

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang terjadi saat ini telah merubah banyak aspek dalam kehidupan manusia. Seiring berjalanya waktu, teknologi mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Perubahan yang disebabkan oleh kemajuan teknologi salah satunya berdampak pada bagaimana cara manusia berkomunikasi. Manusia bisa berkomunikasi tanpa halangan batas dan hambatan jarak. Perubahan ini juga menyebabkan perubahan dalam hal bagaimana manusia melakukan bisnis. Karena teknologi berperan penting pada kehidupan, maka ini menjadi hal penting yang diperhatikan oleh pelaku bisnis karena sifat dari perkembangan teknologi yang tidak dapat dihindari [1].

Salah satu contoh perubahan yang disebabkan oleh perkembangan teknologi adalah membawa perubahan kedalam organisasi. Dalam organisasi, teknologi informasi sangat berperan penting dalam menjadi faktor keberhasilan suatu organisasi [2]. Pentingnya peran teknologi dalam organisasi ini memicu tindak lanjut bagi para organisasi yang tidak sedikit untuk menerapkan teknologi informasi untuk menjawab semua kebutuhan organisasi untuk menunjang keberlangsungannya dalam proses bisnis dan aktivitas lainya dengan harapan memberikan dampak positif dari implemetasi teknologi informasi ini [3]. Dengan tujuan memperoleh keunggulan yang dihasilkan dari implemetasi teknologi informasi, tidak sedikit organisasi yang mengeluarkan biaya banyak agar memperoleh keunggulan tersebut [4]. Agar pemanfaatan teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara optimal dan membuahkan keuntungan bagi organisasi, maka perlu adanya integrasi teknologi informasi secara tepat [5].

Keselarasn bisnis dengan teknologi informasi berperan penting bagi organisasi bisnis karena memberikan manfaat yang banyak bagi organisasi bisnis yang menerapkan teknologi informasi [6]. Beberapa perusahaan yang telah berhasil menyelaraskan teknologi informasi dengan bisnis menunjukkan peningkatan positif dari perusahaan tersebut [7]. Keselarasan teknologi informasi dapat berlangsung dengan baik bila ada kecocokan strategi dan integrasi fungsional antara aset bisnis dengan aset teknologi informasi dalam bisnis [8]. Keselarasan antara teknologi informasi dengan bisnis dapat

menaikkan nilai bisnis menjadi maksimal dan dapat juga mengurangi ancaman bagi bisnis [9]. Karena pentingnya keselarasan antara teknologi informasi dengan bisnis ini, maka perlu adanya tolak ukur untuk menilai tingkat kematangan keselarasan teknologi dan bisnis [10].

Dari sekian lama banyak para praktisi dan akademis yang mengemukakan pendapatnya tentang cara menyelaraskan teknologi informasi dengan membuat model metodologi untuk melakukannya dengan baik dan benar, tetapi dari sekian waktu tersebut banyak menghasilkan hasil yang kurang sesuai [11]. Salah satu faktor kegagalan suatu organisasi bisnis dalam memanfaatkan dan menghasilkan nilai positif dari investasi aset teknologi informasinya secara maksimal adalah karena tingkat kematangan keselarasan antara teknologi informasi dengan bisnis yang rendah [12]. Dengan peran penting yang dimiliki oleh keselarasan teknologi bisnis ini, maka diperlukan sebuah penilaian akan tingkat keatangan dari keselarasan teknologi dengan bisnis dalam organisasi supaya organisasi dapat mengevaluasi dampak dari penggunaan teknologi untuk proses bisnis untuk dijadikan acuan bila ingin melakukan keputusan lain [13]. Supaya penilaian tingkat kematangan keselarasan teknologi informasi dengan bisnis dapat terlaksana dengan tepat, maka diperlukan sebuah model untuk menjadi acuan penilaian. Salah satu organisasi bisnis yang menerapkan teknologi informasi pada kegiatan bisnisnya adalah Agung Celluler yang berada di Kota Tasikmalaya Provinsi Jawa Barat.

Agung Seluler merupakan pusat perbelanjaan alat elektronik yang difokuskan ke penjualan alat komunikasi seperti Smartphone dan Tablet yang menggunakan sistem operasi Android, Agung Seluler dikelola oleh CV. Putra Agung Mandiri. Agung Seluler didirikan pertama kali tahun 2008 oleh Bapak Fandy Suryadi Theja di Jalan KHZ Mustofa No. 126 Kecamatan Cihideung kota Tasikmalaya Provinsi Jawa Barat. Agung Seluler membuka beberapa cabang, cabang pertama Agung seluler di kota Ciamis Jawa Barat, kemudian di kota Banjar Jawa Barat dan terus berlangsung hingga saat ini berdiri sebanyak 8 cabang di daerah Jawa Barat (Garut, Ciawi, Kuningan, Tasikmalaya, Banjar, Ciamis) dan di Jawa Tengah (Purwokerto dan Majenang).

Pada awalnya Agung Seluler hanya menjual handphone saja terus kemudian berkembang sehingga menjual kebutuhan handphone lainnya seperti aksesorisnya dan

pulsa. Selain handphone sekarang Agung Seluler menjual laptop dan beberapa kamera. Target Konsumen yang ditarget oleh Agung Seluler adalah segmen masyarakat menengah kebawah, karena menyesuaikan dengan kondisi pasar di sekitar tempat didirikannya toko ini (Tasikmalaya dan cabang lainnya). Agung Seluler memiliki visi menghadirkan produk elektronik telekomunikasi dengan harga terbaik, original, dan bergaransi resmi. Misi yang dimiliki oleh Agung Seluler adalah Menghadirkan toko-toko dengan kualitas pelayanan terbaik dan dengan produk elektronik telekomunikasi bergaransi resmi yang tersebar di berbagai daerah terutama kota-kota kecil.

Agung Seluler memiliki struktur organisasi yang terbagi menjadi beberapa divisi untuk keperluannya masing-masing, berikut ini adalah bagan struktur organisasi Agung Seluler :



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Agung Seluler

Hampir semua kegiatan bisnis dilakukan menggunakan bantuan teknologi informasi mulai dari desain, HRD, pembelian, keuangan, teknologi informasi, dan logistik. Karena penggunaan teknologi yang penting pada Agung Seluler, divisi TI bertugas untuk melakukan pengawasan, *Development* sistem, dan *Maintenance* aset teknologi informasi untuk menjaga keberlangsungan bisnis dan teknologi informasi.

Terlepas dari pemanfaatan teknologi informasi pada Agung Seluler, keselarasan strategi bisnis dan teknologi informasi pada agung belum dijadikan fokus utama dan belum terdokumentasi secara formal. penilaian terhadap keselarasan teknologi informasi dengan bisnis belum dijadikan fokus utama dalam pelaksanaan bisnis selama ini. 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.

Model kerangka kerja *Strategic Alignment Maturity Model (SAMM)* yang dikemukakan oleh Luftman, dari yang penulis temukan berdasarkan peneliti terdahulu telah banyak digunakan untuk menilai tingkat kematangan keselarasan teknologi informasi dengan bisnis [2] [4] [6] [7] [9] [10] [11] [12] [14] [15] [16]. Berdasarkan dari sejumlah dari sekian peneliti yang menggunakan SAMM milik Luftman ini dan berdasarkan uraian latar belakang yang sebelumnya tercantum, penulis memutuskan untuk menggunakan kerangka kerja milik Luftman untuk menilai tingkat kematangan keselarasan teknologi informasi pada Agung Seluler.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah tercantum pada bagian sebelum perumusan masalah, maka pokok masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah belum adanya penilaian tingkat kematangan dari keselarasan teknologi informasi dengan bisnis pada Agung Seluler.

### **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Dari perumusan yang telah tertera sebelumnya, maka diketahui beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana cara melakukan penilaian kematangan keselarasan teknologi informasi dengan bisnis pada Agung Seluler?
2. Apa rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan keselarasan teknologi informasi dengan bisnis pada Agung Seluler?

### **1.4. Tujuan**

Sesuai dengan perumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang sudah tertera pada bagian sebelumnya, penelitian ini memiliki tujuan berikut :

1. Mengetahui kematangan keselarasan teknologi informasi dengan bisnis pada Agung Seluler
2. Mengetahui rekomendasi yang tepat kepada Agung Seluler untuk meningkatkan keselarasan teknologi informasi dengan bisnis

### 1.5. Batasan Masalah

Penelitian ini hanya sebatas untuk melakukan penilaian keselarasan teknologi informasi dengan bisnis pada Agung Seluler Kota Tasikmalaya dan memberikan rekomendasi mengenai peningkatan keselarasan teknologi informasi dengan bisnis pada Agung Seluler Kota Tasikmalaya.

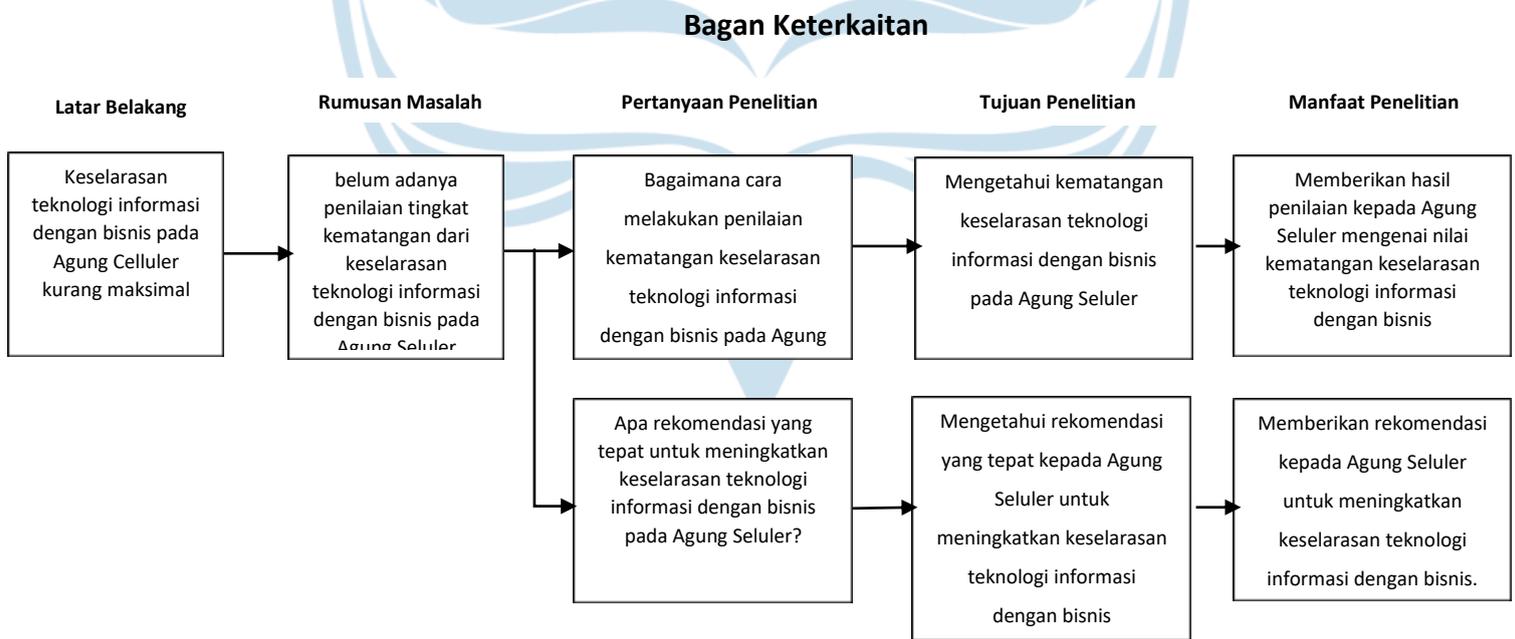
### 1.6. Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat yang diharapkan dihasilkan dari penelitian ini :

1. Memberikan hasil penilaian kepada Agung Seluler mengenai nilai kematangan keselarasan teknologi informasi dengan bisnis.
2. Memberikan rekomendasi kepada Agung Seluler untuk meningkatkan keselarasan teknologi informasi dengan bisnis.

### 1.7. Bagan Keterkaitan

Berikut ini merupakan bagan keterkaitan antara latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian yang dapat dilihat di Gambar 1.2



Gambar 1. 2 Bagan Keterkaitan