

ABSTRAK

Teknologi Informasi (TI) merupakan salah satu hal yang penting dalam suatu perusahaan yang dapat menjadi dukungan bagi perusahaan untuk mencapai tujuan bisnis dan mengoptimalkan investasi TI sekaligus mengelola risiko dan kesempatan TI yang dimilikinya. Kemajuan yang pesat dibidang teknologi saat ini perlu diimbangi dengan kapabilitas pengelolaan teknologi di perusahaan agar perusahaan dapat menghasilkan pengembalian terbaik dari investasi TI nya dan kemudian mendukung tujuan bisnis dengan lebih optimal. Untuk dapat mengetahui dengan lebih baik hal – hal yang perlu diperhatikan perusahaan dari pengelolaan teknologinya tersebut, perusahaan perlu mengetahui tingkat kapabilitas yang mereka miliki saat ini dan tujuan atau target kapabilitas yang ingin mereka capai.

PT Merah Cipta Media (MCM) merupakan perusahaan *holding* yang bergerak dibidang *business support* yang memberikan layanan *back office* kepada anak perusahaannya untuk dapat melakukan pengelolaannya dengan lebih baik. Salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh PT MCM kepada anak perusahaannya merupakan layanan TI. Layanan TI yang dikelola oleh Departemen IT PT MCM, melayani *business unit* yang ada di *holding* PT MCM yang terdiri dari anak perusahaan dan departemen lain di *holding*. Untuk meningkatkan keefektifan dari pengelolaan TI, PT MCM perlu mengimplementasikan strategi yang sesuai dengan tingkat kapabilitas yang dimiliki dan tingkat kapabilitas yang diharapkan oleh perusahaan.

Kerangka kerja *IT Capability Maturity Framework* menilai tingkat kapabilitas pengelolaan kapabilitas yang dimiliki oleh TI di perusahaan dimana penilaian tersebut didasarkan pada 4 makro-proses utama yang didefinisikan pada kerangka kerja tersebut yaitu *managing the IT budget*, *managing the IT capability*, *managing IT for business value*, dan *managing IT like a business*. Berdasarkan 4 makro-proses tersebut, PT MCM terlihat masih memiliki *gap* dalam kapabilitas pengelolaan TI dari yang diharapkannya serta kendala yang dihadapinya. Penelitian ini kemudian menyimpulkan kendala – kendala yang dihadapi oleh PT MCM, strategi apa yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk menutupi *gap* yang ada dari kendala yang dihadapi, menyarankan prioritisasi fokus perusahaan berdasarkan *impact - effort matrix* dari hasil asesmen, serta aspirasi dari *stakeholder* perusahaan terkait dengan peningkatan kapabilitas layanan TI. Usulan strategi yang dapat diimplementasikan oleh perusahaan juga disarankan dalam penelitian ini dari hasil penggalan data yang dilakukan selama proses penelitian.

Kata kunci: *Impact-Effort Matrix*, *IT Capability Maturity Framework*, Kapabilitas TI, Strategi TI

ABSTRACT

Information Technology (IT) is one of the important things in a company that can be a support for companies to achieve business goals and optimize IT investments while managing the risks and opportunities of their IT. Rapid progress in the field of technology today needs to be balanced with technology management capabilities in companies so that companies can generate the best returns from their IT investments and then support business goals more optimally. In order to better understand the things that companies need to pay attention to from managing their technology, companies need to know the level of capability they currently have and the capability goals or targets they want to achieve.

PT Merah Cipta Media (MCM) is a holding company providing business support in the form of back office services to its subsidiaries for them to have better management. One form of service provided by PT MCM to its subsidiaries is IT services. IT services managed by PT MCM's IT Department, serve the business units in the PT MCM holding which consist of subsidiaries and other departments in the holding. To increase the effectiveness of IT management, PT MCM needs to implement a strategy that is in accordance with the level of capability it has and the level of capability expected by the company.

The IT Capability Maturity Framework framework assesses the level of capability management that is possessed by IT in companies where the assessment is based on 4 main macro-processes defined in the framework, namely managing the IT budget, managing the IT capability, managing IT for business value, and managing IT like a business. Based on these 4 macro-processes, PT MCM seems to still have a gap in IT management capabilities than expected and the obstacles it faces. This study then concludes the obstacles faced by PT MCM, what strategies can be carried out by the company to cover the existing gaps from the obstacles faced, suggests prioritization of the company's focus based on the impact - effort matrix from the assessment results, as well as the aspirations of the company's stakeholders related to IT service capability enhancement. Proposed strategies that can be implemented by companies are also suggested in this study from the results of data gathering carried out during the research process.

Keyword: Impact – Effort Matrix, IT Capability, IT Capability Maturity Framework, IT Strategy.