

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian diartikan sebagai tahapan bagi peneliti dalam melaksanakan penelitiannya dimulai dari mencari suatu permasalahan, pengumpulan data, analisis data hingga menjadi satu hasil penelitian sebagai pemecahan masalah. Muharto & Ambarita (2016) mengemukakan bahwa “metode penelitian berkenaan dengan cara pengumpulan data yang selanjutnya data tersebut dapat menghantarkan pada pencapaian tujuan dan manfaat kegunaan tertentu”. Metode penelitian pada setiap penelitian akan berbeda, tergantung dari penentuan masalah oleh peneliti.

Desain penelitian berfungsi sebagai pedoman bagi peneliti yang akan menuntun serta mengarahkan peneliti dalam melakukan penelitiannya agar penelitian berjalan secara benar demi mencapai tujuannya. Selaras dengan yang dikatakan Alsa dalam Siyoto & Sodik (2015) desain penelitian merupakan “suatu strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun bagi peneliti pada seluruh proses penelitian”.

Desain penelitian ini dapat dikategorikan sebagai studi kasus (*case study*). Muri (2017) menyebutkan penelitian kasus yaitu:

Suatu proses pengumpulan data dan informasi secara mendalam, mendetail, intensif, holistik, dan sistematis tentang orang, kejadian, *social setting* (latar sosial), atau kelompok dengan menggunakan berbagai metode dan teknik serta banyak sumber informasi untuk memahami secara efektif bagaimana orang, kejadian, latar alami (*social setting*) itu beroperasi atau berfungsi sesuai dengan konteksnya

Dapat dikatakan bahwa studi kasus adalah penelitian yang dilaksanakan dengan cara mengamati peristiwa yang terjadi pada sesuatu yang dijadikan sebagai objek penelitian secara langsung, mendalam, dan terperinci.

Desain penelitian ini akan digunakan untuk meneliti Implementasi IT-IL *Service Operation* Pada Tata Kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia

dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Siyoto & Sodik (2015) metode penelitian kualitatif merupakan “metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi”. Menurut Rukajat (2018) penelitian deskriptif adalah “penelitian yang nyata, realistik, aktual, nyata dan pada saat ini, karena penelitian ini untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan proses yang terjadi pada kegiatan tata kelola teknologi informasi di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia dengan menggunakan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library*. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menunjukkan fakta sesungguhnya yang ada di lapangan melalui data yang dicari. Data yang dikumpulkan kemudian akan melalui tahap analisis hingga interpretasi data sebagai tahap untuk mendapatkan kesimpulan dari penelitian yang dilaksanakan.

3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian

3.2.1 Partisipan Penelitian

Partisipan penelitian ialah orang yang dipilih dan terlibat dalam pengambilan data penelitian. Pada penelitian ini, partisipan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Siyoto & Sodik (2015) *purposive sampling* adalah “suatu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus”. Dengan kata lain, *purposive sample* adalah cara memilah partisipan yang dianggap layak untuk memberikan data penelitian sehingga data yang dihasilkan menjadi lebih lengkap dan valid.

Pada penelitian ini, partisipan diharuskan memberi jawaban atas pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, yakni mengenai tata kelola teknologi informasi menggunakan *IT-IL Framework*.

Berikut merupakan kriteria partisipan yang peneliti pertimbangkan untuk menentukan partisipan penelitian:

1. Merupakan staf Perpustakaan UPI;
2. Memahami tentang Teknologi Informasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi;
3. Mengetahui secara sekilas tentang Kerangka Kerja Information Technology Infrastructure Library;
4. Merupakan ketua atau staf Divisi Akuisisi maupun staf atau koordinator DAM & ICT Perpustakaan UPI;
5. Bersedia menjadi partisipan penelitian.

Berdasarkan pertimbangan kriteria yang telah ditetapkan, berikut hasil yang didapatkan seperti pada Tabel 3.1

Tabel 3. 1 Pemilihan Partisipan

No	Inisial	Jabatan	Kriteria				
			1	2	3	4	5
1	RC	Kepala Perpustakaan	√	√	√	√	
2	SS	Koord. DAM & ICT	√	√	√	√	
3	HH	Kepala Divisi Akuisisi Bahan Keperustakaan	√	√	√	√	√
4	SH	Admin Repository UPI	√	√	√	√	√
5	YW	Staf layanan DAM dan ICT	√	√	√	√	√
6	MA	Inisiator DAM Perpustakaan UPI	√	√	√	√	√

Sumber: Konstruksi Peneliti, 2021

3.2.2 Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia yang berlokasi di Jl. Dr. Setiabudi No.229, Isola, Kec. Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat, yakni pada layanan *Digital Asset Management*.

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menjadi bagian penting dalam pelaksanaan penelitian. Instrumen menjadi penting karena instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan dalam pengambilan dan pengumpulan data penelitian. Hal ini disampaikan juga oleh Tersiana (2018) bahwa “instrumen penelitian adalah alat yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik. Instrumen penelitian memiliki beberapa bentuk yang dipilih menyesuaikan dengan metode penelitian yang digunakan. Pada metode penelitian kualitatif, instrumen penelitian yang biasanya digunakan ialah wawancara, observasi, serta studi dokumentasi.

Adapun pada penelitian kali ini, instrumen yang akan digunakan adalah wawancara, observasi, serta studi dokumentasi. Buku *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle (2007)* menjadi acuan peneliti bagi pelaksanaan penelitian. Maka dari itu, instrumen akan dibuat sesuai proses yang terjadi pada salah satu komponen dari IT-IL *Framework* yakni komponen *service operation*. Berikut kisi-kisi instrumen penelitian pada Tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Fokus Masalah	Indikator	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
Tata Kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia menggunakan IT-IL <i>Service Operation</i> IT-IL <i>Service</i> <i>Operation</i>	1) <i>Event Management</i>	Wawancara, Observasi, dan Studi Dokumentasi	Informan, Aktivitas, dan Dokumen
	2) <i>Incident Management</i>	Wawancara dan Observasi	Informan dan Aktivitas
	3) <i>Problem Management</i>	Wawancara dan Observasi	Informan dan Aktivitas
	4) <i>Request Fulfillment</i>	Wawancara dan Observasi	Informan dan Aktivitas
	5) <i>Access Management</i>	Wawancara, Observasi, dan Studi Dokumentasi	Informan, Aktivitas, dan Dokumen

Sumber: Konstruksi Peneliti, 2021

3.3.1 Pengembangan Instrumen Penelitian

a. Menentukan Fokus Penelitian

Fokus penelitian pada penelitian ini adalah tata kelola repositori institusi pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia dengan menggunakan IT-IL *Framework* sebagai panduannya. Buku *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle (2007)* menjadi sumber utama yang mendasari penelitian ini. Hal yang akan menjadi inti dari pembahasan ialah kegiatan tata kelola repositori institusi dengan menggunakan salah satu komponen yang terdapat pada IT-IL *Framework* yaitu komponen *service operation*. Pada komponen

tersebut, terdapat beberapa proses penting yang menjadi indikator penelitian yakni *event management*, *incident management*, *problem management*, *request fulfillment*, dan *access management*.

b. Menyusun Pertanyaan

Selanjutnya, yang harus dilakukan adalah menyusun pertanyaan yang akan diajukan pada saat pelaksanaan penelitian. Pertanyaan disusun berdasarkan fokus penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Daftar pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 3.3, berikut adalah kisi-kisi pertanyaan yang akan diajukan.

c. Uji Instrumen

Daftar pertanyaan yang telah dibuat selanjutnya akan dikonsultasikan kepada ahli/*expert* yang paham terhadap topik penelitian yang dipilih agar instrumen penelitian menjadi lebih baik. Aktivitas ini biasa disebut dengan *expert judgement*. Ahli yang dipilih untuk menjadi *expert judgement* pada penelitian ini adalah T. Wisnu Pamungkas, S. Kom. Sebagai Subkordinator Infrastruktur dan Jaringan TIK di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dan Dr. Saripudin, S.Pd., MT. sebagai Kepala Divisi Pengembangan Sistem Informasi di Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Pendidikan Indonesia.

Tabel 3.3 Kisi-Kisi Pertanyaan Instrumen

<p style="text-align: center;">Fokus Masalah</p> <p style="text-align: center;">Indikator</p>	<p style="text-align: center;">Pertanyaan</p>	
<p>Tata Kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia menggunakan IT-IL <i>Service Operation</i></p> <p>IT-IL <i>Service</i> <i>Operation</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Event Management</i> adalah setiap kejadian yang dapat dideteksi atau terlihat yang memiliki arti penting bagi pengelolaan infrastruktur TI</p>	
	<p>1. <i>Event Management</i></p>	<p>1) Bagaimana SOP yang mengatur kegiatan <i>create</i> atau pembuatan aset/konten pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?</p>
		<p>2) Bagaimana SOP yang mengatur kegiatan <i>manage</i> atau administrasi <i>database</i> pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?</p>
		<p>3) Bagaimana SOP yang mengatur kegiatan <i>distribute</i> atau penyebarluasan aset/konten kepada pengguna pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?</p>
		<p>4) Bagaimana SOP yang mengatur kegiatan <i>retrieve</i> atau temu kembali terhadap aset/konten pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?</p>

		<p>5) Bagaimana SOP yang mengatur kegiatan <i>archive</i> atau kegiatan pengarsipan aset/konten pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?</p>
		<p>6) Apa CI (<i>Configuration Item</i>) yang mendukung kegiatan tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?</p>
		<p>7) Perangkat tambahan apa yang mendukung situasi pada saat terjadi suatu peristiwa pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?</p>
		<p>8) Apakah terdapat proses pemantauan lisensi perangkat lunak untuk memastikan perangkat lunak yang legal dan optimal pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?</p>
		<p>9) Apakah terdapat kegiatan yang meliputi keamanan seperti deteksi intrusi/penerobosan terhadap sistem pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?</p>
		<p>10) Apakah terdapat aktivitas seperti melacak penggunaan aplikasi atau kinerja server pada tata</p>

		kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?	
		11) Bagaimana prosedur untuk kegiatan <i>maintenance</i> sistem pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?	
	<i>Incident Management</i> adalah setiap peristiwa yang mengganggu, atau yang dapat mengganggu, suatu layanan		
	2. Incident Management		12) Kemampuan seperti apa yang dimiliki staf untuk mendeteksi serta menyelesaikan insiden yang terjadi pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?
			13) Bagaimana kemampuan <i>Configuration Item</i> untuk mendeteksi serta menyelesaikan insiden yang terjadi pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?
		14) Bagaimana SOP yang mengatur cara penyelesaian insiden pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?	
		15) Bagaimana kemampuan mengidentifikasi potensi peningkatan layanan setelah terjadi insiden pada tata	

		kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?
		16) Bagaimana kegunaan <i>service desk</i> pada saat menangani insiden, mengidentifikasi persyaratan layanan atau pelatihan tambahan yang ditemukan di TI pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?
		17) Bagaimana proses secara lengkap dalam menangani adanya <i>incident management</i> pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?
<p><i>Problem Management</i> adalah proses yang bertanggung jawab untuk mengelola siklus hidup semua masalah. “Masalah” dalam hal ini adalah penyebab yang tidak diketahui dari satu atau lebih Insiden. Dalam kata lain, <i>problem</i> berarti hal yang menyebabkan suatu insiden.</p>		
	<p>3. <i>Problem Management</i></p>	18) Bagaimana cara mengidentifikasi serta mendiagnosis akar penyebab insiden pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?
		19) Bagaimana proses penyelesaian dari masalah yang terjadi pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?

		20) Bagaimana strategi yang dilakukan untuk mencegah terulangnya masalah pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?
		21) Bagaimana proses secara lengkap dalam menangani adanya <i>problem management</i> pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?
	<i>'Service Request'</i> digunakan sebagai deskripsi umum untuk berbagai jenis permintaan yang ditempatkan pada departemen TI oleh pengguna	
	4. Request Fulfillment	22) Bagaimana SOP pemenuhan permintaan dari pengguna pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?
		23) Apa permintaan yang biasanya diajukan oleh pengguna terkait dengan teknologi informasi?
		24) Apakah terdapat <i>service desk</i> khusus yang melayani permintaan dari pengguna?
		25) Apa tindak lanjut dari pemenuhan permintaan pengguna yang telah berhasil dipenuhi?

	<i>Access Management</i> adalah proses pemberian hak kepada berwenang pengguna yang untuk menggunakan layanan, sekaligus mencegah akses ke pengguna yang tidak berwenang.	
	5. <i>Access Management</i>	26) Bagaimana kebijakan yang mengatur pemberian akses kepada pengguna pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?
		27) Bagaimana SOP yang mengatur pemberian hak akses kepada pengguna pada tata kelola Repositori Universitas Pendidikan Indonesia?
		28) Apa yang dapat diakses oleh pengguna terkait teknologi informasi pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian atau metode pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Sugiyono (2019) mengatakan bahwa “teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”. Pengumpulan data dilaksanakan sesuai prosedur tertentu berdasarkan cara yang dipilih. Teknik pengumpulan data perlu disiapkan dengan baik agar mendapatkan data yang relevan, valid, serta memiliki kredibilitas yang tinggi. Metode pengumpulan data yang akan dilakukan pada penelitian ini ialah wawancara, observasi, serta studi dokumentasi.

Eva Rufaida Rahman, 2022

IMPLEMENTASI IT-IL SERVICE OPERATION PADA TATA KELOLA REPOSITORI INSTITUSI UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.4.1 Wawancara

Teknik pengumpulan data melalui wawancara ialah cara mendapatkan data atau informasi secara langsung dari informan dengan bertatap muka. Yusuf (2017) mengemukakan secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*interview*) adalah “suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung”. Wawancara dilakukan untuk mengetahui lebih dalam terkait data yang dicari. Dengan dilakukannya wawancara, peneliti sebagai pewawancara akan mendapatkan informasi secara langsung melalui tanya jawab bersama terwawancara. Esterberg dalam Sugiyono (2019) mendefinisikan wawancara/interview sebagai berikut “*a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about particular topic*”. Maksudnya ialah, wawancara/interview merupakan aktivitas dari bertemunya dua orang yang saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga mendapatkan konstruksi bersama terhadap suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis wawancara semi-terstruktur (*semi structured interview*).

Wawancara semi-struktur menjadi jenis wawancara yang terbilang bebas. Dalam jenis wawancara ini, pewawancara telah memiliki pedoman dan instrumen wawancara yang telah disusun, namun pertanyaan yang akan diajukan dapat berkembang seiring jawaban yang diberikan oleh informan. Sugiyono (2019) mengatakan bahwa “tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya”. Wawancara semi-struktur juga mengasah kemampuan pewawancara dalam mengembangkan pertanyaan-pertanyaan lanjutan yang diharapkan akan menghasilkan data yang lebih relevan dengan topik penelitian yang dipilih.

Dalam penelitian ini, wawancara akan dilakukan kepada beberapa informan yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Terdapat satu informan yang akan menjadi *key informan* yang berfungsi sebagai *crosschecker* informasi atau data yang diperoleh dari informan lain.

Pengumpulan data dengan wawancara akan lebih mudah apabila peneliti menggunakan alat bantu yang dapat mengefektifkan serta mengefisienkan kegiatan wawancara. Alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam kegiatan wawancara ialah buku catatan untuk mencatat poin-poin penting jawaban serta *recorder* (alat perekam suara) sebagai media yang digunakan untuk merekam suara pada saat kegiatan tanya jawab. Berikut pedoman wawancara penelitian seperti pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Format Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA	
IMPLEMENTASI <i>IT-IL SERVICE OPERATION</i> PADA TATA KELOLA REPOSITORI INSTITUSI UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA	
A. IDENTITAS INFORMAN	
Inisial	:
Usia	:
Jenis Kelamin	:
Posisi di Perpustakaan	:
B. KEGIATAN PELAKSANAAN	
Hari	:
Tanggal	:
Waktu	:
Tempat	:

C. POKOK-POKOK PERTANYAAN

Fokus Masalah	Indikator	Pertanyaan	Informan			
			MA	HH	YW	SH
Tata Kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia menggunakan <i>IT-IL Service Operation</i>	Event Management	1) Apa saja CI (<i>Configuration Item</i>) yang mendukung kegiatan tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?				
		2) Perangkat tambahan apa saja yang mendukung situasi pada saat terjadi suatu peristiwa pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?				
		3) Apakah terdapat proses pemantauan lisensi perangkat lunak untuk memastikan perangkat lunak yang legal dan optimal pada tata kelola Repositori Institusi				

		Universitas Pendidikan Indonesia?				
		4) Apakah terdapat kegiatan yang meliputi keamanan seperti deteksi intrusi/penerobosan terhadap sistem pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?				
		5) Apakah terdapat aktivitas seperti melacak penggunaan aplikasi atau kinerja server pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?				
	<i>Incident Management</i>	1) Kemampuan seperti apa yang dimiliki staf untuk mendeteksi serta menyelesaikan insiden yang terjadi pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?				
		2) Bagaimana kemampuan <i>Configuration Item</i> untuk mendeteksi serta				

		menyelesaikan insiden yang terjadi pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?				
		3) Bagaimana kemampuan mengidentifikasi potensi peningkatan layanan setelah terjadi insiden pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?				
		4) Bagaimana kegunaan <i>service desk</i> pada saat menangani insiden, mengidentifikasi persyaratan layanan atau pelatihan tambahan yang ditemukan di TI pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?				
	<i>Problem Management</i>	1) Bagaimana cara mengidentifikasi serta mendiagnosis akar penyebab insiden pada tata kelola Repositori Institusi				

		Universitas Pendidikan Indonesia?				
		2) Bagaimana proses penyelesaian dari masalah yang terjadi pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?				
		3) Bagaimana strategi yang dilakukan untuk mencegah terulangnya masalah pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?				
	Request Fulfillment	1) Apa saja permintaan yang biasanya diajukan oleh pengguna terkait dengan teknologi informasi?				
		2) Apakah terdapat <i>service desk</i> khusus yang melayani permintaan dari pengguna?				
		3) Apa tindak lanjut dari pemenuhan permintaan pengguna yang telah berhasil dipenuhi?				

		1) Bagaimana kebijakan yang mengatur pemberian akses kepada pengguna pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?				
	<i>Access Management</i>	2) Apa saja yang dapat diakses oleh pengguna terkait teknologi informasi pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?				

Sumber: Konstruksi Peneliti, 2021

3.4.2 Observasi

Observasi menjadi metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara lebih dekat objek penelitian. Teknik observasi berkaitan dengan cara mengamati proses kerja, maka dari itu, pada penelitian ini dipilih metode observasi karena terdapat proses-proses kerja yang perlu diamati secara mendalam. Terdapat beberapa manfaat observasi yang berkaitan dengan penelitian yang dikemukakan oleh Patton dalam Nasution yakni sebagai berikut:

- 1) Dengan observasi di lapangan peneliti akan lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial, jadi akan dapat diperoleh pandangan holistik atau menyeluruh;
- 2) Dengan observasi, peneliti dapat menemukan hal-hal yang sedianya tidak akan terungkap oleh responden dalam wawancara karena bersifat sensitif atau ingin ditutupi karena dapat merugikan nama lembaga;

- 3) Dengan observasi, peneliti dapat menemukan hal-hal yang di luar persepsi responden, sehingga peneliti memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.
(Sugiyono, 2019, hlm. 229)

Teknik observasi yang digunakan pada penelitian ialah observasi terstruktur. Sugiyono (2019) menyatakan “observasi terstruktur adalah observasi yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, kapan dan dimana tempatnya”. Observasi akan dilakukan di Layanan *Digital Asset Management* Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut Tabel 3.5 adalah pedoman observasi untuk memperoleh data terkait topik penelitian, yaitu implementasi IT-IL *service operation* pada tata kelola repositori institusi UPI.

Tabel 3. 5 Format Pedoman Observasi

PEDOMAN OBSERVASI		
IMPLEMENTASI IT-IL <i>SERVICE OPERATION</i> PADA TATA KELOLA REPOSITORY INSTITUSI UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA		
A. PELAKSANAAN KEGIATAN		
Hari	:	
Tanggal	:	
Waktu	:	
Tempat	:	
B. ASPEK YANG DIAMATI PADA OBSERVASI		
Komponen	Aspek yang Diamati	Keterangan

<i>Event Management</i>	1) Kegiatan yang meliputi keamanan seperti deteksi intrusi/penerobosan terhadap sistem pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia.	
	2) Aktivitas seperti melacak penggunaan aplikasi atau kinerja server pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia.	
	3) SOP yang mengatur siklus <i>Digital Asset Management (create, manage, distribute, retrieve, archive)</i> .	
	4) Prosedur untuk kegiatan <i>maintenance</i> sistem pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia.	
<i>Incident Management</i>	1) SOP yang mengatur cara penyelesaian insiden pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia.	
	2) Proses secara lengkap dalam menangani adanya <i>incident management</i> pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia.	

<i>Problem Management</i>	1) Cara mengidentifikasi serta mendiagnosis akar penyebab insiden pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia.	
	2) Proses secara lengkap dalam menangani adanya <i>problem management</i> pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia.	
<i>Request Fulfillment</i>	1) SOP pemenuhan permintaan dari pengguna pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia.	
<i>Access Management</i>	1) Kebijakan yang mengatur pemberian akses kepada pengguna pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia.	
	2) Apa yang dapat diakses oleh pengguna terkait teknologi informasi pada tata kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia.	

Sumber: Konstruksi Peneliti, 2021

3.4.3 Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi menjadi salah satu dari teknik pengumpulan data penelitian kualitatif. Studi dokumentasi akan melengkapi data yang sebelumnya telah diperoleh dari wawancara dan observasi. Metode dokumentasi menurut Arikunto (2014) berkaitan dengan “mencari data mengenai hal-hal atau variabel

yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya”. Dalam hal ini, studi dokumentasi pada penelitian kali ini berkaitan dengan penggunaan pedoman atau panduan kerja yang digunakan untuk kegiatan tata kelola repositori institusi UPI. Pedoman atau panduan kerja yang didokumentasikan menjadi sebuah buku menjadi titik penting dalam studi dokumentasi. Studi dokumentasi dilakukan dengan cara mengecek dokumen yang dimiliki oleh layanan *Digital Asset Management* terkait dengan data yang dicari. Berikut Tabel 3.6 yang merupakan format pedoman studi dokumentasi terkait implementasi IT-IL *service operation* pada tata kelola repositori UPI.

Tabel 3. 6 Format Pedoman Studi Dokumentasi

<p style="text-align: center;">PEDOMAN STUDI DOKUMENTASI</p> <p style="text-align: center;">IMPLEMENTASI IT-IL <i>SERVICE OPERATION</i> PADA TATA KELOLA REPOSITORI</p> <p style="text-align: center;">UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA</p>		
A. PELAKSANAAN KEGIATAN		
Hari	:	
Tanggal	:	
Waktu	:	
Tempat	:	
B. ASPEK YANG DIAMATI PADA STUDI DOKUMENTASI		
Komponen	Aspek yang Diamati	Keterangan

<i>Event Management</i>	SOP yang mengatur siklus <i>Digital Asset Management</i> (<i>create, manage, distribute, retrieve, archive</i>).	
<i>Access Management</i>	SOP yang mengatur pemberian hak akses kepada pengguna pada tata kelola Repositori Universitas Pendidikan Indonesia.	

Sumber: Konstruksi Peneliti, 2021

3.5 Analisis Data

Analisis data merupakan proses penggolongan data yang didapat ke dalam kategori atau golongan data yang sesuai sehingga memperoleh kesimpulan dari keseluruhan kegiatan penelitian. Siyoto & Sodik (2015) menjelaskan bahwa analisis data adalah “proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data”. Sedangkan Bodgan mengemukakan pendapatnya terkait dengan analisis data kualitatif sebagai berikut:

“Data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview transcripts, field notes, and other materials that you accumulate to increase your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to others”. (Sugiyono, 2019: 246)

Analisis data kualitatif yang dimaksud oleh Bodgan adalah proses mencari dan merangkai data yang diperoleh secara sistematis berdasarkan hasil wawancara, catatan

penelitian, dan bahan lainnya sehingga data tersebut dapat dipahami serta hasil temuannya dapat dibagikan kepada orang lain. Data dihasilkan melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi berdasarkan dengan rumusan masalah yang telah ditentukan. Komponen yang terdapat pada rumusan masalah akan dijawab dengan penjelasan dari informan, observasi oleh peneliti, serta dokumentasi yang dimiliki terkait dengan proses-proses yang terjadi pada komponen *service operation* di kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library*.

Menurut Seidel, dalam Moleong (2014) analisis data kualitatif prosesnya sebagai berikut:

- a. Proses mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap data ditelusuri.
- b. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesis, membuat ikhtisar dan membuat indeksinya.
- c. Berfikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan.
- d. Membuat temuan-temuan umum.

Proses analisis data menurut Siyoto & Sodik (2015) dilakukan melalui tahapan, sebagai berikut:

- a. *Reduksi Data*, merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Tujuan reduksi data adalah menyederhanakan data yang diperoleh di lapangan.
- b. *Penyajian Data atau Display Data*, sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Penyajian data dilakukan untuk dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari gambaran keseluruhan.
- c. *Kesimpulan atau verifikasi*, tahap akhir dalam proses analisa data. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, dan perbedaan.

3.6 Validasi Data

Validitas data disebut juga dengan uji keabsahan data penelitian. Validitas merupakan kegiatan untuk memastikan hasil penelitian sesuai dengan apa yang

sebenarnya terjadi pada objek penelitian. Data yang valid merupakan data yang sama dengan apa yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian. Jika ada data yang keliru atau tidak sesuai antara kenyataan dengan yang ditulis oleh penulis, maka data tersebut tidak valid. Validitas juga merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dihasilkan selama penelitian memiliki kredibilitas. Kredibilitas data juga perlu melalui proses pengujian, berikut beberapa cara pengujian kredibilitas data kualitatif menurut Sugiyono, sebagai berikut:

1. Perpanjangan Pengamatan, dengan perpanjangan pengamatan ini peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak.
2. Meningkatkan Ketekunan, berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.
3. Triangulasi, dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.
4. Analisis Kasus Negatif, kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan.
5. Menggunakan Bahan Referensi, yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti.
6. Mengadakan *Membercheck*, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data.
(Sugiyono, 2019: 270-276)

Berdasarkan pernyataan diatas, salah satu pengujian kredibilitas pada penelitian kualitatif ialah triangulasi. Sugiyono menyebutkan bahwa triangulasi terbagi menjadi tiga jenis yakni triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

1. Triangulasi Sumber, untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi Teknik, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
3. Triangulasi Waktu, pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

(Sugiyono, 2019: 274)

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data untuk validitas data. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa informan. Triangulasi sumber dilakukan dengan maksud untuk mengetahui kesesuaian antara beberapa informan terkait data yang dicari. Selain triangulasi sumber, peneliti juga menggunakan triangulasi teknik pengumpulan data. Triangulasi teknik pengumpulan data dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi serta studi dokumentasi terkait data yang dicari.