

BAB III

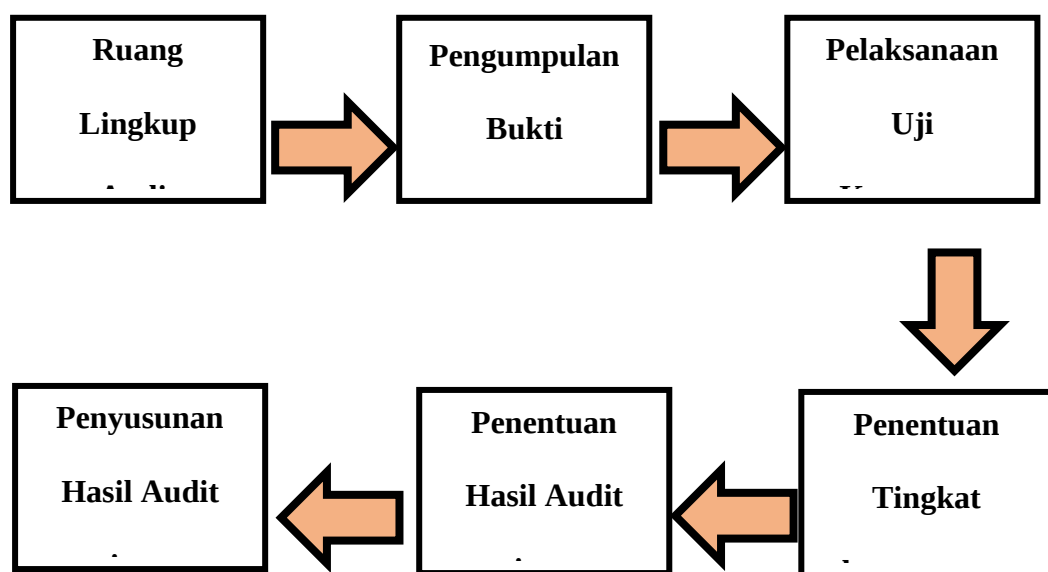
METODOLOGI PENELITIAN

Adapun langkah-langka dalam proses audit sistem informasi sendiri, yaitu dari mulai proses pencarian data hingga proses pungumpulan data akan di diuraikan pada bab ini, berlandaskan pada prosedur-prosedur audit sistem informasi dengan framework Cobit 4.1. sementara dalam pengumpulan datanya penelitian ini dilakukan melalui proses wawancara, observasi dan kuesioner dengan pihak internal yang ada di Hotel Holiday Inn Resort Batam, yang menggunakan HR Sistem secara langsung, baik dalam kedudukan sebagai admin ataupun user. Metode penelitian sendiri, penulis memnggunakan metode penelitian kualitatif, yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan dalam meneliti terhadap populasi penelitian, teknik pengambilan sample umumnya dilakukan dengan acak dan pengumpulan datanya dilakukan dengan memanfaatkan instrument penelitian yang dipakai, analisis data yang dilakukan bersifat kualitatif bisa di ukur dengan tujuan untuk menguji hipotesi yang ditetapkan sebelumnya (Sugiyono, 2009).

3.1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini narasumber dan responden adalah sebagai subjek, sedangkan untuk objek penelitian sendiri yaitu Sistem Informasi *Human Resources* pada Hotel Holiday Inn Resort Batam. Untuk proses audit sendiri peneliti tidak serta merta mengikuti langkah-langkah secara keseluruhan, tetapi

berfokus pada domain dan focus area yang telah dipilih sesuai dengan cangkupan masalah yang di jumpai, tetapi tetap berpodemoan pada aturan yang bersifat umum yang telah di tetapkan. Untuk proses audit TI sendiri menggunakan *framework* Cobit, berikut ini adalah tahapan dalam pelaksanaan audit sistem informasi (Sarno, 2009, p. 151).



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

(Sumber: Data Penelitian, 2019)

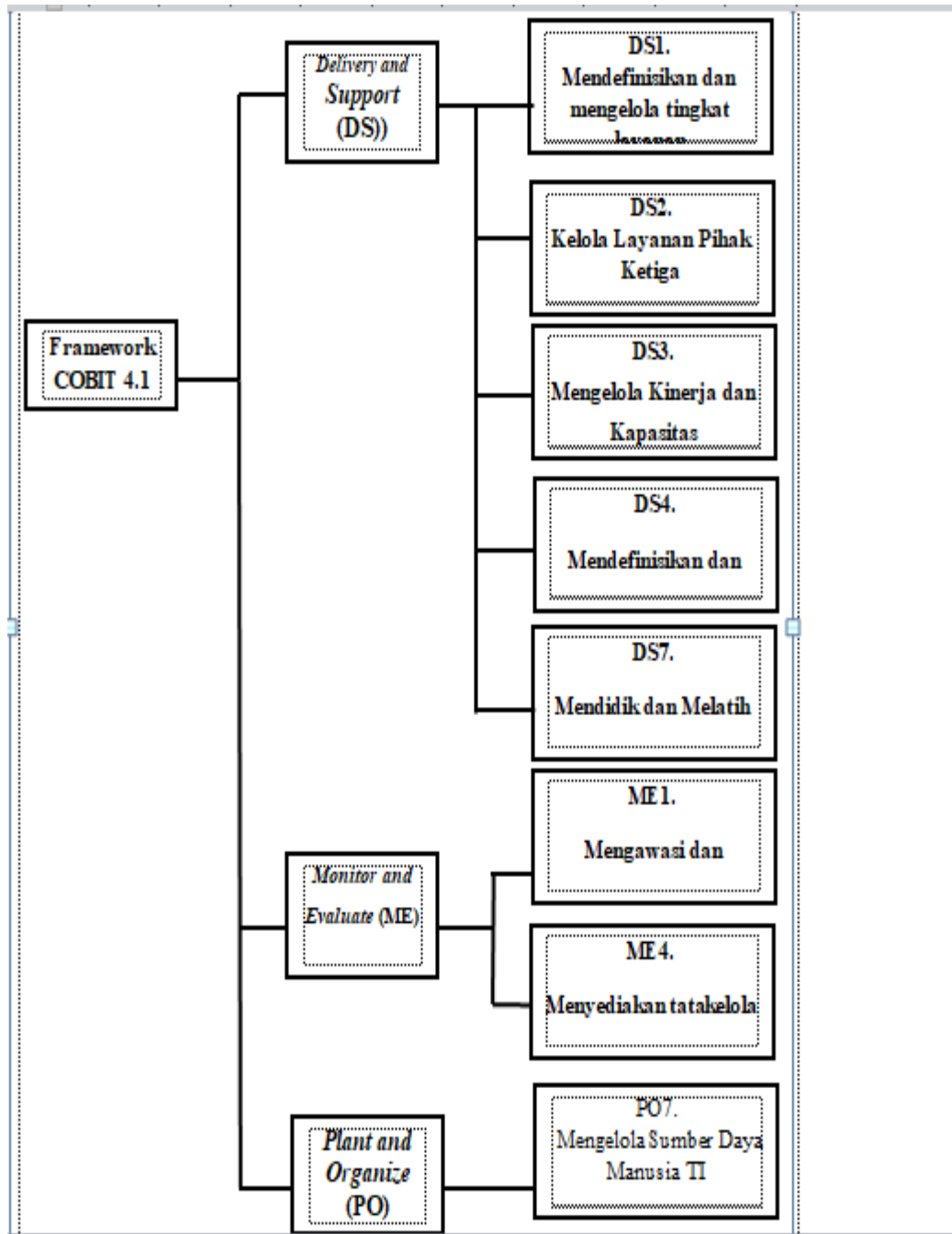
3.2. Operasional Variabel

Oprasional variable sendiri sangat diperlukan dalam menentukan jenis dan indicator variable-variabel yang dugunakan dalam penelitian. Berikut penjabaran dari teori menggunakan *framework* Cobit 4.1 yang terdapat 34 proses dan 4 domain. Untuk mengukur tingkat kematangan (*maturity level*) pada sistem

informasi human Resources di Hotel Holiday Inn Resort Batam. Dalam penelitian ini, berfokus pada audit sistem informasinya pada area Tata Kelola TI yaitu bagian kinerja dan pengukuran (*Performance Measurement*), dimana di dalamnya terdapat objek control yang menyediakan keterkaitan yang jelas antara kebutuhan Tata Kelola TI, proses TI dan objek control TI yang sudah di selaraskan sesuai dengan framework Cobit. Berdasarkan hasil tinjauan langsung, baik dengan wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada Hotel Holiday Inn Resort Batam, terdapat 7 proses yang berkaitan dengan masalah yang muncul dalam penggunaan sistem informasi human Resources pada Hotel Holiday Inn Resort Batam, dari ke-empat domain TI tersebut. 7 proses diantaranya, adalah:

1. Domain *Delivery and Support* (DS) dalam proses DS1, DS2, DS3, DS4 dan DS7
2. Domain *Monitor and Evaluate* (ME) dalam proses ME1 dan ME4
3. Domain *Plan and Organize* (PO) dalam proses PO7.

Tabel 3. 1. Operasi Variabel



(Sumber: Data Penelitian, 2019)

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan sebuah objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian (Kuswanto, 2012). Populasi juga bisa dikatakan wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014, p. 215). Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spertley dinamakan "*soscial situation*" atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Situasi sosial tersebut dapat di rumah berikut keluarga dan aktivitasnya, atau orang-orang disudut-sudut jalan yang mengobrol, atau di tempat kerja, dikota, desa dan suatu wilayah suatu negara. Situasi sosial tersebut, dapat dinyatakan sebagai obyek penelitian yang ingin diketahui "apa yang terjadi" didalamnya. Pada penelitian ini populasinya adalah di Hotel Holiday Inn Resort Batam

3.3.2. Sampel Penelitian

Sampel sendiri adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan di teliti (Kuswanto, 2012, p. 12). Dalam penelitian ini

peneliti menggunakan teknik purposive sampling, dikarenakan dalam proses penentuan sampel dan sumber datanya peneliti menggunakan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2009, p. 61), berdasarkan focus area yang telah ditetapkan, yang bertujuan agar didapatkannya data yang sesuai focus area yang berkaitan dengan kinerja dan pengukuran (*Performance Measurement*). Untuk penelitian tingkat kematangan sampel dari penelitian ini adalah Manager HRD, Staff IT Hotel Holiday Inn Resort Batam. Penentuan ini didasari hasil wawancara dan observasi secara langsung kelapangan, dimana untuk pengukuran dan pengawasan departemen HRD dan IT yang secara langsung menggunakan, dan dipastikan lebih mengetahui keakuratan informasinya berkaitan dengan kinerja dan pengukuran (*Performance Measurement*) dari sistem itu sendiri.

3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Untuk proses pengukuran tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi, dalam *framework* Cobit telah menetapkan panduannya, dikembangkan berdasarkan indikator-indikator yang terdapat pada tujuh proses kontrol objektif diantaranya: mendefinisikan dan mengelola tingkat layanan (DS1), kelola layanan pihak ketiga (DS2), Mengelola Kinerja dan Kapasitas (DS3), memastikan layanan berkelanjutan (DS4), mendidik dan melatih pengguna (DS7), mengawasi dan mengevaluasi kinerja (ME1), menyediakan tatakelola TI (ME4), mengelola sumberdaya TI (PO7). Untuk data utama bersumber dari proses kuesioner wawancara, observasi dan kepustakaan, untuk data sendiri peneliti berfokus pada

data primer dan skunder, dimana data primer diperoleh dari kegiatan wawancara baik dengan manajemen dan karyawan yang berlandaskan pada instrument penelitian dengan menggunakan kuisisioner, survai dan observasi pada implementasi teknologi informasi. Sedangkan untuk data skunder penulis mendapatkannya dari berbagai laporan dan publikasi yang relevan. Berikut penjabarannya:

1. Wawancara dilakukan dengan metode interview dimana penulis mengajukan pertanyaan yang disampaikan secara random yang mencakup keseluruhan data yang dibutuhkan. Hasil wawancara yang dilakukan penulis akan digunakan sebagai pendukung dari hasil survei kuisisioner yang diperoleh penulis. Wawancara tersebut dilakukan dengan maksud mendapatkan informasi dan meyakinkan responden terhadap jawaban yang dipilih.
2. Observasi dilakukan secara langsung lewat pengamatan dan mengunjungi kegiatan dan proses yang sedang berlangsung berkaitan dengan proses pemanfaatan teknologi Sistem Informasi *Human Resources* di Hotel Holiday Inn Resort Batam oleh pengguna.
3. Kuisisioner dalam penelitian ini disusun untuk mengetahui tingkat kematangan pengelolaan teknologi informasi yang telah digunakan berlandaskan Framework Cobit 4.1. Penyebaran kuisisioner dilakukan sesuai dengan responden yang telah ditetapkan berdasarkan pertimbangan keakuratan dan kualitas datanya. Dengan menguraikan lagi masing-masing subdomain dengan poin pertanyaan yang mewakili subdomain tersebut.

Masing–masing penilaian memiliki tingkat nilai yang berbobot antara 0 sampai dengan 5 sesuai dengan dasar yang terdapat pada *framework* Cobit

Tabel 3. 2. Kuesioner Responden

No	Responden	Domain
1.	Human Resources Manager	DS1, DS2, DS7, PO7
2.	IT Officer	ME1, ME4, DS3, DS4

(Sumber: Data Penelitian 2019)

3.5. Metode Analisis Data

Data yang akan di analisis sendiri di dapat dari proses wawancara, observasi, kuesioner dan studi pustaka yang berkaitan dengan kinerja dan pengukuran (*Performance Measurement*). Sedangkan untuk objeknya adalah Hotel Holiday Inn Resort Batam. Adapaun tahapan penelitian sebagai berikut:

3.5.1. Identifikasi Focus Area

Pada tahap identifikasi focus area ini, peneliti menentukan focus tata kelola TI mana yang akan di dalami yang berkaitan dengan masalah yang muncul didalam proses pemanfaatan Sistem Informasi *Human Resources* itu sendiri, dengan melakukan observasi. Yang berlandaskan pada kerangka kerja Cobit 4.1. Berikut table dari focus area tata kelola TI.

Tabel 3. 3. Focus Area Tata Kelola TI

Focus Area Tatat Kelola TI	Proses Pendukung	
	Secara Primer	Secara Skunder
Strategic Alignment	PO1, PO2, PO6, PO7, PO8, PO9, PO10, AI1, AI2, DS1, ME3, ME4	PO3, PO4, PO5, AI4, AI7, DS3, DS4, DS7, ME1
Value Delivery	PO5, AI1, AI2, AI4, AI6, AI7, DS1, DS2, DS4, DS7, DS8, DS9, ,DS10, DS11, DS13, ME4	PO2, PO3, PO8, PO10, AI5, DS3, DS6, ME1
Resources Managemen	PO2, PO3, PO4, PO7, AI3, AI5, DS1, DS3, DS6, DS9, DS11, DS13, ME4	PO1, PO5, PO10, AI1, AI4, AI6, AI7, DS2, DS4, DS7, DS12, ME1
Risk Mamagemen	PO4, PO6, PO9, DS2, DS4, DS5, DS11, DS12, ME2, ME3, ME4	PO1, PO2, PO3, PO7, PO8, PO10, AI1, AI2, AI4, DS3, DS7, DS9, DS10, ME1
Performance Measurement	DS1, ME1, ME4	PO5, PO7, PO10, AI7, DS2, DS3, DS4, DS6, DS8, DS10

(Sumber: Buku Audit Sistem Informasi)

3.5.2. Identifikasi Proses TI (*IT Proses*)

Untuk pemilihan proses SI/TI yang penulis ambil adalah berdasarkan observasi dan wawancara yaitu menentukan fokus area tata kelola TI untuk diaudit berkaitan dengan kinerja dan pengukuran (*Performance Measurement*) berdasarkan *framework* Cobit 4.1 dengan penentuan proses yang akan diambil yaitu DS1, DS2, DS3, DS4, DS7, ME1, ME4 dan PO7.

3.5.3. Identifikasi Penentuan Tingkat Risiko

Pada dasarnya, identifikasi resiko dilakukan untuk pencarian resiko dan kerentanan dari pelaksanaan proses yang berdampak pada bisnis, sehingga dapat di ketahuai control mana yang belum di penuhi (Sarno, 2009, p. 140). Untuk audit SI/TI menentukan tingkatan resiko Proses TI (direpresentasikan ke dalam tiga angkatan: *low*, *medium* dan *high*) dengan mengkonjungsikan (*AND/OR*) antara tingkatan probabilitas yang didapat dalam aktivitas sebelumnya dengan dampak berdasarkan tingkat kepentingan proses TI terkait dalam Cobit (Sarno, 2009, p. 146). Pada penelitian ini, masing-masing proses TI yang akan diaudit memiliki tingkat kepentingan sendiri diantara lain:

1. Level *high* terdapat ME1 dan ME4.
2. Level *medium* terdapat DS1 dan DS4.
3. Level *Low* terdapat DS2, DS3, DS7 dan PO7.

3.5.4. Identifikasi *Control Objective*

Dalam proses audit TI, *control objectives* sendiri sangat dibutuhkan dalam proses TI/SI perusahaan. *Control objectives* merupakan bagian penting dari proses TI/SI. Untuk setiap proses TI terdapat *control objectives* yang berbeda-beda.

Tabel 3. 4. Nilai Kepatutan

Tingkat Performa	Nilai Kepatutan
Tidak diaplikasikan	0
Sedikit diaplikasikan	0.33
Sebagian besar diaplikasikan	0.66
Seluruhnya sudah diaplikasikan	1

(Sumber: Data Penelitian, 2019)

Tiap pernyataan dalam tingkat kematangan (*maturity leve*) akan memiliki nilai kepatutan (*com pliance value*) dengan tingkatan nilai yang dimiliki. Penyajian nilai kepatutan tampak seperti tabel diatas.

3.5.5. Tingkat Kematangan (*Maturity Level*)

Penilaian tingkat kematangan (*maturity level*) dilakukan dengan mempertimbangkan nilai indek kematangan (*maturity index*) pada 6 atribut kematangan COBIT yang meliputi:

1. *Awarwnwss and Communication (AC)*,
2. *Polisies, Standards and Prosedures (PSP)*,

3. *Tool and Automation (TA)*,
4. *Skill and Expertise (SE)*,
5. *Responsibilities and Accountabilities (RA)*,
6. *Good Setting and Measurement (GSM)*,

Salah satu alat pengukur dari kinerja suatu teknologi sistem informasi adalah model kematangan (*maturity level*), model kematangan digunakan untuk mengontrol proses-proses teknologi informasi menggunakan framework Cobit 4.1 dengan informasi menggunakan metode penilaian/*scoring*. tingkat kematangan pengelolaan TI/SI pada Skala *Maturity Level* sebagai berikut (Arumana et al., 2007)

Tabel 3. 5. Skala *Maturity Level*

<i>Maturity Index</i>	<i>Maturity Level</i>
0.00 – 0.50	0 – <i>Non existent</i>
0.51 – 1.50	1 – <i>Initial / ad hoc</i>
1.51 – 2.50	2 – <i>Repeatable but intuitive</i>
2.51 – 3.50	3 – <i>Defined</i>
3.51 – 4.50	4 – <i>Managed</i>
4.51 – 5.00	5 – <i>Optimised</i>

(**Sumber:** Data Penelitian, 2019)

Pendefinisian model kematangan suatu proses teknologi informasi mengacu pada kerangka kerja Cobit secara umum (Wella, & Setiawan, 2015), sebagai berikut :

1. Level 0 Tidak ada (*Non existent*)

Kondisi aman dimana perusahaan sama sekali tidak peduli terhadap pentingnya teknologi informasi untuk dikelola secara baik oleh manajemen.

2. Level 2 Awal/Ad-Hoc (*Initial*)

Kondisi dimana perusahaan secara reaktif melakukan penerapan dan implementasi teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan mendadak yang ada tanpa didahului perencanaan sebelumnya.

3. Level 2 Berulang tapi intuitif (*Repeatable but intuitive*)

- a. Kondisi dimana perusahaan telah memiliki pola yang berulang kali dilakukan dalam melakukan manajemen aktivitas terkait dengan Tata Kelola teknologi informasi, namun keberadaannya belum terdefinisi secara baik dan formal sehingga terjadi ketidakkonsistenan.
- b. Sudah ada prosedur namun tidak ada seluruhnya terdokumentasi dan seluruhnya disosialisasikan kepada pelaksana.
- c. Belum ada pelatihan formal untuk mensosialisasikan prosedur tersebut.
- d. Tanggung jawab pelaksanaan berada pada masing-masing individu.

4. Level 3 Proses Terdefinisi (*Defined*)

- a. Kondisi dimana perusahaan telah memiliki prosedur standar formal dan tertulis yang telah disosialisasikan ke segenap jajaran manajemen dan karyawan untuk dipatuhi dan dikerjakan dalam aktivitas sehari-hari.

- b. Tidak ada pengawasan untuk menjalankan prosedur, sehingga memungkinkan terjadinya banyak penyimpangan.

5. Level 4 Terkelola dan Terukur (*Managed*)

- a. Kondisi dimana telah memiliki sejumlah indikator atau ukuran kualitatif yang dijadikan sebagai sasaran maupun objektif terhadap kinerja proses teknologi informasi.
- b. Terdapat fasilitas untuk memonitor dan mengukur prosedur yang sudah berjalan yang dapat mengambil tindakan jika terdapat proses yang diindikasikan tidak efektif.
- c. Proses diperbaiki terus menerus dan dibandingkan dengan praktik terbaik.
- d. Terdapat perangkat bantu dan otomatisasi untuk pengawasan proses.

6. Level 5 Optimis (*Optimised*)

- a. Kondisi dimana perusahaan dianggap telah mengimplementasikan Tata Kelola manajemen teknologi informasi yang mengacu pada praktik terbaik.
- b. Proses telah mencapai level terbaik karena perbaikan yang terus menerus dan perbandingan dengan perusahaan lain.
- c. Perangkat bantu otomatis digunakan untuk mendukung *workflow*, menambah efisiensi dan kualitas kinerja perusahaan.
- d. Memudahkan perusahaan untuk beradaptasi terhadap perubahan.

Dengan adanya tingkatan Maturity Model, maka organisasi dapat mengetahui posisi kematangannya saat ini, dan secara terus menerus dan

berkesinambungan berusaha untuk meningkatkan levelnya sampai tingkat tertinggi.

Berikut contoh dari table perhitungan nilai tingkat kematangan (*maturity level*) yang dapat dapat penulis jelaskan:

Tabel 3. 6. Perhitungan Nilai *Maturity Level*

Maturity Level	Total Pernyataan Tiap Level	Jumlah Nilai Kepatutan Tiap Level	Tingkat Kematangan Nilai Kepatutan	Normalisasi Nilai Kepatutan	Hasil
K	L	M	N	O	P
0					
1					
2					
3					
4					
5					
Jumlah					

(Sumber: Data Penelitian, 2019)

Berikut penjelasan dari table diatas

Perhitungan indeks (*maturity level*)

Index K = Level kematangan

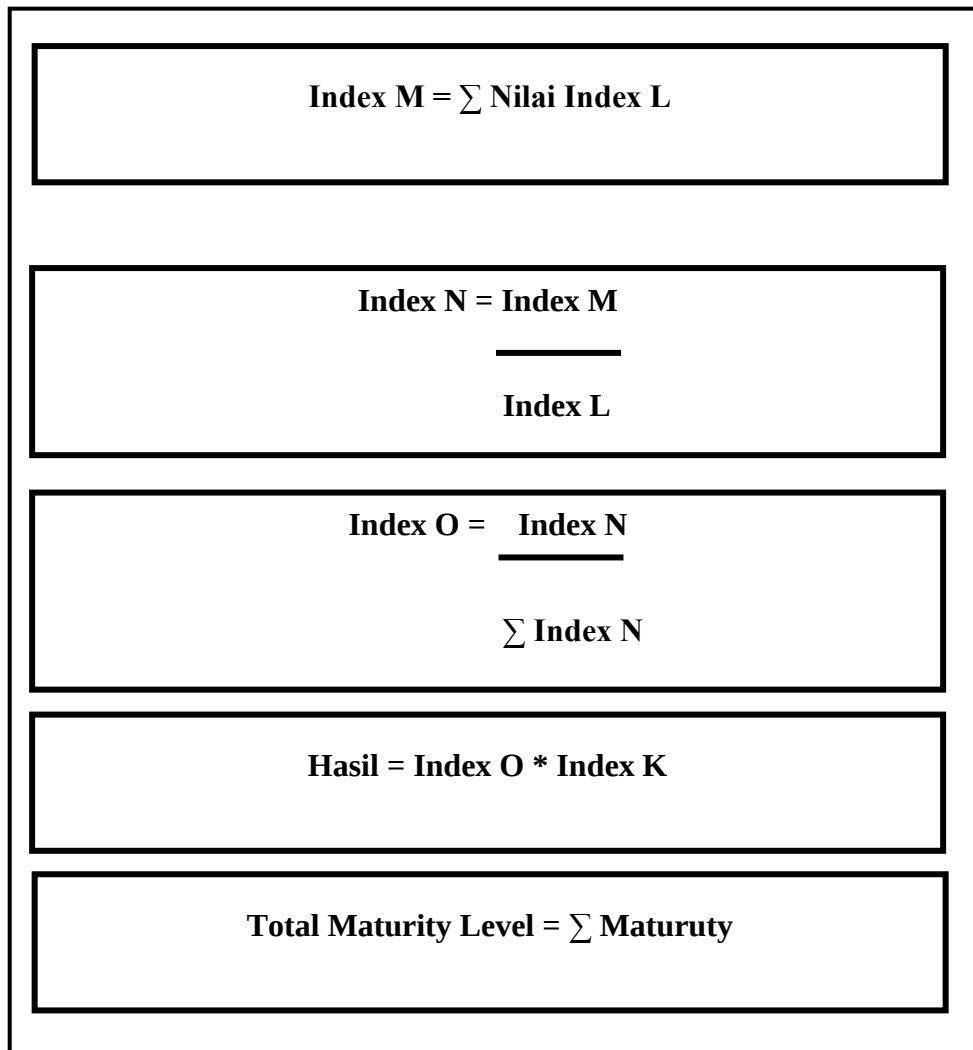
Index L = Total pernyataan dari tiap level

Index M = Jumlah nilai kepatutan pada tiap level

Index N = Rasio tingkat kematangan

Index O = Normalisasi tingkat kepatutan

Index P = Hasil nilai kepatutan TI proses



Rumus 3. 1. Perhitungan Nilai *Maturity Level*

(**Sumber:** Data Penelitian 2019)

Untuk bisa mengetahui sejauh mana Sistem Informasi Human Resources sudah berjalan baik atau sesuai yang diharapkan, maka dibuatlah sebuah perincian

pernyataan yang nantinya akan di isi oleh responden sesuai tingkat kepentingan sebagai berikut:

1. DS1, Mendefinisikan & Mengelola tingkat layanan

Komunikasi yang efektif antara manajemen TI dan pelanggan bisnis mengenai layanan yang dibutuhkan diaktifkan dan terdokumentasi oleh definisi dan perjanjian yang tentang layanan dan tingkat layanan TI. Proses ini juga termasuk pemantauan dan pelaporan tepat waktu kepada para pemangku kepentingan mengenai pencapaian tingkat layanan. Proses ini memungkinkan penyelarasan antara layanan TI dan bisnis terkait persyaratan.

2. DS2, Mengelola layanan pihak ke tiga

Kebutuhan untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan oleh pihak ketiga (pemasok, vendor, dan mitra) memenuhi persyaratan bisnis memerlukan proses manajemen pihak ketiga yang efektif. Proses ini dilakukan dengan mendefinisikan secara jelas peran, tanggung jawab, dan harapan dalam perjanjian pihak ketiga serta meninjau dan memantau perjanjian tersebut untuk keefektifan dan kepatuhan

3. DS3, Mengelola Kinerja dan Kapasitas

Kebutuhan untuk mengelola kinerja dan kapasitas sumber daya TI memerlukan proses untuk secara berkala meninjau kinerja saat ini dan kapasitas sumber daya TI. Proses ini mencakup peramalan kebutuhan di masa mendatang berdasarkan pada beban kerja, penyimpanan, dan persyaratan darurat. Proses ini memberikan jaminan bahwa sumber daya informasi yang mendukung persyaratan bisnis selalu tersedia.

4. DS4, Memastikan layanan yang berkelanjutan

Kebutuhan untuk menyediakan layanan TI berkelanjutan, memerlukan pengembangan, pemeliharaan dan pengujian rencana kesinambungan TI, memanfaatkan luar kantor penyimpanan cadangan dan menyediakan pelatihan rencana kontinuitas berkala, memanfaatkan tempat penyimpanan cadangan dan melakukan pelatihan secara berkala.

5. DS7, Mendidik dan melatih pengguna

Pendidikan yang efektif dari semua pengguna sistem TI, termasuk yang ada di dalam TI, membutuhkan identifikasi kebutuhan pelatihan setiap kelompok pengguna. Selain mengidentifikasi kebutuhan, proses ini termasuk mendefinisikan dan melaksanakan strategi untuk pelatihan yang efektif dan mengukur hasilnya. Program pelatihan yang efektif meningkatkan penggunaan teknologi yang efektif dengan mengurangi kesalahan pengguna, meningkatkan produktivitas dan meningkatkan kepatuhan dengan kontrol utama, seperti tindakan keamanan pengguna.

6. ME1, Memantau dan mengevaluasi kinerja

TI Manajemen kinerja TI yang efektif memerlukan proses pemantauan. Proses ini termasuk mendefinisikan kinerja yang relevan indikator, pelaporan kinerja yang sistematis dan tepat waktu, dan cepat bertindak atas penyimpangan. Pemantauan diperlukan untuk memastikan bahwa hal-hal yang benar dilakukan dan sejalan dengan arah dan kebijakan yang ditetapkan.

7. ME4, Menyediakan Tata Kelola TI

Menetapkan kerangka kerja Tata Kelola yang efektif termasuk mendefinisikan struktur organisasi, proses, kepemimpinan, peran dan tanggung jawab untuk memastikan bahwa investasi TI perusahaan diselaraskan dan disampaikan sesuai dengan strategi dan tujuan perusahaan.

8. PO7, Mengelola sumberdaya manusia TI

Tenaga kerja yang kompeten diperoleh dan dipelihara untuk pembuatan dan pengiriman layanan TI untuk bisnis. Hal ini dicapai dengan mengikuti praktik-praktik yang ditetapkan dan disetujui yang mendukung perekrutan, pelatihan, evaluasi kinerja, promosi dan pemberhentian. Proses ini sangat penting, karena orang adalah aset penting, dan tata kelola dan lingkungan pengendalian internal sangat bergantung pada motivasi dan kompetensi personel

3.5.6. Analisis Tingkat Kematangan Saat Ini

Setelah keseluruhan data hasil dari kuesioner dikumpulkan, maka dilanjutkan ke tahap analisis yang berkaitan dengan tingkat kematangan (*maturity level*) saat ini, berdasarkan penilaian tersebut dilakukanlah penilaian terhadap masing-masing aktivitas. Sedangkan untuk jawaban dari kuesioner tingkat kematangan (*maturity level*), akan tersedia empat pilihan jawaban yang masing-masing memiliki nilai dari mulai 0-1. Tingkat kematangan ini didapat dari perhitungan keseluruhan hasil dari kuesioner yang telah di sebarakan.

3.5.7. Analisis Tingkat Kematangan Yang Diharapkan

Sedangkan untuk penilaian tingkat kematangan yang diharapkan memiliki tujuan dalam hal pengembangan, baik itu berkaitan dengan kualitas data, acuan dan standar untuk Sistem Informasi *Human Resources* pada Hotel Holiday Inn Resort Batam. Sedangkan untuk tingkat kematangan yang nantinya akan dijadikan acuan dalam proses penilaian terhadap kinerja dan pengukuran Sistem Informasi *Human Resources*, dapat dipertimbangkan dengan melihat faktor di bawah ini:

1. Hasil dari observasi di lapangan
2. Wawancara dan diskusi dengan pihak responden

3.5.8. Analisis Kesenjangan (Gap)

Setelah didaptkannya nilai dari tingkat kematangan saat ini dan tingkat kematangan yang diharapkan, maka tahap berikutnya adalah menganalisis kesenjangan. Yang bertujuan untuk menemukan solusi atau tindakan perbaikan apa yang harus dilakukan oleh pihak manajemen, yang bertujuan agar tingkat kematangan yang diharapkan bisa tercapai, yang berimbas terhadap peningkatan kualitas pekerjaan yang lebih positif. Sedangkan untuk mendapatkan tingkat kesenjangan dapat di peroleh dengan cara melakukan pengurangan tingkat kematangan yang diharapkan dikurangi dengan tingkat kematangan saat ini.

$$\text{Tingkat Kematangan} = X - Y$$

Keterangan:

X = Tingkat Kematangan Yang Diharapkan

Y = Tingkat Kematangan Saat Ini

Rumus 3. 2. Analisis Kesenjangan (*Gap*)

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

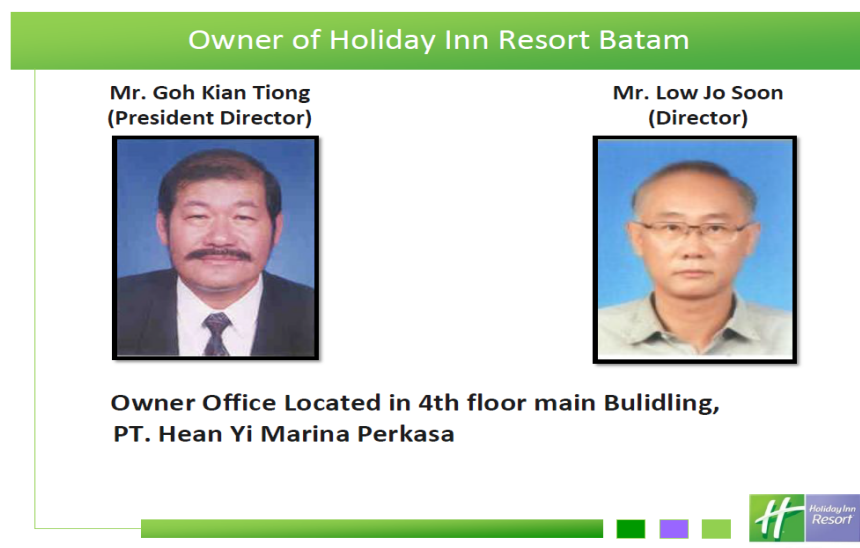
Berdasarkan judul skripsi yang penulis ambil, maka lokasi penelitian terletak di Hotel Holiday Inn Resort Batam yang berada di kawasan Waterfront city Marina, Tanjung Riau, Sekupang, Kota Batam. Hotel Holiday Inn Resort Batam bergerak dibidang penyedia Jasa Penginapan yang bertema *coundutel concept (condominium)*

1. Profil dan Sejarah Hotel Holiday Inn Resort Batam

Holiday Inn pertama diperkenalkan di AS oleh Kemmons Wilson di Memphis, Tennessee pada tahun 1952. Dalam kurun waktu 16 tahun, Hotel Holiday Inn sudah mencapai 1000 hotel di dunia, dan hingga saat ini sudah mencapai sekitar 5300 hotel di seluruh dunia yang tersebar di 100 negara di seluruh dunia. Hotel Holiday Inn pertama di Asia Pasifik adalah Kyoto, Japan pada tahun 1973.

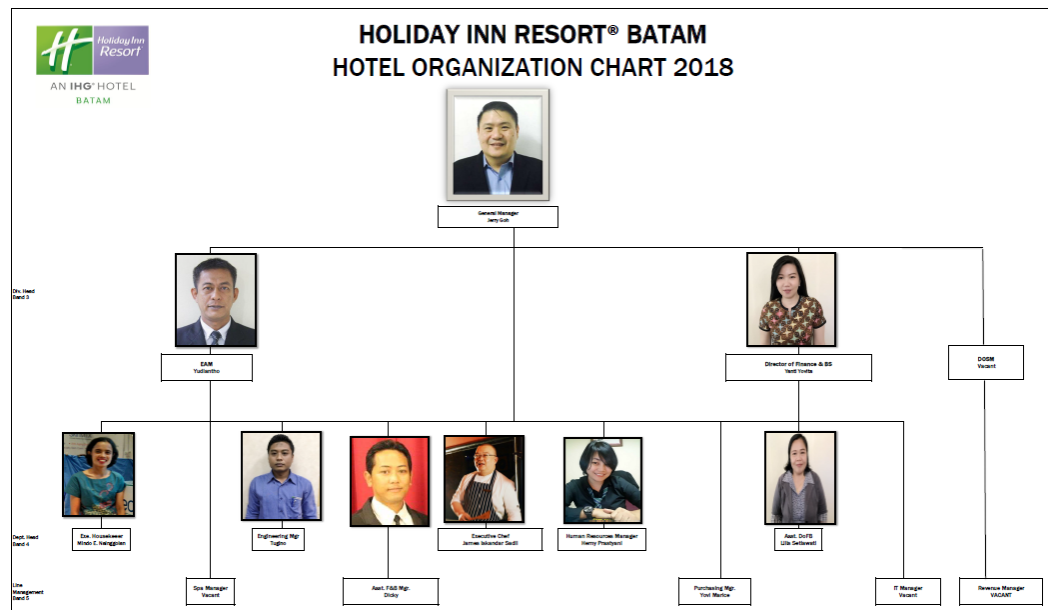
Sedangkan Hotel Holiday Inn terbesar di dunia adalah Holiday Inn Lido, Beijing China dengan 1000 kamar, 350 apartement dan 17 restaurant dan bar.

Holiday Inn Resort Batam dengan luas 2,3 hectare, dibangun pada tahun 1997, kontruksi oleh PT. Kienta Indonusa dengan *condutel concept* (*condominium*). *Soft opening* dilakukan pada tanggal 2 Desember 1999, dengan jumlah kamar yang dijual 189 kamar. Pada tahun 2001 kamar yang dijual menjadi 235 kamar. Hotel ini dimiliki oleh PT. Hean Yi Marina Perkasa dengan nama pemiliknya adalah Mr. Goh Kian Tiong beserta Direktornya adalah Mr. Low Joo Soon



Gambar 3. 2. Owner dan Directur

(Sumber: Data Penelitian, 2019)



Gambar 3. 3. Struktur Organisasi Perusahaan

(Sumber: Data Penelitian, 2019)

Holiday Inn Resort Batam menyediakan berbagai pilihan tinggal dari perjalanan keluarga hingga *group corporate*. Pulau Batam hanya 45 menit dari Singapore melalui Ferry. Resort ini hanya 15 menit dari Sekupang Ferry terminal dan 5 menit dari Waterfront Ferry terminal dan 40 menit dari Bandara Hang Nadim Batam. Kamar yang tersedia adalah kamar *type suite* yang luas berjumlah 235 kamar berbagai type, mulai dari yang berukuran 45sqm hingga 284sqm. Resort ini dilengkapi dengan 4 restaurant mulai dari masakan Internasional, *Chinese*, *Thai* dan *Japanese*. Fasilitas yang tersedia cukup banyak dan beragam seperti *Sports Lounge*, *KTV Bar*, *indoor* dan *outdoor swimming pool*, *Balinese style Tee Tree Spa*, *Panda Kid's Club*, *Gym*, *meeting room* dll.



Gambar 3. 4. Logo Lama Holiday Inn

(Sumber: Data Penelitian, 2019)

Holiday Inn Resort Batam bersama dengan 3.296 Holiday inn di seluruh dunia melakukan peluncuran ulang (*relaunch*) dengan logo baru. Program *relaunch* ini merupakan yang terbesar dalam sejarah dunia perhotelan. Logo baru Holiday Inn Resort Batam merupakan gambaran dari hal-hal yang menjadi perhatian tamu yang berpikir tentang kualitas dan nilai suatu produk di hotel. Hal Ini juga berdasarkan pada apa yang disampaikan tamu, tentang hal-hal yang mereka inginkan saat menginap.



Gambar 3. 5. Logo Baru Holiday Inn

(Sumber: Data Penelitian, 2019)

Relaunch Holiday Inn Resort Batam sendiri dilaksanakan pada bulan Januari 2011. Dengan adanya *relaunch* menuntut untuk adanya perubahan, baik dari sisi sumber daya manusia maupun beberapa fasilitas pendukung operasional untuk kebutuhan tamu selama menginap. Penambahan dan upgrade fasilitas Holiday Inn dan Holiday Inn Resort ini dilaksanakan seragam di seluruh dunia yang mengacu pada standar *Inter Continental Hotels Group* (IHG).

2. Visi, Misi dan Strategi Perusahaan

Our vision to become Great :

- a. When we have Great Brands*
- b. Delivered by Great People*
- c. Who share Great Values*
- d. With Great Ways of Working*
- e. We will become one of the world's Great Companies*

Misi

“Memberikan pelayanan pelanggan yang tinggi dan membuat hasil hotel yang lebih serta membuat yang terbaik dalam lingkungan dengan bekerjasama lebih baik”

Strategi

Dalam mewujudkan misi yang ingin dicapai, Holiday inn resort Batam memiliki strategi :

a. *Hotel Great Brands*

Bernaung dibawah brands IHG, Holiday Inn Resort Batam berkembang dengan sangat pesat. Tersebar di 100 negara, IHG tak dipungkiri memiliki brand yang baik dimata wisatawan.

b. *Great People*

Setelah memiliki *Great Brands*, Holiday Inn memiliki staf yang kompeten di bidangnya. Serta menjadikan hotel sebagai tempat kerja yang nyaman bagi karyawan. Dengan mencanangkan “*Room to be yourself*”, Holiday Inn ingin menjadi tempat bagi karyawan untuk menjadi dirinya sendiri. Definisi “*Room to be yourself*” adalah :

- Menciptakan inspirasi di tempat kerja
- Bangga menggunakan karyawan sendiri sebagai contoh
- Tindakan kita lebih baik daripada memotifasi
- Menjadi tempat kerja yang baik
- Bersatu dengan karyawan menjadi perusahaan yang paling bagus
- Menjadikan masukan dari karyawan sebagai program

Tujuan “*Room to be yourself*” adalah :

- *Room to Have a Great Start*
- *Room to be Involved*
- *Room to Grow*
- *Room for You*

c. Great Values – Winning Ways

Untuk menciptakan karyawan yang kompeten di bidangnya, IHG memiliki program Winning Ways, yaitu :



Gambar 3. 6. program Winning Ways

(Sumber: Data Penelitian, 2019)

a. *Do The Right Thing (Berbuat Benar)*

Kita selalu melakukan apa yang kita yakini benar dan memiliki keberanian serta pendirian untuk melakukannya walaupun mungkin lebih mudah tidak melakukannya. Kita jujur, berterus terang dan melihat keputusan-keputusan berjalan lancar

- Kita memegang janji-janji kita dan tidak mengecewakan orang lain.
- Kita mencari fakta-fakta dan percaya pada keputusan kita
- Kita mengambil keputusan-keputusan sekalipun itu sulit

b. *Show We Care* (Menunjukkan Perhatian)

Kita ingin menjadi perusahaan yang bias lebih mengerti kebutuhan orang lain disbanding perusahaan lain di industry ini. Itu artinya menjadi peka terhadap orang lain, memperhatikan hal-hal yang berpengaruh dan bertanggung jawab melakukan yang benar

- Kita memperlakukan orang sebagai pribadi
- Kita melihat dan mendengarkan hal-hal kecil yang membuat perbedaan
- Kita gunakan pengalaman kita untuk mencari cara baru dalam memberikan pelayanan yang baik

c. *Aim Higher* (Bercita – cita tinggi)

- Kita belajar hal yang baru dengan sepenuh hati
- Kita menantang diri kita sendiri dan orang sekitar
- Kita selalu mencari cara baru untuk bertambah baik

d. *Celebrate Difference* (Menghargai Keberagaman)

Kita percaya bahwa pengetahuan orang-orang kitalah yang betul-betul membawa merek menjadi nyata. Ketika perusahaan lain mungkin memaksakan keseragaman pandangan tentang dunia, kita tidak. Kekuatan global kita adalah menjunjung perbedaan-perbedaan setempat namun sekaligus mengerti bahwa beberapa hal perlu diseragamkan.

- Kita menerima perbedaan cara pandang dan mendengarkan ide-ide orang lain
- Kita menghargai semua budaya dan belajar dari orang lain
- Kita berperan aktif dalam lingkungan dimana kita berada

e. *Work Better Together* (Bekerjasama lebih baik)

Kalau kita bekerja sama kita akan menjadi lebih kuat. Kita akan menjadi yang terbaik kalau kita bekerjasama membentuk tim pemenang yang tangguh. Kita saling mendengarkan satu dengan yang lain dan menggabungkan kemampuan kita untuk menjadi kumpulan orang-orang yang kuat, focus dan dapat dipercaya.

- Kita bekerja keras mengembangkan hubungan kerja yang baik
- Kita memikirkan apa yang kita lakukan dan pengaruhnya terhadap orang lain
- Kita saling percaya dan mendukung satu sama lain

d. *Great Ways of Working – IHG Wheel Quadrant*

- *Our people*
- *Guest Experience*
- *Responsible Business*

