

**PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN KESELARASAN STRATEGI
TEKNOLOGI INFORMASI DAN BISNIS DI PUSAT PERBELANJAAN
AGUNG SELULER KOTA TASIKMALAYA MENGGUNAKAN SAMM**

Tugas Akhir

Dilakukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Hans Audianto Kurniawan

NPM : 181709662

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI
INDUSTRI UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

**PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN KESELARASAN STRATEGI TEKNOLOGI
INFORMASI DAN BISNIS DI PUSAT PERBELANJAAN AGUNG SELULER KOTA
TASIKMALAYA MENGGUNAKAN SAMM**

yang disusun oleh

HANS AUDIANTO KURNIAWAN

181709662

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 19 Juli 2022

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng	Telah menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah menyetujui
Penguji 2	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T.,M.M.	Telah menyetujui
Penguji 3	: Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs	Telah menyetujui

Yogyakarta, 19 Juli 2022

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan

Ttd

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc

LEMBAR PENYATAAN
Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Hans Audianto Kurniawan
NPM : 181709662
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Pengukuran Tingkat Kematangan Keselarasan Strategi Teknologi Informasi dan Bisnis di Pusat Perbelanjaan Agung Seluler Kota Tasikmalaya Menggunakan SAMM

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, **Tanggal Bulan Tahun**

Yang menyatakan,



Hans Audianto Kurniawan
181709662

PRAKATA

Penulis ungkapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya sehingga penulis dapat diberikan kelancaran dalam menyusun tugas akhir yang berjudul **“Pengukuran Tingkat Kematangan Keselarasan Strategi Teknologi Informasi dan Bisnis di Pusat Perbelanjaan Agung Seluler Kota Tasikmalaya Menggunakan SAMM”**. Penulis ucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memperlancar pengerjaan tugas akhir ini, penulis ucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu melindungi, memberkati, dan menyertai penulis dari ketika penulis lahir ke dunia ini.
2. Kedua orang tua penulis yang memberikan dukungan secara batin, keuangan dan arahan sehingga penulis dapat kuliah dengan lancar dari awal hingga penulisan tugas akhir.
3. Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
4. Ibu Elisabeth Marsella, S.S., M.Li., selaku dosen pembimbing tugas akhir ke-1 yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis dari awal hingga akhir proses penulisan tugas akhir.
5. Ibu Putri Nastiti, S.kom., M.Eng., selaku dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing tugas akhir ke-2 yang telah memberikan masukan dan arahan kepada penulis terkait persoalan akademik semasa kuliah dan dalam proses penulisan tugas akhir penulis dari awal hingga akhir.
6. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan memberikan ilmu dan masukan kepada penulis semasa kuliah.
7. Ferdy Amadeus Suryadi Theja sebagai salah satu pengurus Agung Seluler Kota Tasikmalaya yang telah mengizinkan untuk menggunakan usahanya sebagai objek penelitian tugas akhir penulis.
8. Bapak Fandy Suryadi Theja dan Ibu Yuly Gozali sebagai pimpinan Agung Seluler Kota Tasikmalaya yang telah mengizinkan untuk menggunakan usahanya

sebagia objek penelitian tugas akhir penulis dan telah bersedia sebagai responden untuk data penelitian penulis.

9. Bapak Tedi Suhendi sebagai divisi TI Agung Seluler Kota Tasikmalaya yang telah bersedia menjadi responden untuk data penelitian penulis.
10. Ibu Nenden Suryanti sebagai divisi pembelian Agung Seluler Kota Tasikmalaya sebagai salah satu responden untuk data penelitian penulis.
11. Ibu Ayulia Rahma sebagai divisi *Human Resource Development* Agung Seluler Kota Tasikmalaya yang telah bersedia menjadi responden untuk data penelitian penulis.
12. Ibu Anis Nuranisa sebagai divisi *Frontliner* Agung Seluler Kota Tasikmalaya yang telah bersedia menjadi responden untuk data penelitian penulis.
13. Teman-teman selama masa kuliah penulis yang telah menemani, memberi dukungan, dan bantuan kepada penulis selama masalah kuliah dan ketika proses penyusunan tugas akhir penulis.
14. Teman-teman penulis yang berasal dari kota yang sama dimana penulis tinggal yang telah menjadi teman penulis yang mau menjadi teman penulis, memberikan dukungan, bantuan, dukungan batin, dan banyak hal baik lainnya yang terlalu banyak untuk disebutkan secara rinci.

Yogyakarta, Juli 2022



Hans Audianto Kurniawan,

Penulis

ABSTRAK

Teknologi mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Salah satu contohnya adalah membawa perubahan kedalam organisasi. Pentingnya peran teknologi dalam organisasi ini memicu tindak lanjut bagi para organisasi yang tidak sedikit untuk menerapkan teknologi informasi. Salah satu organisasi bisnis yang menerapkan teknologi informasi pada kegiatan bisnisnya adalah Agung Celluler yang berada di Kota Tasikmalaya Provinsi Jawa Barat. Keselarasan bisnis-TI berperan penting bagi organisasi bisnis karena memberikan manfaat yang banyak bagi organisasi bisnis yang menerapkan teknologi informasi. Keselarasan strategi bisnis dan teknologi informasi pada Agung belum dijadikan fokus utama dan belum terdokumentasi secara formal. Karena hal ini, penulis berpendapat bahwa perlu adanya penilaian akan keselarasan teknologi informasi dengan bisnis pada Agung seluler agar memastikan bahwa penggunaan teknologi sudah sejalan dengan proses bisnis dan tidak beresiko yang merugikan. *Strategic Aligment Maturity Model (SAMM)* yang dikemukakan oleh Luftman, digunakan untuk menilai tingkat kematangan keselarasan teknologi informasi dengan bisnis. Penulis akan menggunakan SAMM untuk penelitian ini. Perhitungan menunjukkan nilai kematangan Agung Seluler sebesar 3. Nilai 3 tersebut menunjukkan level 3 yaitu *Established focused Proces*. Level 3 ini menunjukkan bahwa keselarasan strategis sudah diselenggarakan dan memfokuskan pada tujuan bisnis.

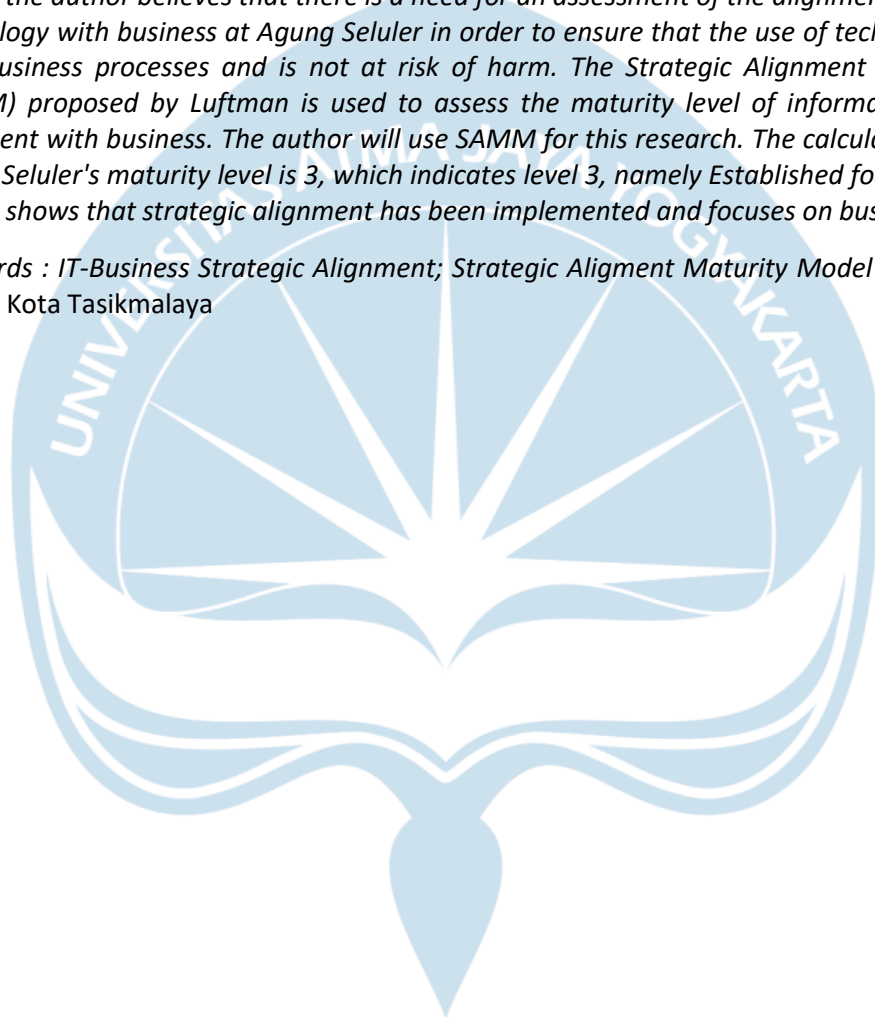
Kata Kunci : Keselarasan bisnis-TI; *Strategic Aligment Maturity Model (SAMM)*; Agung Seluler Kota Tasikmalaya



ABSTRACT

Technology changes. One example is bringing change into organization. The importance of technology in organization triggers follow-up for many organizations to implement information technology. One of the business organizations that implements information technology in its business activities is Agung Celluler which is located in Tasikmalaya City, West Java Province. Business-IT alignment plays an important role for business because it provides many benefits for business that implement information technology. Alignment of business strategy and information technology at Agung has not been the main focus and has not been formally documented. Because of this, the author believes that there is a need for an assessment of the alignment of information technology with business at Agung Seluler in order to ensure that the use of technology is in line with business processes and is not at risk of harm. The Strategic Alignment Maturity Model (SAMM) proposed by Luftman is used to assess the maturity level of information technology alignment with business. The author will use SAMM for this research. The calculation shows that Agung Seluler's maturity level is 3, which indicates level 3, namely Established focused Processes. Level 3 shows that strategic alignment has been implemented and focuses on business objectives.

Keywords : IT-Business Strategic Alignment; Strategic Alignment Maturity Model (SAMM); Agung Seluler Kota Tasikmalaya



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENYATAAN	i
PRAKATA	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Pertanyaan Penelitian	4
1.4. Tujuan	4
1.5. Batasan Masalah	5
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Bagan Keterkaitan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Studi Sebelumnya	6
2.2. Dasar Teori	11
2.2.1. Keselarasan Strategi Teknologi Informasi dan bisnis	11
2.2.2. Kematangan Keselarasan Strategi TI dan bisnis	13
2.2.3. <i>Strategic Alignment Maturity Model (SAMM)</i>	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1. Tahapan Penelitian	18
3.1.1. Identifikasi Masalah	18
3.1.2. Studi Literatur	19
3.1.3. Penentuan Responden	19
3.1.4. Pengumpulan Data	19
3.1.5. Pengolahan Data	22
3.1.6. Penyusunan Rekomendasi	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1. Hasil Penilaian Kematangan Keselarasan Strategi Bisnis-TI Agung Sellular	25
4.2. Nilai Kematangan keenam atribut SAMM	27
4.2.1. Kematangan Komunikasi (<i>Communication Maturity</i>)	27

4.2.2.	Kematangan Pengukuran Kompetensi/Nilai (<i>Competency/Value Measurement Maturity</i>)	34
4.2.3.	Kematangan Tata Kelola (<i>Governance Maturity</i>)	39
4.2.4.	Kematangan Kemitraan (<i>Partnership Maturity</i>)	43
4.2.5.	Kematangan Lingkup & Arsitektur (<i>Scope & Architecture Maturity</i>)	47
4.2.6.	Kematangan Keahlian (<i>Skills Maturity</i>)	50
4.3.	Identifikasi Faktor Pendorong dan Penghambat Keselarasan	53
4.3.1.	Faktor Pendorong Keselarasan Strategi Bisnis-TI	53
4.3.2.	Faktor Penghambat Keselarasan Strategi Bisnis-TI	54
4.4.	Perancangan Rekomendasi	56
4.4.1.	Kematangan Komunikasi (<i>Communication Maturity</i>)	57
4.4.2.	Kematangan Pengukuran Kompetensi/Nilai (<i>Competency/Value Measurement Maturity</i>)	64
4.4.3.	Kematangan Tata Kelola (<i>Governance Maturity</i>)	73
4.4.4.	Kematangan Kemitraan (<i>Partnership Maturity</i>)	76
4.4.5.	Kematangan Lingkup dan Arsitektur (<i>Scope & Architecture Maturity</i>)	78
4.4.6.	Kematangan Keahlian (<i>Skills Maturity</i>)	80
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1.	Kesimpulan	84
5.2.	Saran	85
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN		89
LAMPIRAN 1	KUESIONER	89
LAMPIRAN 2	JAWABAN DARI RESPONDEN KESELURUHAN	99
LAMPIRAN 3	JAWABAN KUESIONER DARI SETIAP RESPONDEN	113
LAMPIRAN 4	JAWABAN KUESIONER RESPONDEN TENTANG HARAPAN KEDEPANNYA	115
LAMPIRAN 5	TRANSKRIP WAWANCARA TEDI SUHENDI	117
LAMPIRAN 6	TRANSKRIP WAWANCARA NENDEN SURYANTI	121
LAMPIRAN 7	TRANSKRIP WAWANCARA ANIS NURANISA	123
LAMPIRAN 8	TRANSKRIP WAWANCARA AYULIA RAHMA	125
LAMPIRAN 9	TRANSKRIP WAWANCARA FANDY SURYADI THEJA	127
LAMPIRAN 10	FOTO DENGAN RESPONDEN	130
LAMPIRAN 11	TABEL REVISI	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Agung Seluler.....	3
Gambar 1. 2 Bagan Keterkaitan	5
Gambar 2. 1 6 Kriteria penilaian SAMM [13]	15
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	18



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian	9
Tabel 3. 1 Ringkasan Kuesioner	22
Tabel 4. 1 Tingkat Kematangan Keselarasan Strategi Bisnis-TI di Agung Sellular	25
Tabel 4. 2 Kematangan Komunikasi.....	27
Tabel 4. 3 Kematangan Pengukuran Kompetensi/Nilai	34
Tabel 4. 4 Kematangan Tata Kelola	39
Tabel 4. 5 Kematangan Kemitraan.....	43
Tabel 4. 6 Kematangan Lingkup & Arsitektur.....	47
Tabel 4. 7 Kematangan Keahlian.....	50
Tabel 4. 8 Perbandingan Level Saat Ini Dengan Level Yang Ingin Dicapai	56
Tabel 4. 9 Rekomendasi Kematangan Komunikasi	57
Tabel 4. 10 Rekomendasi Kematangan Pengukuran Kompetensi/Nilai.....	64
Tabel 4. 11 Rekomendasi Kematangan Tata Kelola	73
Tabel 4. 12 Rekomendasi Kematangan Kemitraan	76
Tabel 4. 13 Rekomendasi Kematangan Lingkup dan Arsitektur	78
Tabel 4. 14 Rekomendasi Kematangan Keahlian	80

