dari kelompok mereka. Teknik ini paling cocok untuk pengumpulan jenis data kualitatif dan deskriptif yang sulit atau memakan waktu untuk menggali melalui teknik *datagathering* terstruktur seperti survei kuesioner. Wawancara terhadap informan kunci memiliki nilai tertentu dalam memperoleh perspektif suatu peristiwa pada suatu organisasi yang sulit diakses. Informan kunci juga memberikan gambaran keseluruhan dan kualitatif dari dampak peristiwa pada anggota organisasi.

Informan kunci yang terpilih adalah beberapa *expert* yang bekerja di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan beberapa pertimbangan sebagai berikut:

- a. *Expert* memiliki wawasan yang tinggi tentang pengetahuan yang spesifik.
- b. *Expert* terhubung ke jaringan sehingga dapat mengarah ke wawancara yang lain.
- c. *Expert* dapat memberikan penjelasan yang lengkap dan komprehensif menyangkut apa, siapa, dimana, kapan, bagaimana dan mengapa, misalnya, satu peristiwa terjadi atau justru tidak terjadi.

Beberapa pertanyaan dalam wawancara tidak dapat dijawab oleh *user* biasa atau *non-expert* karena *user* tidak memiliki akses ke beberapa dokumen. Oleh karena itu dipilihlah beberapa *expert* yang dapat menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan IT, yaitu:

1. Budi Susanto, Manager Problem Management Telkom Information Service Center
2. Beberapa staf *Telkom Information Service Center* yang ditunjuk oleh Manager untuk berpartisipasi dalam pengumpulan data penelitian.

Untuk mengurangi bias para informan kunci dalam menjawab pertanyaan, setiap jawaban disertai keterangan dokumen yang mendukung.

3.5 Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data yang lebih banyak pada observasi berperan serta (*participan observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi (Sugiyono, 2010: 403). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Terdapat tiga jenis observasi menurut Sugiyono (2010:403), yaitu Observasi Partisipatif, Observasi Terus Terang atau Tersamar, dan Observasi Tak Berstruktur. Peneliti menggunakan Observasi Terus Terang atau Tersamar, yaitu dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data bahwa sedang melakukan penelitian. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi untuk menghindari suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. Dipilih jenis observasi tersebut karena tidak mungkin dilakukan Observasi Partisipatif sebab orang selain karyawan tidak diperbolehkan berpartisipasi secara langsung dalam kegiatan. Sedangkan Observasi tak Berstruktur tidak cocok sebab fokus penelitian sudah jelas.

2. Wawancara

Dikutip dari Sugiyono (2010:412), Esterberg (2002) mengemukakan beberapa jenis wawancara yaitu Wawancara Terstruktur, Semiterstruktur, dan Tidak Terstruktur. Pada penelitian ini dilakukan Wawancara Semiterstruktur, yang termasuk dalam kategori *in depth interview*, untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana nara sumber diminta pendapat dan idenya.

3. Dokumentasi

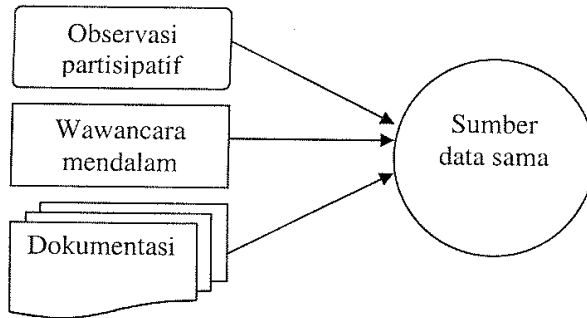
Hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih dapat dipercaya apabila didukung dengan catatan peristiwa yang sudah berlalu, atau disebut dengan dokumen. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

4. Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dengan mengumpulkan data dengan triangulasi, berarti peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas

data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.
(Sugiyono, 2010:423)

Gambar 3.1
Trianggulasi Teknik Pengumpulan Data



Sumber: Sugiyono (2010:424)

Daftar pertanyaan yang akan dipakai selama wawancara antara lain:

a. Service Strategy

1. Layanan apa yang ditawarkan oleh TISC yang berkaitan dengan ITSM?
2. Kepada siapa sajakah Sistem Helpdesk tersebut ditawarkan?
3. Apa sasaran (*goal*) dari Sistem Helpdesk tersebut?
4. Apa yang membedakan Sistem Helpdesk tersebut dengan sistem lain?
5. Bagaimana Sistem Helpdesk dijamin dapat diterima customer dengan baik (dilihat dari availability, capacity, continuity, dan security)?

b. Service Design

1. Siapa sajakah yang terlibat dalam penyediaan Sistem Helpdesk?
2. Ketrampilan dan kompetensi apakah yang dibutuhkan dalam pelaksanaan Sistem Helpdesk?

3. Teknologi dan manajemen sistem seperti apa yang digunakan dalam Sistem Helpdesk?
4. Bagaimana aturan dan alur kerja Sistem Helpdesk?
5. Siapakah yang berperan sebagai mitra (vendor, produsen, pemasok) yang membantu mendukung Sistem Helpdesk?

c. Service Transition

1. Apakah diadakan pengujian terhadap Sistem Helpdesk yang akan diberikan terlebih dahulu? (untuk memastikan bahwa layanan yang akan diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan)
2. Bagaimanakah pengujian itu dilakukan?
3. Persiapan apa yang dilakukan terhadap pegawai Helpdesk? (apakah dilakukan pelatihan sebelumnya, dsb)

d. Service Operation

1. Jika terjadi insiden, tindakan apakah yang dilakukan?
2. Apabila insiden tidak dapat cepat terselesaikan, langkah apa yang diambil?
3. Tindakan apa yang akan dilakukan bila ditemukan insiden yang terjadi secara terus-menerus?

e. Continual Service Improvement

1. Standar penilaian apa yang dipakai sebagai tolak ukur keberhasilan Sistem Helpdesk?
2. Bagaimana mengukur kinerja dari pelaksanaan Sistem Helpdesk?
3. Apakah Sistem Helpdesk harus dikembangkan secara terus menerus?
4. Seberapa sering Sistem Helpdesk dikembangkan (apakah dilakukan update setiap tahun?)
5. Seperti apakah sistem yang terbaru saat ini? (Update apa yang telah dilakukan?)

Setelah didapat gambaran singkat tentang Telkom Information Service Center, wawancara dilanjutkan ke tahap kedua dengan daftar pertanyaan sebagai berikut:

a. Service Strategy

1. Apakah menurut Anda nilai portfolio yang sebelumnya sudah maksimal?
2. Apakah menurut Anda biaya yang dikeluarkan sudah dianggap efektif untuk layanan TI?
3. Apakah menurut Anda penyedia layanan TI dapat memahami permintaan customer?

b. Service Design

1. Apakah menurut Anda level pelayanan yang telah disetujui telah diberikan kepada semua layanan TI yang terkait?
2. Apakah menurut Anda SLA sudah sesuai target yang ditetapkan sebelumnya?
3. Apa saja yang tertulis dalam SLA?
4. Apakah menurut Anda tuntutan kinerja dan kapasitas saat ini telah disampaikan dengan biaya yang minimal?
5. Apakah menurut Anda tingkat ketersediaan layanan yang disampaikan sudah sesuai dengan kebutuhan bisnis yang telah disetujui dengan biaya yang minimal?
6. Apakah menurut Anda keamanan informasi dikelola secara efektif dalam semua layanan?
7. Apakah menurut Anda Service Catalogue sudah berisi informasi yang akurat tentang semua layanan operasional?
8. Layanan apa saja yang tercantum dalam Service Catalogue?

9. Apakah terdapat recovery planning untuk mencegah gangguan terhadap aktivitas bisnis normal? (Man made maupun natural disaster)
10. Apakah menurut Anda pemasok dan layanan yang mereka tawarkan dikelola dengan baik?
11. Apakah menurut Anda kualitas layanan TI yang diberikan sudah baik?
12. Apakah menurut Anda kualitas layanan TI yang diberikan sesuai dengan nilai uang yang didapat?

c. Service Transition

1. Apakah menurut Anda informasi dan data yang aman dan handal tersedia di seluruh siklus layanan?
2. Apakah menurut Anda data yang diakses oleh staf bersifat relevan dan berkualitas?
3. Apakah menurut Anda informasi Configuration Items dan Service Asset telah dikelola dengan baik?
4. Apakah menurut Anda metode dan prosedur standar digunakan untuk penanganan perubahan yang terkontrol dan efisien (untuk meminimalkan dampak insiden yang dapat mempengaruhi kualitas layanan)?
5. Apakah menurut Anda metode dan prosedur standar telah digunakan untuk meningkatkan operasi organisasi sehari-hari?
6. Apakah menurut Anda penggunaan layanan telah efektif dalam memberikan value kepada pelanggan?
7. Apakah menurut Anda layanan yang baru atau dimodifikasi memberikan value yang tepat untuk para pelanggan?

d. Service Operation

- a. Fungsi

1. Apakah menurut Anda Service Desk telah dilatih sebelumnya dan dapat membantu pelanggan ?
2. Apakah Service Desk memiliki akses untuk menyelesaikan insiden yang terjadi?
3. Apakah menurut Anda infrastruktur yang digunakan untuk mendukung proses bisnis organisasi bersifat stabil?
4. Apakah aktivitas organisasi sehari-hari bersifat stabil?
5. Apakah aplikasi yang digunakan untuk mendukung proses bisnis organisasi bersifat stabil?

b. Proses

1. Apakah menurut Anda sistem dapat mendeteksi gangguan dan menentukan tindakan kontrol yang sesuai secara otomatis?
2. Apakah menurut Anda ketika terjadi insiden, operasi layanan dapat dikembalikan dengan cepat dengan meminimalkan dampak negatif terhadap operasi bisnis?
3. Apakah menurut Anda jumlah insiden yang berulang telah berkurang?
4. Apakah menurut Anda dampak insiden yang tidak dapat dicegah dapat diminimalkan?
5. Apakah permintaan dari pengguna akhir menggunakan metode yang konsisten dan berulang?
6. Apakah menurut Anda kerahasiaan, integritas dan ketersediaan jasa, aset, fasilitas dan informasi yang dimiliki organisasi bersifat terlindungi?
7. Apakah level layanan TI yang telah disepakati disediakan untuk semua layanan TI saat ini?

e. Continual Service Improvement

1. Apakah menurut Anda pencapaian tingkat layanan meningkat?

2. Apakah menurut Anda biaya TI untuk ketentuan layanan menurun dengan SLA yang ada saat ini?
3. Apakah menurut Anda pengumpulan data dan pelaporan kegiatan yang dilakukan sudah terkoordinasi dengan baik?
4. Apakah menurut Anda perbaikan layanan TI yang ada telah dilakukan sesuai dengan konsep Deming Cycle?

3.6 Uji Validitas dan Realibilitas

Seperti yang tertulis dalam buku Sugiyono (2010: 458), uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi empat aspek sebagai berikut:

1. Pengujian Kredibilitas, yang dilakukan dengan enam langkah:
 - a. Perpanjangan pengamatan: Peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru.
 - b. Peningkatan ketekunan: Melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan.
 - c. Trianggulasi
 - d. Analisis kasus negatif: Peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan.
 - e. Menggunakan bahan referensi: Adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti.
 - f. *Member check*: Proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data.
2. Pengujian Transerability, yaitu merupakan validitas eksternal yang menunjukkan derajat ketepatan hasil penelitian. Nilai transfer berkaitan dengan pertanyaan, sejauh mana penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain.

3. Pengujian Dependability, yang dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.
4. Pengujian Konfirmability, yang mirip dengan uji dependability sehingga dapat dilakukan bersamaan. Menguji konfirmability berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang digunakan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar konfirmability.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

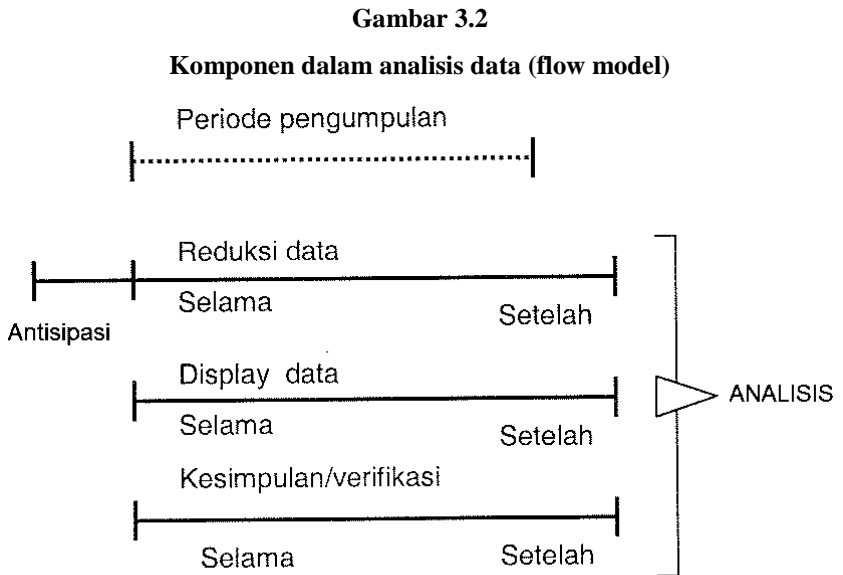
1. Analisis sebelum di lapangan

Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Fokus penelitian tersebut hanya bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan.

2. Analisis selama di lapangan Model Miles and Huberman

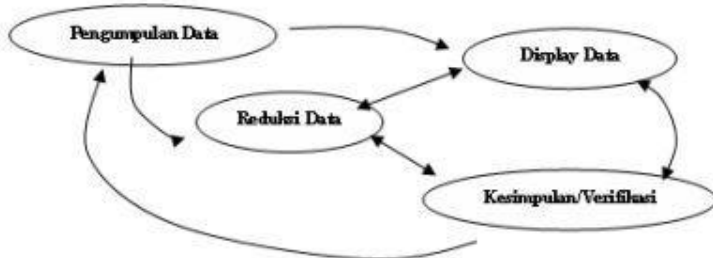
Analisis dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai hingga diperoleh data yang kredibel. Huberman (1984) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus hingga tuntas. Langkah-langkah analisis data dibagi menjadi tiga aktivitas yaitu data

reduction, data display, dan conclusion drawing/verification, seperti yang digambarkan sebagai berikut.



Sumber: Sugiyono (2010:430)

Gambar 3.3
Komponen dalam analisis data (interactive model)



Sumber: Sugiyono (2010:431)

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Reduksi data merupakan proses berpikir sensitive yang memerlukan kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bias dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, yang akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.