

Pertemuan 3:

Identifikasi Masalah

A. Tujuan Pembelajaran

Mahasiswa mampu mengidentifikasi permasalahan yang terdapat pada latar belakang masalah.

B. Uraian Materi

Pada pertemuan sebelumnya telah dijelaskan bahwa metodologi merupakan suatu pendekatan formal yang memerlukan langkah-langkah yang sistematis. Salah satu langkah dalam pembuatan metodologi penelitian adalah penetapan masalah dan menyimpulkan hipotesis. Pada bab ini akan dijelaskan bagaimana mengidentifikasi masalah dan menyimpulkan hipotesis.

1. Identifikasi Dan Perumusan Masalah

Penelitian biasanya dilakukan untuk menjawab pertanyaan yang belum dapat dijawab oleh seorang peneliti. Untuk melihat dengan jelas tujuan dan sasaran penelitian, maka perlu dilakukan identifikasi masalah. Masalah penelitian dipilih berdasarkan beberapa pertimbangan antara lain dilihat dari sisi waktu, biaya, kemampuan si peneliti maupun kontribusi yang akan diberikan oleh penelitian tersebut bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

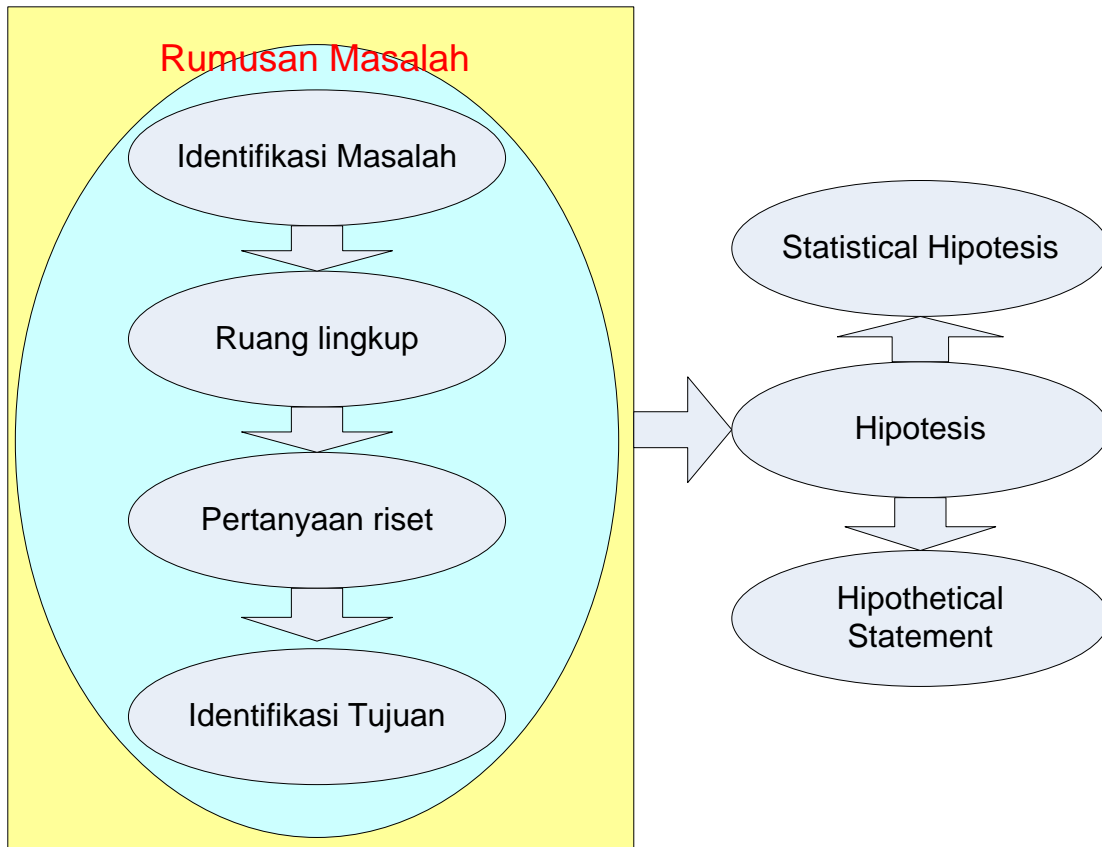
Salah satu langkah awal untuk memulai penelitian kita harus merumuskan masalah yang akan diteliti. Tahap ini merupakan tahap yang paling penting dalam penelitian karena semua jalannya penelitian akan dituntun oleh perumusan masalah. Tanpa adanya permasalahan yang jelas, penelitian tidak akan dapat dilaksanakan karena perumusan masalah merupakan sumber utama dari unsur penelitian yang akan dilaksanakan.

Perumusan masalah ini bertujuan untuk mencari sesuatu dalam kerangka pemuasan akademis seseorang, memuaskan perhatian serta keingintahuan seseorang akan hal-hal yang baru, meletakkan dasar untuk memecahkan beberapa penemuan penelitian sebelumnya ataupun dasar untuk penelitian selanjutnya, memenuhi keinginan sosial dan menyediakan sesuatu yang bermanfaat. Setelah menetapkan berbagai aspek masalah yang dihadapi, peneliti mulai menyusun informasi mengenai masalah yang akan dijawab menjadi suatu perumusan masalah.

Untuk itu, diperlukan perumusan tujuan penelitian yang jelas, yang mencakup pernyataan tentang mengapa penelitian dilakukan, sasaran penelitian, maupun pikiran penggunaan dan dampak hasil penelitian. Dengan identifikasi yang jelas peneliti akan mengetahui variabel yang akan diukur dan apakah ada alat-alat untuk mengukur variabel tersebut. Memilih masalah untuk diteliti merupakan tahap yang penting dalam melakukan penelitian, karena pada hakikatnya seluruh proses penelitian yang dijalankan adalah untuk menjawab pertanyaan yang sudah ditentukan sebelumnya. Suatu masalah tidak harus menuntut atau menimbulkan suatu penelitian tetapi penelitian dilakukan karena adanya masalah.

Penentuan permasalahan (identifikasi masalah) secara jelas dan sederhana bertujuan untuk mentransformasikan topik kedalam sesuatu yang bisa dikelola (*manageable*) dalam artian disesuaikan dengan kemampuan peneliti dan batasan-batasan sumber daya yang ada. Tanpa adanya permasalahan, penelitian tidak akan dapat dilaksanakan karena perumusan masalah merupakan sumber utama dari unsur penelitian yang akan dilaksanakan. Secara umum, perumusan masalah dapat dilihat pada gambar 3.1.

Pencarian masalah yang akan dikaji dapat bersumber dari bacaan, pengamatan terhadap fakta dilapangan, berdasarkan pengalaman pribadi, maupun dari hasil pertemuanpertemuan ilmiah seperti seminar, diskusi dan lokakarya. Permasalahan yang ingin dikaji sebaiknya diuraikan mulai dari permasalahan secara umum hingga akhirnya terbentuk suatu permasalahan yang lebih khusus dan spesifik. Dalam pencarian topik permasalahan ini perlu adanya pemahaman terhadap objek yang ingin diteliti baik melalui fenomena-fenomena yang ada, teori, hipotesis maupun eksperimen.



Gambar 3.1 Perumusan masalah

Gambaran mengenai permasalahan yang akan diteliti dapat dinyatakan dan diuraikan dalam beberapa bentuk. Ada beberapa cara untuk merumuskan masalah:

- Dirumuskan dalam bentuk pertanyaan (*research question*) yang berfokus pada *dependent variable* atau pada apa yang akan diteliti.
- Rumusan hendaknya jelas dan padat
- Rumusan masalah harus berisi implikasi adanya data untuk memecahkan masalah
- Rumusan masalah dasar dalam membuat hipotesa

Berikut ini diberikan beberapa contoh perumusan masalah yang dibuat dalam bentuk *research question*.

Contoh 1: **Harini, Sri. 2005. Analisis, Permodelan dan Perbaikan Proses Bisnis pada Penerapan CRM, studi kasus: Divisi Cellular Customer Service PT Indosat, Tbk. Tesis. Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia.**

Pertanyaan penelitian yang ingin dijawab adalah sebagai berikut:

1. Proses bisnis apa saja yang perlu diperbaiki pada Div. CCS Operation INDOSAT dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan keefektifan kegiatan layanannya?
2. Model proses bisnis pada fungsi *customer interface management* yang bagaimana yang sebaiknya diterapkan INDOSAT untuk meningkatkan SLA di Div. CCS Operation?
3. Seberapa besar peningkatan optimalisasi pemanfaatan aplikasi CRM INDOSAT pasca pembentukan proses bisnis tersebut?

Contoh 2: Cahyadi, Eddy. 2006. *Kajian Business Continuity Plan Berdasarkan Kuantifikasi Nilai Ekonomis Sistem Aplikasi pada Industri Penerbangan: Studi kasus pada PT Garuda Indonesia*. Tesis. Fakultas Ilmu Komputer. Universitas Indonesia.

Beberapa hal yang akan ditinjau dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengkuantifikasi nilai manfaat dari aplikasi penunjang utama proses bisnis yang bersifat *tangible* maupun *intangible* ?
2. Bagaimana mengkuantifikasi biaya pengembangan dari beberapa alternatif skema sistem pendukung sebagai bagian dari perencanaan BCP ?
3. Dapatkah kualifikasi tersebut dijadikan justifikasi kelayakan secara ekonomis bagi perancangan BCO yang optimum yaitu biaya untuk alternatif skema BCP sama dengan kerugian bisnis yang ditanggung bila terjadi kegagalan sistem ?

Permasalahan yang baik memiliki tiga ciri utama, yaitu:

- a. *Mempunyai nilai penelitian*, dalam arti bahwa permasalahan tersebut masih bersifat asli/original, menyatakan suatu hubungan dengan bidang lain, serta dapat diuji kebenarannya).
- b. *Fisible*, artinya permasalahan tersebut dapat dipecahkan, tersedianya data dan metode untuk memecahkan masalah, tersedianya biaya, dan dapat diselesaikan dalam waktu yang wajar).
- c. *Sesuai dengan kualifikasi peneliti*, artinya bahwa permasalahan yang diangkat menarik minat bagi si peneliti, serta sesuai dengan kualifikasi yang ada.

Setelah menemukan permasalahan yang akan dikaji ada baiknya bila masalah yang akan diteliti dipertimbangkan kelayakannya dari sudut pandang obyektif penelitian

apakah permasalahan tersebut nantinya akan memberikan sumbangan pada perkembangan ilmu pengetahuan atau tidak. Selain itu juga perlu dipertimbangkan kelayakannya dari segi waktu yang akan digunakan, biaya yang akan dikeluarkan, sarana dan prasarana pendukung penelitian serta kemampuan untuk menganalisanya.

Problem atau permasalahan yang dikemukakan sebagai masalah bisa juga dikemukakan sebagai hipotesa. Apapun bentuknya, bagian implikasi berisikan persoalan penting untuk mencari masalah dan mengembangkan problematik tertentu. Jika digolongkan secara sederhana, sumber masalah yang dapat dijadikan sebagai topik *research* adalah:

a. Penelitian Observasi

Dengarkan secara langsung keluhan-keluhan yang ada di lapangan dan adakan eksploratif sendiri secara singkat.

b. Diskusi-diskusi

Diskusi ini termasuk di dalamnya diskusi resmi atau diskusi tidak resmi. Ikuti dengan seksama diskusi tersebut dan kutip masalah-masalah yang timbul dalam diskusi tersebut.

c. Dosen-dosen atau ahli riset

Pada umumnya dosen menguasai suatu bidang ilmu tertentu secara lebih baik daripada orang lain.

b. Bibliographi

Sumber bibliografi yang dapat dijadikan sumber *problem* adalah *journal*, *encyclopedia*, review, skripsi/tesis, disertasi, buku-buku teks, majalah, buletin, *research report* dan lain sebagainya.

Keempat sumber di atas merupakan sumber-sumber penting untuk memperoleh dan menetapkan *problem* yang disebabkan oleh masalah.

2. Langkah-langkah Perumusan Masalah

Masalah yang telah ditemukan dan diidentifikasi, belum menjadi suatu jaminan bahwa masalah yang ditemukan layak untuk diteliti. Ada dua pertimbangan yang harus diperhatikan dalam memilih masalah yang telah dirumuskan atau diidentifikasi diantaranya harus dilihat lagi apakah rumusan masalah tersebut layak apabila dipandang dari segi objektif maupun bila dilihat dari nilai penelitiannya. Untuk mengidentifikasi

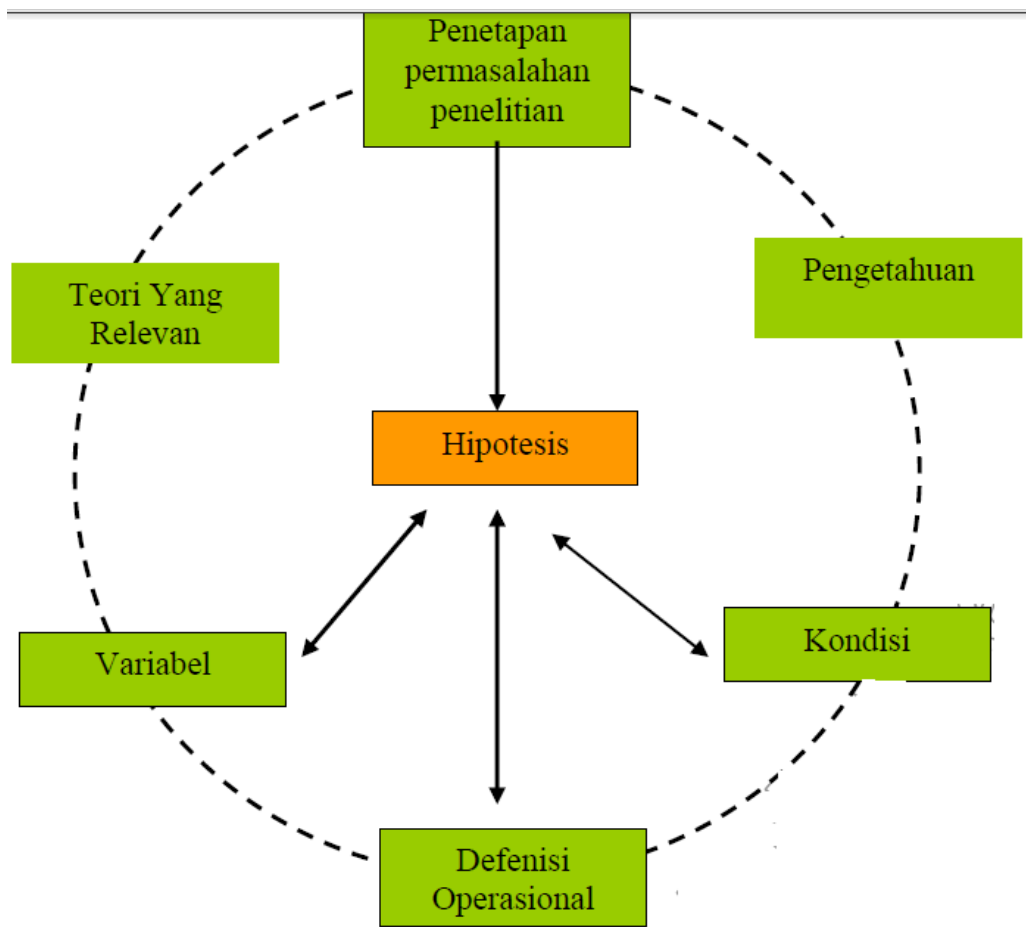
masalah bisa dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya bisa dilakukan dengan bacaan (buku, jurnal, tesis, dan lain sebagainya), pengamatan lapangan, berdasarkan pengalaman pribadi, seminar dan lokakarya, diskusi, dan lain sebagainya.

Selain itu juga perlu diperhatikan apakah permasalahan tersebut nantinya akan memberikan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Bila dilihat dari sisi penelitian yang akan dilakukan, baik berupa kelayakan waktu atau lama penelitian akan dilakukan, besarnya biaya yang akan dikeluarkan, serta ada atau tidaknya sarana dan prasarana pendukung, teori-teori pendukung dan lain sebagainya.

Permasalahan yang baik akan memberikan nilai kontribusi bagi kehidupan manusia. Penelitian yang baik harus dapat dipecahkan atau dicari jawabannya melalui data yang telah dikumpulkan dan dibantu dengan metode pemecahan masalah, selain harus menarik bagi peneliti, permasalahan tersebut juga harus spesifik pada suatu bidang tertentu, dan hasil penelitian yang dilakukan bisa digunakan sebagai pengembangan dari teori yang telah ada sebelumnya.

Masalah perlu dirumuskan dengan tujuan agar permasalahan jelas dan tidak menimbulkan kesalahan dalam menafsir keadaan yang sedang diteliti. Masalah yang diangkat merupakan dasar untuk mengajukan teori dan hipotesis, pencarian dan pengumpulan data, serta pemilihan metode analisis dan penarikan kesimpulan. Dalam merumuskan permasalahan perlu adanya teknik-teknik tertentu, diantaranya pertanyaan sebaiknya dirumuskan dalam suatu bentuk pertanyaan yang singkat dan jelas sehingga bisa memberikan petunjuk untuk pengumpulan data serta pencarian metode dan analisa data yang tepat untuk pemecahan masalah tersebut.

Pada gambar 3.2. dibawah ini dijelaskan bagaimana bagaimana hubungan antara teori, hipotesis, ilmu pengetahuan, variable, definisi operasional dan lain sebagainya untuk mengidentifikasi suatu masalah.



Gambar 3.2 Hubungan Antara Komponen Untuk Mengidentifikasi Permasalahan Dalam Penelitian

Terdapat empat langkah penting yang harus dilakukan dalam membuat suatu perumusan masalah⁹, yaitu:

- Langkah 1 : Tentukan fokus penelitian
- Langkah 2: Cari berbagai kemungkinan dari berbagai faktor yang ada kaitannya dengan fokus penelitian tersebut yang dalam hal ini dinamakan subfokus.
- Langkah 3: Diantara faktor-faktor yang terkait adakan pengkajian faktor mana yang paling menarik untuk ditelaah, kemudian tetapkan faktor apa saja yang akan dipilih.
- Langkah 4: Kaitkan secara logis faktor-faktor subfokus yang dipilih dengan fokus penelitian.

3. Contoh Perumusan Masalah

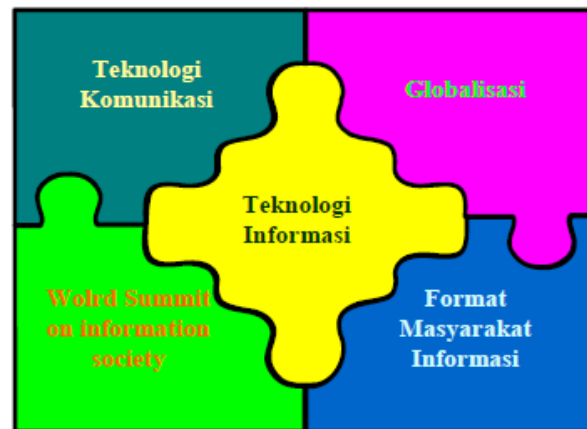
Dalam melakukan penelitian perlu dilakukan penentuan permasalahan (identifikasi masalah) secara jelas dan sederhana. Identifikasi masalah ini bertujuan untuk mentransformasikan topik agar bisa dikelola (*manageable*) dalam artian disesuaikan dengan kemampuan peneliti dan batasan-batasan sumber daya yang ada. Tanpa adanya permasalahan, penelitian tidak akan dapat dilaksanakan karena perumusan masalah merupakan sumber utama dari unsur penelitian yang akan dilaksanakan. Berikut ini merupakan contoh *problem statement* penelitian dalam bidang TI:

Contoh 1: Penetapan Problem Statement dengan judul “Analisis Transformasi Masyarakat Informasi di Indonesia Berdasarkan Target World Summit on The Information Society (WSIS) Tahun 2015” pada tahun 2007.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat selain mendorong terjadinya globalisasi telah menempatkan informasi di tempat penting dalam kehidupan masyarakat dunia. Seluruh negara di dunia sepakat untuk bersama-sama mencapai format masyarakat informasi dengan menyelenggarakan *World Summit on information society* yang pada tujuannya untuk mencapai masyarakat informasi di tingkat dunia pada tahun 2015. Penelitian ini mengkaji berbagai usaha yang sudah dilakukan Indonesia untuk mencapai format masyarakat informasi tersebut.

Permasalahan yang ingin dikaji sebaiknya diuraikan mulai dari permasalahan secara umum hingga akhirnya terbentuk suatu permasalahan yang lebih khusus dan spesifik.

Dalam pencarian topik permasalahan ini perlu adanya pemahaman terhadap objek yang ingin diteliti baik melalui fenomena-fenomena yang ada, teori, hipotesis maupun eksperimen. Pencarian sumber-sumber literatur yang akan mendukung pemecahan masalah dapat dibuat dengan cara memecahkan *problem statement* menjadi bagian-bagian tertentu untuk memudahkan pencarian topik yang diinginkan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada potongan *puzzle* di bawah ini



Gambar 3.3. Pemetaan Permasalahan pada Contoh 1

Dari hasil *literatur review* kita dapatkan suatu kerangka (*fremwork*) yang dibentuk dari berbagai macam artikel. Semuanya (*peaces of puzzle*) memperkuat *problem* yang kita ambil, sehingga pada saat menulis karya ilmiah ataupun menulis proposal proyek hasilnya signifikan karena berasal dari *project*, atupun riset yang sebelumnya seperti yang terlihat pada gambar 3.3.

C. Latihan Soal/Tugas

Tuliskan pokok-pokok permasalahan yang dapat diidentifikasi dari kasus berikut!

Penggunaan teknologi informasi dalam suatu perusahaan, tidak selamanya secara otomatis meningkatkan kinerja perusahaan tersebut. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah manajemen TI. Berbagai teknik dapat digunakan untuk mengukur kinerja manajemen TI, diantaranya penggunaan *Balance Scorecard*, *COBIT*, dan *IT-IL*. Teknik-teknik tersebut dapat dipakai sebagai alat untuk menganalisa leselaran, strategi bisnis perusahaan dan mengukur kinerja manajemen TI perusahaan. Dengan melakukan analisa dan pengukuran manajemen TI perusahaan maka peran dan fungsi teknologi informasi sebagai enabler dapat diwujudkan pada seluruh komponen perusahaan. Penelitian ini, memberikan penjelasan tentang bagaimana menganalisa manajemen TI perusahaan serta mengukur manajemen TI-nya berdasarkan *balance scorecard* dan pendekatan *best practice* yang ada.

D. Daftar Pustaka

Hasibuan, Zainal A. (2007). *Metodologi Penelitian pada Bidang Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia.