

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Deskripsi Sumber Data

Penelitian ini mengambil sumber data dari Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan Kementerian Keuangan yang beralamat di Gedung J.B. Sumarlin Jalan Wahidin Raya nomor 1, Jakarta Pusat dengan rentang waktu pengambilan data dari bulan Juni 2023 dengan sumber data yang dibutuhkan adalah data primer dan data sekunder yang terkait dengan penelitian ini.

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan sebagai alat untuk melakukan pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan sebagai sarana untuk mendapatkan keabsahan terkait dengan pembahasan di dalam penelitian ini. Adapun beberapa teknik pengumpulan yang digunakan di dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Observasi

Pengamatan dilakukan dengan mengamati langsung proses pemenuhan layanan di Tim Layanan Pengguna dan proses *monitoring* penerapan SOP di Sub Bidang Organisasi dan Sumber Daya Manusia.

2) Wawancara

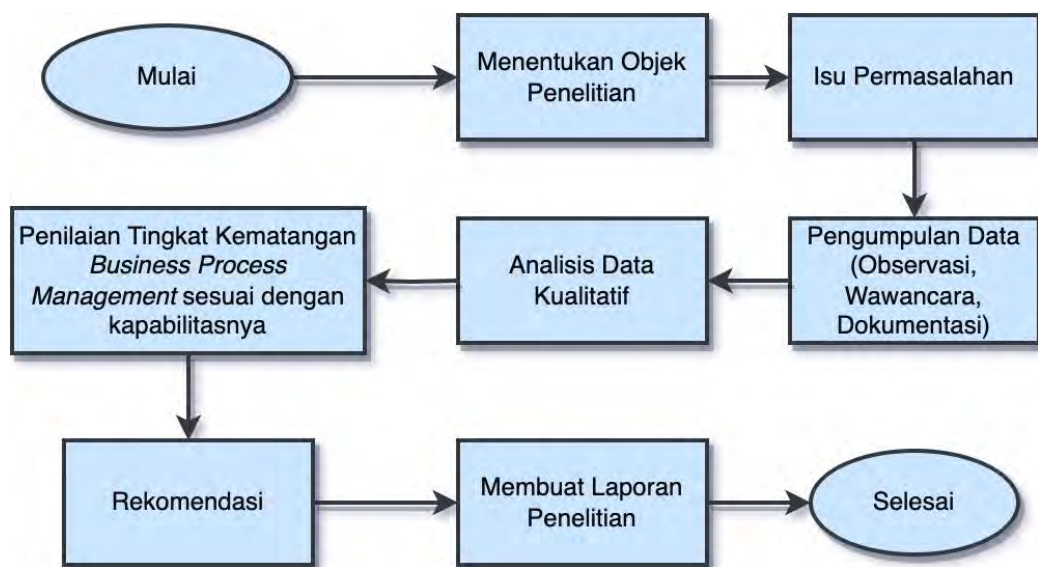
Teknik pengumpulan melalui wawancara melibatkan interaksi langsung dengan narasumber. Pada penelitian ini, wawancara akan dilakukan secara semi terstruktur kepada tiga (3) narasumber yakni Staf pada Tim Pengelolaan Program TIK, Analis Proses Bisnis, dan Staf pada Tim Layanan Pengguna.

3) Dokumentasi

Di dalam penelitian ini dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi yang terkait dengan topik penelitian seperti dokumen *company profile*, dokumen inisiatif strategis instansi, katalog layanan, dan SOP.

3.3. Diagram Alir Penelitian

Diagram alir penelitian memuat tahapan-tahapan penting dalam penelitian yang digunakan untuk memudahkan pemahaman dan pengorganisasian langkah-langkah penelitian, serta membantu dalam mengidentifikasi dan meminimalkan kemungkinan kesalahan atau kekurangan dalam desain penelitian. Diagram alir yang digunakan pada penelitian ini dapat dijelaskan pada Gambar 3.3 sebagai berikut:



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian

Penjelasan mengenai detail diagram di atas adalah sebagai berikut.

1) Menentukan Objek Penelitian

Tahapan yang dilakukan paling awal adalah dengan menentukan objek penelitian. Objek penelitian yang akan diteliti terletak pada Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan pada Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

2) Isu Permasalahan

Tahap kedua yang dilakukan adalah menemukan isu permasalahan. Isu permasalahan yang ditemukan pada Pusat Sistem Informasi dan Teknologi

Keuangan adalah dimana organisasi telah melakukan penerapan BPM untuk melancarkan operasional kegiatannya. Namun, tingginya permintaan proses pemenuhan layanan yang sangat dinamis memunculkan kebutuhan akan pembaruan proses bisnis yang lebih cepat dan sampai dengan saat ini belum dapat dilakukan. Dari isu permasalahan tersebut, maka diperlukan penilaian tingkat kematangan terhadap implementasi *Business Process Management* (BPM) untuk melakukan analisis kesiapan organisasi dalam pembaruan proses bisnis secara dinamis.

3) Pengumpulan Data

Dalam fase ini, data dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk data utama dan data pendukung. Pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan wawancara dengan tiga narasumber dan pengumpulan dokumen, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya..

4) Analisis Data Kualitatif

Pada tahapan ini, data yang telah dikumpulkan akan dilakukan analisis lebih mendalam menggunakan *tools Value Chain Analysis* untuk melihat pemodelan kondisi *existing* terkait dengan proses bisnis pemenuhan katalog layanan yang ada di objek penelitian.

Setelah mendapatkan hasil dari proses tersebut, data dan informasi akan siap untuk diolah lebih lanjut.

5) Penilaian Tingkat Kematangan *Business Process Management* sesuai dengan Kapabilitasnya

Pada tahap ini, akan dilakukan *assessment* terhadap kematangan implementasi *Business Process Management* pada objek penelitian yang didasarkan atas konsep BPM *maturity model* yang dikemukakan oleh (Dumas *et. al.*, 2018) yang diadaptasi dari (de Bruin, 2009; Rosemann & de Bruin. 2005). Dari model tersebut, setiap area kapabilitas yang terdapat di dalam 6 faktor tersebut akan diberikan skala 1 hingga 5 untuk mengukur kematangan masing-masing area tersebut dengan skala penilaian yang diadaptasi dari sistem penamaan tingkat kematangan *Capability Maturity Model Integration* (CMMI).

Penilaian skala ini dilakukan dari setiap jawaban dari hasil wawancara, serta pengamatan dan tinjauan dokumen. Selanjutnya, akan dilakukan penghitungan rata-rata terhadap seluruh faktor kesuksesan tersebut untuk memperoleh penilaian kematangan secara garis besar. Setelah diketahui *level* kematangan yang sudah dikategorikan berdasarkan kapabilitasnya, selanjutnya akan dilakukan analisis terkait dengan pola yang terbentuk untuk mendapatkan titik kuat dan titik lemah dari tingkat kematangan atas implementasi BPM di instansi.

Setelah mengetahui titik lemah, maka akan dilakukan analisis penyebab kejadian tersebut menggunakan *Fishbone Diagram* untuk melakukan identifikasi lebih lanjut mengenai isu permasalahan yang ada di dalam penelitian ini dan menentukan penyebab dari permasalahan tersebut. Pada akhirnya, seluruh hasil analisis akan berbentuk narasi yang akan dilaporkan sebagai hasil *assessment* kepada Kepala Sub Bagian Organisasi dan Sumber Daya Manusia selaku manajer proses bisnis.

6) Rekomendasi

Pada tahap ini, akan dirumuskan rekomendasi dan evaluasi berdasarkan hasil analisis penilaian tingkat kematangan dan temuan yang telah diperoleh selama penelitian. Rekomendasi dan evaluasi akan dilakukan dengan mengacu pada prinsip yang dikemukakan oleh (vom Brocke *et. al.*, 2014) mengenai “*Ten Principles of Good Business Process Management*”[9].

7) Membuat Laporan Penelitian

Penulisan Laporan Penelitian merupakan tahap terakhir yang ada di diagram alir penelitian ini. Pada tahap ini akan dilakukan penulisan penelitian ke dalam bentuk laporan yang disajikan dalam bentuk metode deskriptif.