

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan berjuta berkah rahmat, dan rizki-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dalam upaya memenuhi syarat kelulusan pada program S1 Jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika di Institut Manajemen Telkom tahun 2012.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak terlepas dari adanya bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa trimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Ir. Listyo Dwi Harsono, MT. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan ilmu, arahan, saran, doa, waktu, dan motivasi kepada penulis.
2. Bapak Nugraha, IS Center PT. Telkom *Head Office* Bandung yang telah banyak membantu dalam penyebaran kuesioner.
3. Ayahanda Desmansyah dan Ibunda Darneli, kedua orang tua penulis yang dengan penuh kasih sayang telah membesarkan, mendidik, dan senantiasa berdoa untuk penulis.
4. Ayahanda Alwi dan Ibunda Maemuna, kedua mertua penulis yang dengan penuh kasih sayang telah mendoakan dan memotivasi penulis.
5. Suami tercinta, Safruddin Alwi yang telah memberikan kasih sayang, semangat, doa, dan selalu siap menerima keluh kesah penulis selama mengerjakan skripsi.
6. Kakak dan Adik tercinta Yesinta Kartika Fitri dan Kevin Marshall yang selalu memberi keceriaan dan tawa tersendiri bagi penulis.
7. Lingga Sri Muninggar, sahabat SMA Taruna Nusantara, yang selalu bisa jadi tempat berbagi, satu – satunya orang yang dekat disaat yang lain menjauh. Sahabat maju di Balairung Pancasila.

8. Meita Lintang, rival di SMA Taruna Nusantara, teman tempat berebut posisi pertama. Motivator untuk selalu punya mental juara.
9. Teman – teman kuliah Rizki Amelia, Rizky Oktavia, Mardiah, Fahmi Asnia, Fredella Neysa, Siti Karina, Saskya Resti, Johan, dan semua teman – teman kelas G 2008 yang tidak bisa disebutkan satu – persatu.
10. Anak – anak Cyber Corner, tempat kerja *part time* jaga rental komputer. Kang Bondan, Kang Emon, Teh Elis, Teh Wita, dan Bos Rona.
11. Adek – adek kosan tercinta, Inki Istiviani, Maudy Putri, Fira, Tri, dan Nadia yang telah berbaik hati men-*delivery* makanan disaat penulis belum makan karena skripsi. Tempat *sharing*. Keluarga gak harus sedarah, yang penting serumah.
12. Semua orang yang berkontribusi yang tidak dapat dituliskan satu – persatu oleh penulis. Terimakasih atas semua bantuannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini memiliki keterbatasan baik dalam pengetahuan, pengalaman maupun kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menjadi bahan perbaikan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Bandung, 25 April 2012

Mershelly Syanel

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan .....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	2
1.1.3 Tujuan Perusahaan .....	3
1.1.4 Inisiatif Strategis .....	3
1.1.5 Struktur Organisasi PT. Telkom, Tbk .....	5
1.1.6 Information System Center .....	6
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Kegunaan Penelitian .....	11
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....	14
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	14
2.1.1 Pengertian Kesesuaian TI dan bisnis .....	14
2.1.2 Model Kesesuaian Bisnis dan TI .....	15
2.1.3 Tingkat Kematangan Kesesuaian Strategis .....	20
2.1.4 Enam Kriteria Kematangan Penyesuaian Strategis .....	22

2.1.5 Proses Kesesuaian TI-Bisnis .....	31
2.1.6 Komponen Kematangan pada Kesesuaian dengan Tingkat Kematangan .....	34
2.1.7 Penelitian Terdahulu .....	45
2.2 Kerangka Pemikiran .....	53
2.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	56
BAB III METODE PENELITIAN .....	58
3.1 Jenis Penelitian .....	58
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	58
3.2.1 Variabel Operasional .....	58
3.2.2 Skala Pengukuran .....	61
3.3 Tahapan Penelitian .....	62
3.4 Pengumpulan Data .....	63
3.4.1 Jenis Data .....	63
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	64
3.5 Teknis Analisis Data .....	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	69
4.1 Karakteristik Responden .....	69
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia .....	70
4.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	70
4.1.4 Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	71
4.2 Tingkat Kematangan Kesesuaian Strategis Saat Ini .....	72
4.2.1 Tingkat Kematangan Komunikasi .....	74
4.2.2 Tingkat Kematangan Kompetensi .....	75
4.2.3 Tingkat Kematangan Tata Kelola .....	75
4.2.4 Tingkat Kematangan Hubungan Kerjasama .....	76
4.2.5 Tingkat Kematangan Ruang Lingkup dan Arsitektur .....	77
4.2.6 Tingkat Kematangan Keahlian .....	78

4.3 Kelemahan dan Kekuatan Kesesuaian TI dan Bisnis.....	78
4.4 Solusi pada Kesenjangan ( <i>gap</i> ) Tingkat Kematangan .....	79
4.4.1 Kematangan Komunikasi Pada Tingkat 4.....	83
4.4.2 Kematangan Kompetensi Pada Tingkat 4 .....	84
4.4.3 Kematangan Tata Kelola Pada Tingkat 4.....	85
4.4.4 Kematangan Hubungan Kerjasama Pada Tingkat 5.....	86
4.4.5 Kematangan Ruang Lingkup dan Arsitektur Pada Tingkat 4 .....	87
4.4.6 Kematangan Keahlian Pada Tingkat 4.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Kesimpulan .....	89
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	92
LAMPIRAN.....	95

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Faktor Pendukung dan Penghambat Kesesuaian TI dan Bisnis ...	19
Tabel 2.2 Ringkasan Enam Komponen Kesesuaian pada Kematangan dengan Lima tingkatan masing – masing .....	34
Tabel 2.3 Tabel Penelitian Terdahulu .....	45
Tabel 2.4 Tabel Variabel dan Indikator .....	56
Tabel 3.1 Tabel Variabel Operasional.....	58
Tabel 4.1 Tabel Hasil Perhitungan Tingkat Kematangan .....	72
Tabel 4.2 Tabel Kelemahan dan Kekuatan Tingkat Kematangan.....	79
Tabel 4.3 Tabel Usulan Peningkatan Tingkat Kematangan.....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT. Telkom, Tbk .....	5
Gambar 1.2 Struktur Organisasi IS Center.....	7
Gambar 2.1 Model Kesesuaian Strategis .....	16
Gambar 2.2 <i>Strategic Alignment Maturity</i> .....	22
Gambar 2.3 <i>Alignment Maturity Criteria</i> .....	31
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	55
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	63
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	70
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	71
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	72
Gambar 4.5 Hasil Perhitungan Tingkat Kematangan.....	73
Gambar 4.6 Usulan Peningkatan Kematangan.....	81

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner <i>Strategic Alignment Maturity</i> .....	95
Lampiran 2 Hasil Olah Data Kuesioner .....	106
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	135
Lampiran 4 Ringkasan Kematangan Keseluruhan .....	136
Lampiran 5 Wawancara Studi Pendahuluan .....	137