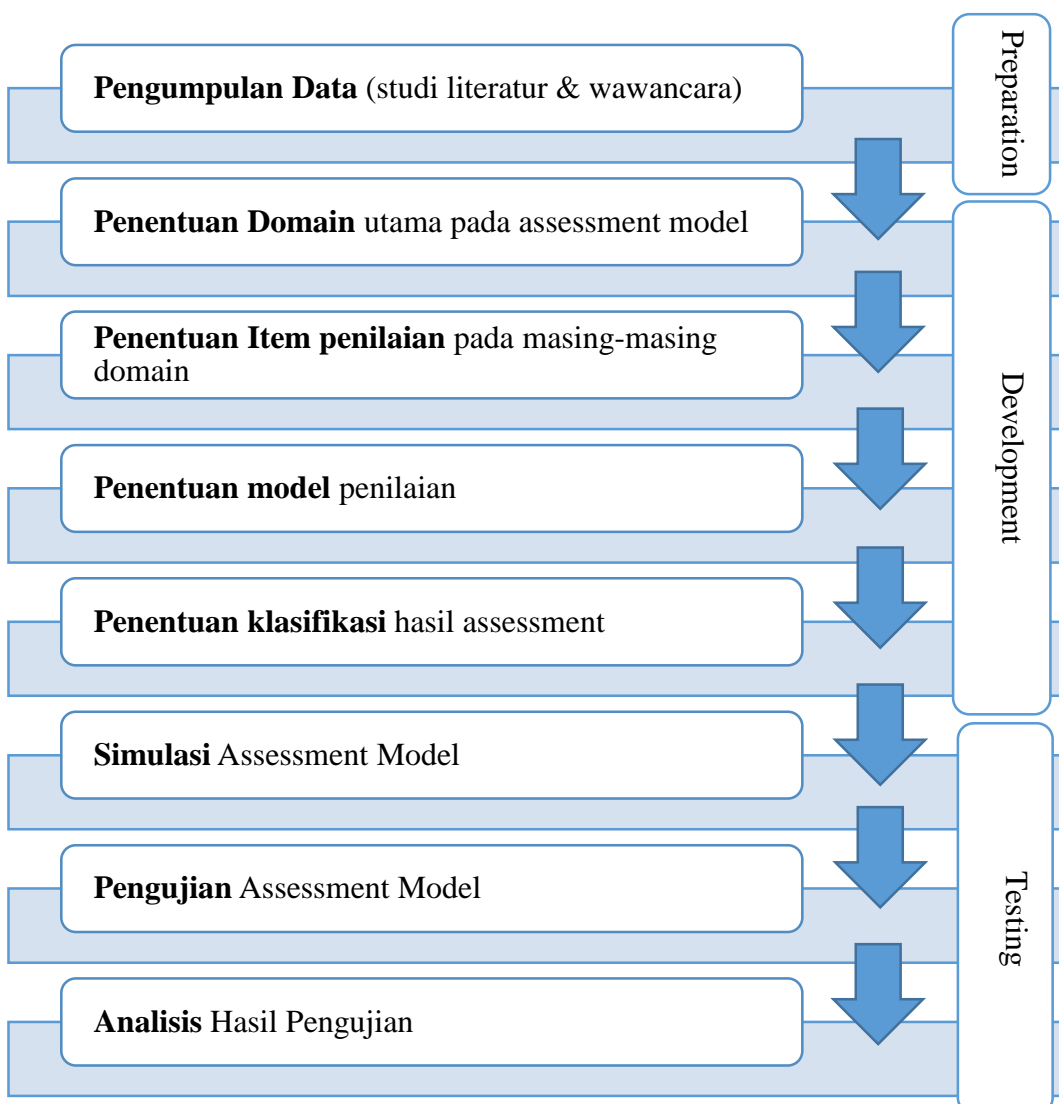


### BAB III

## METODOLOGI PENELITIAN

#### 1.1. Metode dan Alur Pembahasan

Dalam mencapai tujuan penelitian ini, terdapat beberapa tahapan penelitian yang perlu dilakukan. Tahapan tersebut dapat dilihat pada gambar 3.1 :



Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian

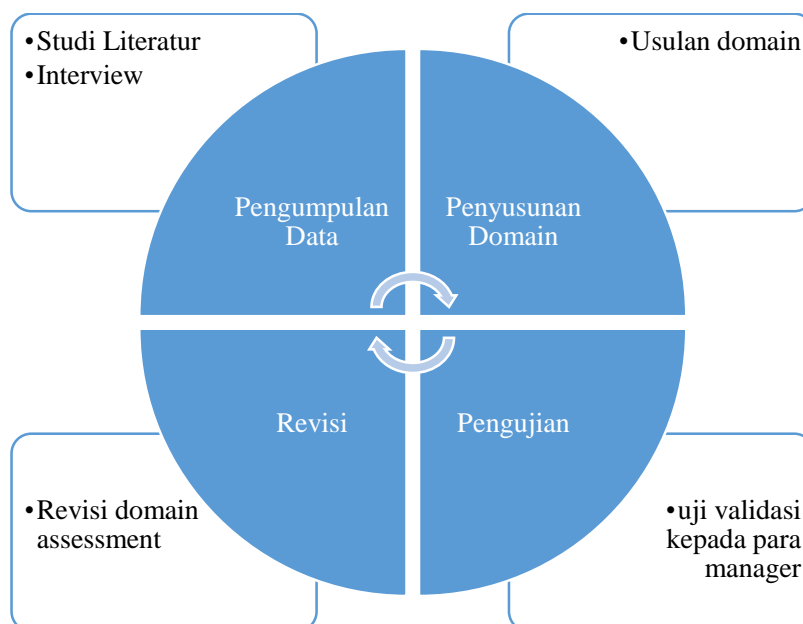
Adapun penjelasan dari metodologi penelitian yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut :

1) Pengumpulan Data (studi literatur & wawancara)

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data sebagai bahan pembuatan model dalam penelitian. Data yang diperoleh pada penelitian ini berasal dari studi literatur berupa buku-buku maupun publikasi hasil penelitian, artikel, situs internet serta sumber lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Selain itu dilakukan pula melalui interview kepada pihak terkait.

2) Penentuan Domain utama pada assessment model

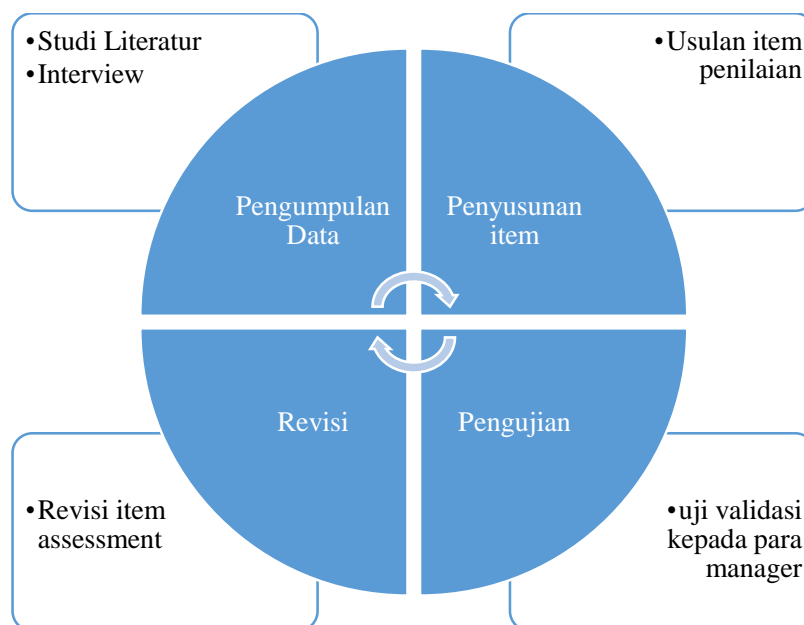
Dari hasil pengumpulan data pada tahap 1, akan beberapa hal yang akan menjadi domain utama pada assessment model yang dibangun.



Gambar 3.2 Metode penentuan domain

### 3) Penentuan Item penilaian pada masing-masing domain

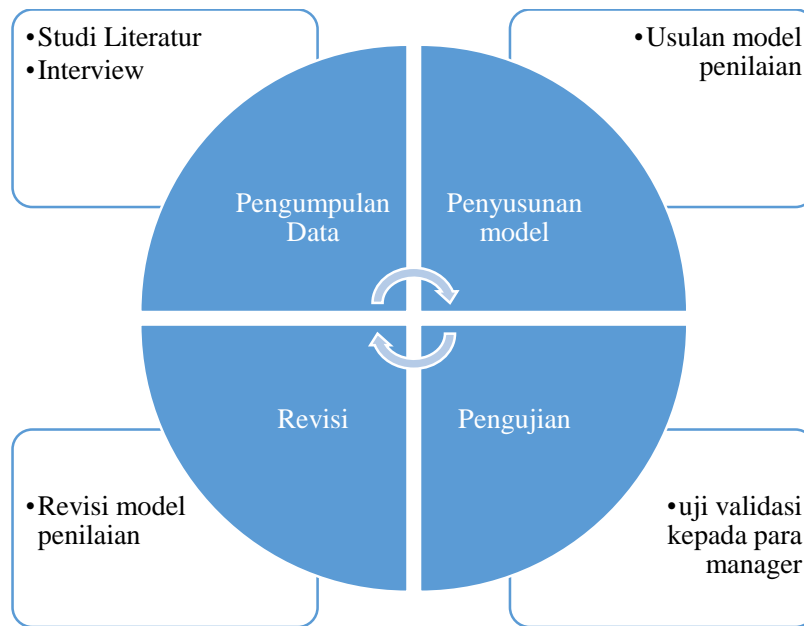
Pada tahap ini, indikator penilaian akan dipertajam dengan melahirkan item penilaian pada masing-masing domain yang telah ditentukan



Gambar 3.3 Metode penentuan item penilaian

### 4) Penentuan model penilaian

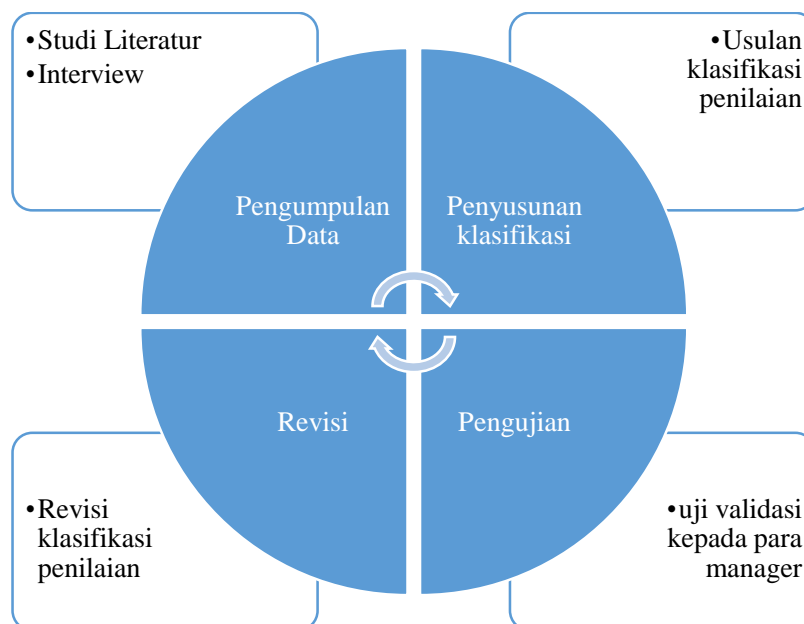
Penentuan model penilaian ini merupakan tindak lanjut dari tahapan sebelumnya yang akan menjadi alat perekam pada setiap item-item penilaian yang nantinya dibutuhkan sebagai bahan evaluasi hasil assessment



Gambar 3.4 Metode penentuan model penilaian

#### 5) Penentuan klasifikasi hasil assessment

Tahapan ini bertujuan untuk memberikan klasifikasi atau tingkatan kemampuan dari subject yang dinilai



Gambar 3.5 Metode penentuan klasifikasi penilaian

#### 6) Simulasi Assessment Model

Setelah selesai semua tahapan pembentukan assessment model, selanjutnya model tersebut akan diuji dengan melakukan simulasi penilaian terhadap IT Support Engineer dengan menggunakan assessment model yang telah dibentuk.

Proses simulasi akan berlangsung dengan meliputi 5 tahap. Berikut urutan tahapan simulasi yang akan dilakukan yang disajikan dalam sebuah matrik yaitu Responsibility Assignment Matrix (RAM) atau biasa dikenal dengan RACI Matrix.

**Tabel 3.1** Matrik RACI Tahapan Simulasi

No	Tahapan Simulasi	Peneliti	IT Support Engineer	Manager / Supervisor	CEO / COO
1	Pengenalan Support Assessment Model	R	A	A C	I
2	Sosialisasi	R	A	C	I
3	Penyusunan Skenario Assessment	A	-	R	C I
4	Proses Assessment	C	R	A	I
5	Perhitungan hasil Assessment	R	A	A	I

#### 7) Pengujian Assessment Model

Setelah melakukan simulasi penilaian dengan menggunakan assessment model yang telah dibangun, selanjutnya model penilaian tersebut akan diuji.

#### 8) Analisis Hasil Pengujian

Pada tahap ini, akan menunjukkan hasil analisis dari pengujian yang dilakukan terhadap assessment model yang telah dibentuk yang merupakan hasil dari penelitian ini.

### **1.2. Sumber Data**

Pada penelitian kali ini diperoleh dari wawancara (interview) langsung dengan pihak terkait di perusahaan. Wawancara kepada support manager sebagai pihak penanggung jawab dan pengambil keputusan (Accountable). Wawancara kepada IT support engineer selaku pihak pelaksana tugas (Responsible). Dan juga dilakukan kepada pemilik perusahaan atau ketua department selaku pihak yang perlu mengetahui tindakan dan hasil ataupun keputusan yang telah diambil.

Selain itu penelitian ini juga menggunakan beberapa data yang telah dimiliki oleh perusahaan. Diantaranya data operasional tim support, data aktivitas, dan data help desk.

### **1.3. Teknik Pengujian Penelitian**

Pengujian terhadap hasil penelitian dilakukan dengan melakukan simulasi kepada IT Support Engineer yang selanjutnya dilakukan uji validitas

yang dihitung dengan menggunakan skala likert melalui kuesioner yang di berikan kepada manager support dan IT support engineer.

#### 1) Uji Validitas kepada Support Manager

Pada bagian ini dijelaskan mengenai pembobotan skala likert dalam melakukan kuesioner kepada support manager.

##### (1) Penafsiran bobot pengujian

Pengujian menggunakan 3 kategori jawaban dengan bobot yang berbeda untuk setiap jawabannya seperti pada tabel berikut.

**Tabel 3.2** Bobot Jawaban Pertanyaan Kuesioner Support Manager

Pernyataan	Bobot Sangat Setuju	Bobot Setuju	Bobot Tidak Setuju
Postif	3	2	1
Negatif	1	2	3

##### (2) Kualifikasi Skor

Persentase skor = ( jumlah skor / jumlah bobot nilai tertinggi)  $\times$  100%.

Berikut adalah kriteria penilaian interpetasi skor,

kualifikasi persentase = ( bobot jawaban / bobot jawaban maks)  $\times$  100%.

- a. Persentase nilai Setuju =  $(3 / 3) \times 100\% = 100\%$
- b. Persentase nilai Ragu-Ragu=  $(2 / 3) \times 100\% = 66.66\%$
- c. Persentase nilai Biasa Saja=  $(1 / 3) \times 100\% = 33.33\%$

#### 2) Uji Validitas kepada IT Support Engineer

Pada bagian ini dijelaskan mengenai pembobotan skala likert dalam melakukan kuesioner kepada IT support engineer.

##### (1) Penafsiran bobot pengujian

Pengujian menggunakan 3 kategori jawaban dengan bobot yang berbeda untuk setiap jawabannya seperti pada tabel berikut.

**Tabel 3.3** Bobot Jawaban Pertanyaan Kuesioner Support Manager

Pernyataan	Bobot Sangat Setuju	Bobot Setuju	Bobot Tidak Setuju
Positif	3	2	1
Negatif	1	2	3

## (2) Kualifikasi Skor

Persentase skor = ( jumlah skor / jumlah bobot nilai tertinggi)  $\times$  100%.

Berikut adalah kriteria penilaian interpretasi skor,

kualifikasi persentase = ( bobot jawaban / bobot jawaban maks)  $\times$  100%.

- d. Persentase nilai Setuju =  $(3 / 3) \times 100\% = 100\%$
- e. Persentase nilai Ragu-Ragu =  $(2 / 3) \times 100\% = 66.66\%$
- f. Persentase nilai Biasa Saja =  $(1 / 3) \times 100\% = 33.33\%$

## 1.4. Perancangan

### 1.4.1. Rancangan Model

Rancangan model assessment yang dibangun meliputi sebuah matriks penilaian disertai dengan pemaparan terkait domain dan item penilaiannya mulai dari deskripsi, tujuan, kebutuhan (mandatory dan optional), klasifikasi, contoh, dan saran.



**Tabel 3.4** Rancangan Matrik model penilaian

Domain	Item Penilaian	Necessity	Minimum score	Pencapaian
Domain 1 (D1)	Item 1 (D1.I1)	✓		
	Item 2 (D1.I2)	✘		
	Item 3 (D1.I3)	✓		
	...			
Domain 2 (D2)	Item 1 (D2.I1)			
	Item 2 (D2.I2)			
	...			

Pada tabel matrik rancangan model penilaian diatas terdapat beberapa komponen antara lain :

1) Domain

Domain merupakan topik utama dalam assessment model yang dibangun

2) Item Penilaian

Item penilaian merupakan indikator yang digunakan dalam penilaian dalam menilai aspek tertentu pada assesment model sebagai turunan dari domain yang lebih spesifik

3) Necessity (Tingkat keperluan)

Tingkat keperluan dimaksudkan untuk memilah item penilaian yang digunakan pada assessment model agar tercapai tujuan penilaian yang dilakukan.

4) Minimum score

Nilai minimal pada model tersebut dapat digunakan sebagai batas bawah kualifikasi pada tiap-tiap item penilaian berdasarkan tujuan assessment itu sendiri. Nilai minimal ini bersifat optional, jika perusahaan tidak menentukan secara spesifik, maka nilai minimal tersebut mengikuti standar kualifikasi dan klasifikasi assessment model ini.

### 5) Pencapaian

Bagian ini menjelaskan nilai pencapaian yang dicapai subject selama proses assessment

#### 1.4.2. Rancangan Klasifikasi

Adapun rancangan klasifikasi pada hasil assessment diklasifikasikan menjadi :

**Tabel 3.5** Rancangan Klasifikasi dalam model penilaian

Rank	Title	Description
★★★	Professional	Pada tingkat ini, subject dianggap sangat menguasai bidangnya dan layak untuk mendapatkan reward bahkan promotion
★★	Senior	Pada tingkat ini, subject dianggap cukup menguasai bidangnya dan layak untuk mendapatkan reward sebagai pendorong dalam peningkatan kualitas
★	Junior	Pada tingkat ini, subject dianggap mampu menjalankan tugasnya akan tetapi perlu dilakukannya pelatihan terkait guna tercapainya peningkatan kualitas
☆	Unaccepted	Pada tingkat ini, subject dianggap tidak memenuhi kualifikasi yang telah ditentukan.

#### 1.4.3. Waktu dan Lokasi Penelitian

Berikut adalah waktu dan lokasi penelitian

### 1.4.3.1. Waktu Penelitian

**Tabel 3.6** Jadwal Penelitian

No	Nama Kegiatan	2019															
		Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan Data	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
2	Penentuan Domain					■	■	■									
3	Penentuan Item penilaian								■	■							
4	Penentuan model penilaian										■						
5	Penentuan klasifikasi											■					
6	Simulasi												■	■	■		
7	Pengujian												■	■	■		
8	Analisis															■	■

### 1.4.3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kota Bandung, Cimahi, dan Jakarta dengan melibatkan beberapa perusahaan IT yang terkait dengan penelitian ini.