

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil'alamiin. Puji syukur penulis persembahkan kepada Allah SWT, karena atas segala rahmat, hidayah, dan taufik-Nya penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Strata-1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Telkom Economy Business School. Penulis menyadari dalam penelitian Tugas Akhir ini masih menemui beberapa kendala, di samping itu juga penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, besar harapan penulis agar kekurangan dalam Tugas Akhir ini dapat diperbaiki dengan kritik dan saran konstruktif dari seluruh pembaca.

Selesainya Tugas Akhir ini tak lepas dari dukungan dan bantuan oleh banyak pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia berupa kesehatan, petunjuk, dan kekuatan luar biasa dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
2. Papa, Mama, Dimas, dan Dek Almi yang selalu memberikan dukungan, semangat, doa, dan cinta kasih dari awal kuliah hingga Tugas Akhir ini selesai.
3. Ibu Puspita Kencana Sari selaku dosen pembimbing atas kesabarannya dalam meluangkan waktu untuk berdiskusi menyelesaikan setiap permasalahan dan selalu memberikan motivasi, arahan, nasihat, serta ilmu-ilmu yang bermanfaat dalam pengerjaan Tugas Akhir.
4. Seluruh pihak yang menjadi narasumber dalam penelitian ini. Terima kasih kepada Pak Bogi, Pak Hilfan, Pak Yanuar, Bu Ayu, Pak Jangkung, dan Pak Tora yang telah meluangkan waktu, bersedia untuk diwawancara dan mengizinkan untuk mengambil data.
5. Bapak Dosen Wali yang telah memberi arahan dan bimbingan, serta seluruh dosen Prodi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika yang telah membagikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
6. Gerhana Nurfarrahim dan Sarah Rizki Septiana yang telah dan tetap akan menjadi sahabat terbaik sepanjang masa. Terima kasih atas dukungan, doa, motivasi, kasih sayang, dan semua kebaikan yang telah diberi.
7. Teman baik selama masa kuliah, Lisa, Dea, Bethy, dan Nesilia. Terima kasih telah mengukir kenangan bersama selama tiga tahun terakhir, semoga kita semua sukses di masa depan.
8. Staf Sekretariat, staf Perpustakaan, staf Sisfo, staf Keuangan, staf BAAK, dan bapak pengemudi Bis Biru Fakultas Telkom Economy Business School yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan sampai Tugas Akhir ini selesai.
9. Layanan Karir dan Alumni Fakultas Telkom Applied Science School yang telah banyak memberi saran, motivasi, dan bimbingan dalam proses pengerjaan Tugas Akhir.
10. Seluruh pihak yang ikut berjasa dalam penulisan Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas segala kebaikan, bantuan, dan dukungannya.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini memberi manfaat bagi penulis dan seluruh pihak yang membutuhkan, dan semoga Allah SWT selalu memberikan nikmat kepada setiap hamba-Nya yang senantiasa beramal dengan tulus dan ikhlas. Amin.

Bandung, 5 November 2013

Sisilia Sari Dewi

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Telkom University	1
1.1.2 Profil Telkom University	2
1.1.3 Visi, Misi, Tujuan, Sistem Nilai, dan Logo Telkom University	2
1.1.4 Fakultas di Telkom University.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	5
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	10
2.1.1 Rangkuman Teori	10
2.1.2 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Kerangka Pemikiran	26
2.3 Ruang Lingkup Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Pendekatan Penelitian	29
3.2 Jenis Metode Penelitian	29
3.3 Tahapan Penelitian.....	29
3.4 Populasi (Situasi Sosial) dan Sampel.....	32
3.4.1 Populasi (Situasi Sosial)	32
3.4.2 Sampel	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6 Uji Keabsahan Data	37
3.7 Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Identifikasi dan Pemetaan Tujuan Bisnis Telkom University	49

4.1.2 Identifikasi Tujuan TI Telkom University	53
4.1.3 Identifikasi Proses TI Telkom University	53
4.1.4 Identifikasi Proses TI di Empat Fakultas Telkom University	55
4.1.5 Pemetaan Profil Risiko	56
4.1.6 Identifikasi Tingkat Kemapanan.....	61
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	77
4.2.1 Analisis Proses TI	78
4.2.2 Evaluasi.....	83
BAB V PENUTUP	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	85
Daftar Pustaka	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Literatur	25
Tabel 3.1 <i>Data Collection</i>	35
Tabel 3.2 Pembobotan Potensi Risiko.....	46
Tabel 3.3 Kategori Sasaran Pengendalian.....	47
Tabel 4.1 Empat Perspektif dalam BSC.....	49
Tabel 4.2 Pemetaan Tujuan Bisnis Telkom University.....	51
Tabel 4.3 Tujuan Bisnis yang Relevan dengan Tujuan Telkom University.....	53
Tabel 4.4 Proses-Proses TI yang Dapat Mendukung Pencapaian Tujuan TI di Telkom University.....	53
Tabel 4.5 Identifikasi Proses TI di Empat Fakultas Telkom University	55
Tabel 4.6 Skor Risiko PO1 Menetapkan Rencana Strategis TI.....	57
Tabel 4.7 Skor Risiko PO2 Menetapkan Arsitektur Sistem Informasi.....	57
Tabel 4.8 Skor Risiko PO3 Menetapkan Arah Teknologi.....	58
Tabel 4.9 Skor Risiko PO4 Menetapkan Proses TI, Organisasi, dan Hubungan	58
Tabel 4.10 Skor Risiko PO5 Mengelola Investasi TI.....	59
Tabel 4.11 Skor Risiko PO6 Mengkomunikasikan Tujuan dan Arah Manajemen	59
Tabel 4.12 Skor Risiko PO7 Mengelola Sumber Daya Manusia TI	60
Tabel 4.13 Skor Risiko PO8 Mengelola Kualitas	60
Tabel 4.14 Skor Risiko PO10 Mengelola Proyek	61
Tabel 4.15 Tingkat Kemapanan PO1 Menetapkan Rencana Strategis TI.....	63
Tabel 4.16 Tingkat Kemapanan PO2 Menetapkan Arsitektur Sistem Informasi	64
Tabel 4.17 Tingkat Kemapanan PO3 Menetapkan Arah Teknologi	66
Tabel 4.18 Tingkat Kemapanan PO4 Menetapkan Proses TI, Organisasi, dan Hubungan	68
Tabel 4.19 Tingkat Kemapanan PO5 Mengelola Investasi TI	69
Tabel 4.20 Tingkat Kemapanan PO6 Mengkomunikasikan Tujuan dan Arah Manajemen.....	71
Tabel 4.21 Tingkat Kemapanan PO7 Mengelola Sumber Daya Manusia TI.....	73
Tabel 4.22 Tingkat Kemapanan PO8 Mengelola Kualitas	74
Tabel 4.23 Tingkat Kemapanan PO10 Mengelola Proyek.....	76
Tabel 4.24 Rangkuman Data Hasil Penelitian.....	77
Tabel 4.25 Lingkaran Penanda.....	78
Tabel 4.26 Proses dalam Kuadran <i>Under-Controlled</i> yang Menjadi Prioritas.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Telkom University	3
Gambar 1.2 Skema Penelitian	6
Gambar 2.1 Tata Kelola Korporat dan Tata Kelola Teknologi Informasi.....	10
Gambar 2.2 Tingkat Kemapanan.....	19
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3.1 Proses Penelitian Kualitatif	30
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian	31
Gambar 3.3 Situasi Sosial (<i>Social Situation</i>)	32
Gambar 3.4 Model Generalisasi Penelitian Kualitatif.....	33
Gambar 3.5 Macam-Macam Teknik Pengumpulan Data	34
Gambar 3.6 Triangulasi Sumber Pengumpulan Data	37
Gambar 3.7 Uji Kredibilitas Data dalam Penelitian Kualitatif.....	38
Gambar 3.8 Kelengkapan Kerangka Kerja.....	42
Gambar 3.9 Hubungan Tujuan Bisnis dengan Tujuan TI.....	45
Gambar 3.10 Pemetaan Tujuan TI dengan Proses TI.....	46
Gambar 3.11 Kuadran Pemetaan Sasaran Pengendalian	47
Gambar 4.1 Diagram Perbandingan Skor Risiko dan Tingkat Kemapanan	78
Gambar 4.2 Kuadran Kategori Proses di Telkom Engineering School.....	79
Gambar 4.3 Kuadran Kategori Proses di Telkom Economy Business School.....	81
Gambar 4.4 Kuadran Kategori Proses di Telkom Creative Industry School.....	82
Gambar 4.5 Kuadran Kategori Proses di Telkom Applied Science School	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Verbatim	89
Lampiran 2 Identifikasi Proses TI.....	153
Lampiran 3 Pembobotan Risiko Proses TI.....	166
Lampiran 4 Identifikasi Tingkat Kemapanan Proses TI.....	207
Lampiran 5 Bukti Penelitian.....	228