

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada saat ini hampir di semua perusahaan telah menyertakan Teknologi dalam mendukung proses bisnis karena hal tersebut berkaitan dengan semakin meningkatnya teknologi sejak pertama ditemukan hingga sampai saat ini terutama dalam dunia bisnis, untuk itu Penyelarasan antara strategi bisnis dengan strategi teknologi penting untuk dilakukan oleh perusahaan untuk menyeimbangkan antara kebutuhan yang ada. *Strategi bisnis adalah upaya perusahaan dalam mengambil kebijakan dan pedoman yang memiliki komitmen dan tindakan yang terintegrasi serta dirancang untuk membangun keunggulan dalam persaingan bisnis untuk memenuhi dan mencapai tujuan perusahaan*, maka diperlukanlah dukungan teknologi informasi (IT) yang baik.

Keselarasan strategis antara bisnis dan IT berfokus pada upaya untuk memastikan adanya hubungan atau relasi antara rencana bisnis dengan IT yang mencakup aktivitas pendefinisian, pemeliharaan, validasi nilai IT dan penyelarasan IT. Lebih lanjut lagi, *Information Technology Governance Institute (ITGI)* menyebutkan bahwa elemen kunci dari tata kelola IT adalah penyelarasan strategi bisnis dan IT. Pemanfaatan Teknologi Informasi merupakan sarana penunjang atau pendorong bagi Perusahaan dalam mencapai tujuan. Pemanfaatan teknologi informasi sebagai pendukung pencapaian tujuan perusahaan harus diimbangi dengan keefektifan dan efisiensi dalam pengelolaannya, sehingga dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan bisnis.

Perusahaan yang berada di bawah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yaitu PT Mandiri Tunas Finance (MTF) yang bergerak di bidang jual beli kendaraan untuk pelanggan yang ingin membeli mobil dan sepeda motor (baru dan bekas). PT Mandiri Tunas Finance telah menerapkan Teknologi dalam mendukung proses bisnisnya, salah satunya mereka memberikan pelayanan dalam bidang IT untuk *Customer*, mereka dapat mengakses ke aplikasi MTF GO yang telah tersedia di Google Play Store dan iStore, di dalamnya terdapat fitur MTF Aksesku.

MTF Go merupakan aplikasi yang memudahkan *customer* untuk mendapatkan informasi mengenai perusahaan, baik tentang produk, Rate bunga yang berlaku, harga dan spesifikasi kendaraan, alamat cabang maupun simulasi kredit serta mereka dapat mengajukan kredit ke perusahaan. Melalui fitur tersebut, *customer* yang telah terdaftar sebagai pelanggan yang memiliki angsuran kredit di PT Mandiri Tunas Finance dapat melihat posisi angsuran pembayaran kredit kendaraan yang sedang berlangsung. *Customer juga dapat melakukan pembayaran melalui E-banking, ATM, bahkan MiniMerket terdekat dengan memberikan nomor kontrak yang terdaftar dan bisa langsung mengecek status pembayaran melalui fitur MTF Aksesku.* Berbagai menu yang ada dalam MTF Aksesku antara lain, informasi pembayaran angsuran, menu asuransi, perpanjangan STNK, dan pengambilan BPKB.

Bagi calon *customer* Mandiri Tunas Finance, aplikasi MTF Go dapat membantu mengetahui informasi produk, promo serta simulasi kredit pembiayaan kendaraan bermotor. Aplikasi ini sudah dapat dinikmati oleh seluruh pelanggan Mandiri Tunas Finance dengan mengunduh pada *smartphone* Pribadi. Semua pelayanan kemudahan yang telah di sediakan oleh perusahaan merupakan bentuk dari salah

satu strategi bisnis yang dilakukan oleh pihak PT Mandiri Tunas Finance yang di dukung oleh kemajuan Teknologi.

PT Mandiri Tunas Finance telah memiliki pelayanan di bidang IT yang baik, namun level dari Pengukuran terhadap kinerja IT perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat penyimpangan dari tujuan yang di harapkan, atau apakah hasil kinerja IT dalam mendukung proses bisnis telah sesuai dengan yang diharapkan.

Maka pada permasalahan tersebut untuk itu di perlukan Penelitian tentang Analisis Tingkat Keselarasan Strategi Bisnis dan Strategi Teknologi pada PT Mandiri Tunas Finance untuk mengetahui bahwa upaya yang telah dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan pelayanan kepada *customer* telah Efektif dalam artian customer dapat mengakses informasi yang dibutuhkan serta perusahaan dapat handle pergerakan informasi yang bisa langsung terintegrasi antara satu dan yang lainnya.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan dan uraian dari latar belakang masalah, maka berikut rumusan masalah pada penelitian ini untuk sebagai acuan untuk analisis adalah sebagai berikut :

1. Berada pada level berapakah tingkat kematangan strategi bisnis dan strategi teknologi di PT Mandiri Tunas Finance (MTF).
2. Solusi atau implikasi manajerial apakah yang dapat direncanakan untuk meningkatkan antara tingkat keselarasan starategi bisnis dan strategi teknologi pada PT Mandiri Tunas Finance.

## **1.3. Batasan Masalah**

Agar permasalahan tidak meluas dan lebih terarah, maka dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yaitu sebagai berikut :

1. Analisa tingkat keselarasan strategi bisnis dan strategi teknologi di PT Mandiri Tunas Finance akan menggunakan model Luftman IT-Business Alignment Maturity atau dikenal juga dengan SAMM (Strategic Alignment Maturity Model) yang terdiri dari 6 domain area, dengan 35 atribut yang selanjutnya akan dikonversikan kedalam 35 bentuk pertanyaan Kuesioner.
2. Kemudian Kuesioner akan di sebarakan di lingkungan PT Mandiri Tunas Finance terutama divisi IT dan Bisnis

## **1.4. Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan persoalan yang akan di teliti, maka tujuan dari penulisan Proposal ini adalah bertujuan untuk.

1. Untuk mengetahui tingkat kematangan penyelarasan strategi teknologi informasi di PT Mandiri Tunas Finance (MTF) dengan begitu perusahaan dapat mengetahui kontribusi devisi TI terhadap bisnis untuk membantu meningkatkan proses bisnis.
2. Diharapkan dapat memanfaatkan fungsi dari asset – asset teknologi informasi sehingga masing - masing strategi dapat saling mendukung didalam mewujudkan proses bisnis yang lebih baik lagi dan juga dapat melakukan penghematan atau pengurangan biaya yang diperoleh melalui pemanfaatan teknologi informasi.

### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang di harapkan yaitu perusahaan mendapatkan gambaran tentang tingkat keselarasan strategi Teknologi informasi dengan strategi Bisnis sehingga PT Mandiri Tunas Finance mengetahui posisinya dalam Level tingkat keselarasan yang terdapat dalam model Luftman untuk mengidentifikasi faktor-

faktor yang menjadi pemicu (enabler) dan penghambat (inhibitor) terhadap keselarasan antara bisnis dengan TI dan hasil dari penelitian ini bisa menjadi pertimbangan dan masukan bagi staf TI dan Bisnis untuk menjadikan Teknologi Informasi sebagai alat bantu yang berperan penting bagi perusahaan.

## **1.5. Metodologi Penelitian**

Metode yang akan digunakan penulis dalam penelitian menganalisis level kematangan antara IT dan Bisnis pada PT Mandiri Tunas Finance (MTF) adalah metode Luftman. Dengan menggunakan metode tersebut penulis dapat menggambarkan serta mengevaluasi faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap level kematangan antara IT dan Bisnis dalam PT Mandiri Tunas Finance. Serta dalam penelitian ini penulis juga menggunakan metode pengumpulan data yaitu Observasi, Wawancara, dan Kuisisioner.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab Pertama Berisi Latar Belakang, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metodologi Penelitian dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan dijelaskan sejarah singkat PT Mandiri Tunas Finance, visi & misi serta struktur organisasi serta landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang tahapan penyelesaian masalah sesuai dengan metode penelitian dan tahapan – tahapan

penelitian dari metode *Luftman* serta rancangan kuesioner yang akan digunakan untuk mengevaluasi kualitas IT dan Bisnis sesuai dengan metode.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari Penerapan model *Luftman IT-Business Alignment Maturity* untuk Analisis Tingkat Keselarasan Strategi Bisnis dan Strategi Teknologi pada PT Mandiri Tunas Finance.

#### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.