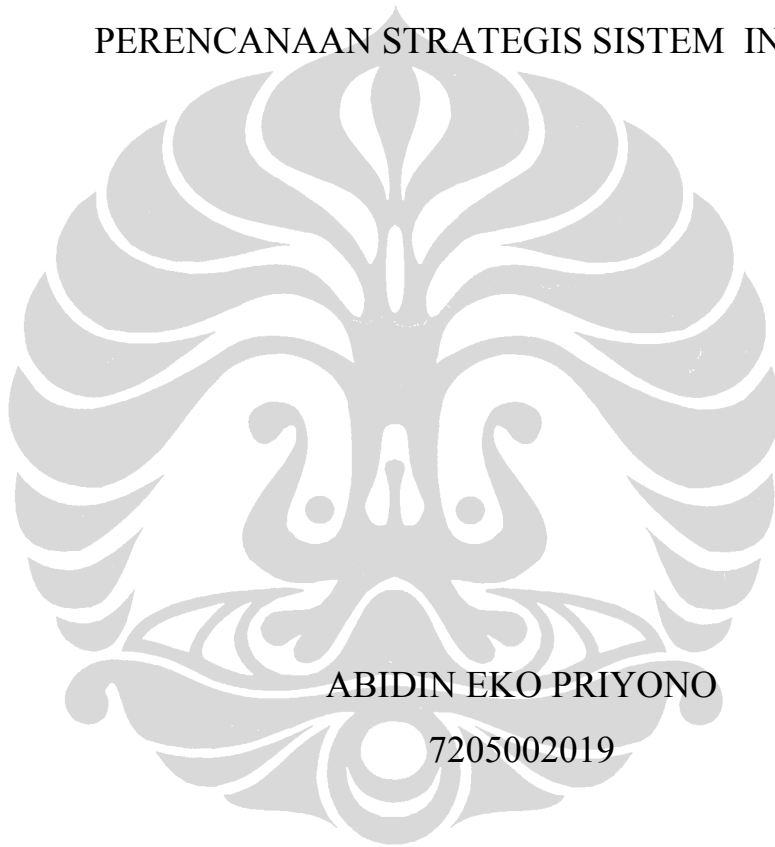




UNIVERSITAS INDONESIA

ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM PROSES
PERENCANAAN STRATEGIS SISTEM INFORMASI



ABIDIN EKO PRIYONO

7205002019

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS INDONESIA

2008



UNIVERSITAS INDONESIA

ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM PROSES
PERENCANAAN STRATEGIS SISTEM INFORMASI

Tesis diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komputer

Oleh :

ABIDIN EKO PRIYONO

7205002019

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS INDONESIA

2008

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL TESIS : ANALISIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
DALAM PROSES PERENCANAAN STRATEGIS
SISTEM INFORMASI
NAMA : ABIDIN EKO PRIYONO
NPM : 7205002019

TESIS INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI
JAKARTA, JANUARI 2008



HERU SUHARTANTO, Ph.D
PEMBIMBING



Untuk istri dan anak-anakku

Ning Budiarti, Nadhif Muhammad, Naufan Fauziqi

KATA PENGANTAR

Bismillaahir Rahmaanir Rahiim,

Berkat rahmat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul, *ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM PROSES PERENCANAAN STRATEGIS SISTEM INFORMASI*, sesuai dengan yang direncanakan. Untuk itu puji syukur penulis panjatkan kepada-Nya.

Tesis ini dibuat guna melengkapi persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komputer pada Program Magister Teknologi Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indonesia.

Selanjutnya penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Heru Suhartanto, Ph.D, yang telah membimbing penulis selama mengerjakan Tesis ini ;
2. Bapak Zainal Arifin Hasibuan, Ph.D, yang telah memberikan arahan kepada penulis selama tahapan mengerjakan Proposal Tesis ini ;
3. Bapak Tarzan Basaruddin, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Bapak Yudho Giri Sucahyo, Ph.D, CISA, selaku Ketua Program Magister Teknologi Informasi, yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu pada Program Studi Teknologi Informasi ;
4. Bapak Dana Indra Sensuse, Ph.D dan Bapak Riswan E. Tarigan, M.Kom selaku dosen wali dan sebagai penguji Seminar Proposal Tesis ;
5. Bapak Suryana Setiawan, M.Sc dan Ibu Betty Purwandari, M.Sc sebagai penguji pada Sidang Tesis ;
6. Para Dosen Program Studi Teknologi Informasi : Bapak Yudo Giri Sucahyo, Ph.D., Bapak Eko Kuswardono Budiardjo, M.Sc., Ibu Prof. Dr. Aniati Murni, Bp. Adhi Yuniarto, M.Kom., Bapak Johny Moningka, M.Sc, CISA., Bapak Dana Indra Sensuse, Ph.D., Bapak Zainal Arifin Hasibuan, Ph.D., Bapak Budi Yuwono, Ph.D., Bapak Nizar Hidayanto, M.Kom., Bapak M. Rifki Shihab, M.Sc., Bapak Petrus Mursanto, M.Sc., Bapak Ari Saptawijaya, MCS., Bapak Riri Satria, MM, ACP., Bapak Arrianto Mukti Wibowo, M.Sc, CISA., dan Bapak Benny Nugroho Budi Priyanto,

M.Kom., yang telah memberikan transfer ilmu dan pengetahuan serta pengalaman dalam kelas perkuliahan ;

7. Pimpinan dan staf Program Pascasarjana UI, khususnya Bapak Dr. Chandra Wijaya, M.Si., MM., yang telah memberikan dorongan moril dan materiil kepada penulis ;
8. Bapak dan Ibu staf administrasi Program Studi Teknologi Informasi yang banyak membantu selama perkuliahan dan penulisan Tesis ;
9. Rekan-rekan angkatan tahun masuk 2005 Semester Genap baik kelas pagi maupun malam yang banyak memberikan dorongan agar cepat menyelesaikan studi ini ;
10. Keluarga khususnya Alm. Bapak P. Pujiwiyoto, Alm. Bapak S. Notodisastro, Ibu Siswati, Alm. Ibu Kartini, istri tercinta Ning Budiarti dan anak-anakku Nadhif Muhammad dan Naufan Taufiqi yang telah memberikan inspirasi dan semangat untuk terus menuntut ilmu ;
11. Para nara sumber yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini ;
12. Semua pihak yang belum disebutkan diatas yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung selama perkuliahan dan penulisan Tesis ini.

Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Walhamdu lillaahi rabbil'aalamiin

Jakarta, Januari 2008

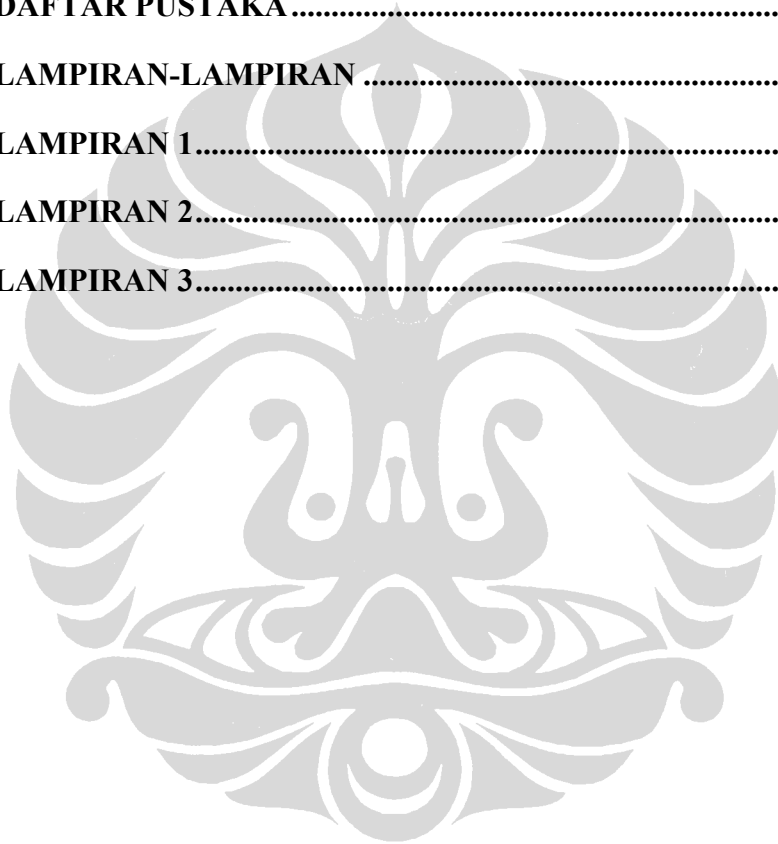
Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan	3
1.3 Identifikasi Masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Perencanaan Strategis.....	8
2.2 Proses Perencanaan Strategis	10
2.3 Sistem Informasi	11
2.4 Teori Organisasi.....	13
2.5 Kualitas, <i>Total Quality Management</i> (TQM), dan ISO	15
2.6 Kajian Metodologi Perencanaan Strategis Sistem Informasi.....	19
2.6.1 Metodologi Ward and Peppard	19
2.6.2 Metodologi Cap Gemini.....	21
2.6.3 Metodologi Tozer.....	22
2.6.4 Metodologi AT&T	25
2.7 Perbandingan Berbagai Metodologi Perencanaan Strategis Sistem Informasi	26
2.8 Penelitian yang telah dilakukan	28
BAB III. PROFIL ORGANISASI	31
3.1 Profil Perusahaan Sektor Pertambangan PT. IN	31

3.2	Profil Institusi Pendidikan Tinggi	32
3.2.1	Gambaran Umum Institusi Pendidikan Tinggi LM	32
3.2.2	Gambaran Umum Institusi Pendidikan Tinggi ST	33
3.2.3	Gambaran Umum Institusi Pendidikan Tinggi UJ	34
3.2.4	Gambaran Umum Institusi Pendidikan Tinggi UA	37
3.3	Profil Organisasi Pemerintahan Kabupaten KS	37
3.4	Profil Perusahaan Agrobisnis PT. RI	40
3.5	Profil Perusahaan Perbankan PT. BM	41
3.6	Profil Perusahaan Manufaktur	44
3.6.1	Gambaran Umum PT LI	44
3.6.2	Gambaran Umum PT TI	46
BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN		48
4.1	Kerangka Penelitian	48
4.2	Data	49
4.3	Populasi dan Sampel	50
4.4	Metode Pengumpulan Data dan Instrumen	51
4.5	Metode Analisis Data	54
4.6	Interpretasi Data	55
BAB V. ANALISIS HASIL PENELITIAN		56
5.1	Deskripsi Data	56
5.2	Analisis Data	57
5.2.1	Perencanaan Strategis Sistem Informasi	57
5.2.2	<i>Total Quality Management (TQM)</i>	62
5.2.3	Sistem Informasi/Teknologi Informasi (SI/TI)	71
5.3	Interpretasi Data	75
5.3.1	Perencanaan Strategis Sistem Informasi	75
5.3.2	Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i>	80
5.3.3	Sistem Informasi/Teknologi Informasi	83
5.3.4	Keterkaitan proses Perencanaan Strategis Sistem Informasi, Total Quality Management, dan Sistem Informasi/Teknologi Informasi	84
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN		86
6.1	Kesimpulan	86

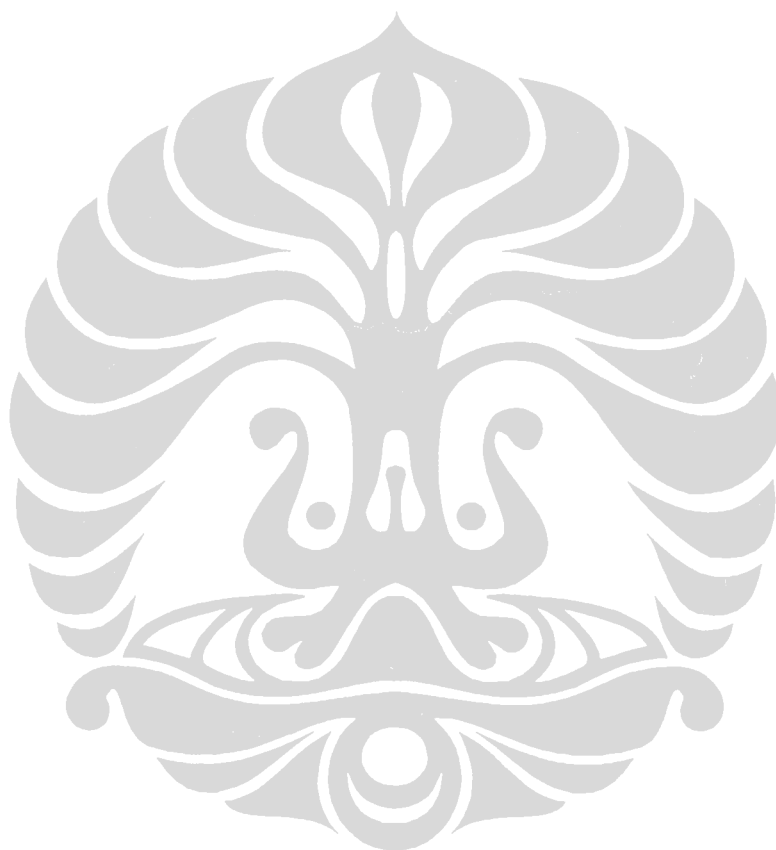
6.1.1	Kesimpulan terhadap tujuan penelitian: Pengujian Penerapan TQM dalam proses Perencanaan Strategis Sistem Informasi	87
6.1.2	Kesimpulan terhadap tujuan penelitian: Pola Perencanaan Strategis Sistem Informasi	87
6.1.3	Kesimpulan terhadap tujuan penelitian: Kajian keterkaitan Perencanaan Strategis Sistem Informasi/Teknologi Informasi dan TQM.....	88
6.2	Saran.....	89
6.2.1	Saran untuk perusahaan.....	89
6.2.2	Saran untuk penelitian selanjutnya.....	90
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN-LAMPIRAN		94
LAMPIRAN 1.....		95
LAMPIRAN 2.....		111
LAMPIRAN 3.....		118



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan berbagai metodologi Perencanaan Strategis	27
Tabel 2.2 Rangkuman hasil penelitian yang telah dilakukan terdahulu.....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Obyek Penelitian	50
Tabel 4.2 Pemetaan Hubungan antar Kuesioner A (Perencanaan Strategis Sistem Informasi) dengan kuesioner B (<i>Total Quality Management</i>) dan C (Sistem Informasi/Teknologi Informasi).....	52
Tabel 4.3 Pemetaan Hubungan antar Kuesioner B (<i>Total Quality Management</i>) dengan kuesioner A (Perencanaan Strategis Sistem Informasi) dan C (Sistem Informasi/Teknologi Informasi).....	53
Tabel 4.4 Pemetaan Hubungan antar C (Sistem Informasi/Teknologi Informasi) dengan kuesioner A (Perencanaan Strategis Sistem Informasi) dan Kuesioner B (<i>Total Quality Management</i>).....	54
Tabel 5.1 Tingkat pengembalian kuesioner	57
Tabel 5.2 Keberadaan Renstra SI/TI.....	62
Tabel 5.3 Implementasi Metode Manajemen.....	63
Tabel 5.4 Pendapat terhadap keberadaan Metode formal	64
Tabel 5.5 Pendapat terhadap keberadaan Metode formal menurut sektor usaha..	65
Tabel 5.6 Pendapat terhadap Pendekatan ilmiah.....	66
Tabel 5.7 Komitmen jangka panjang pimpinan perusahaan	67
Tabel 5.8 Kerjasama tim	67
Tabel 5.9 Periode perbaikan sistem	68
Tabel 5.10 Pendidikan formal yang diberikan perusahaan	68
Tabel 5.11 Pendidikan non-formal yang diberikan perusahaan (kursus/workshop)	69
Tabel 5.12 Rekapitulasi keterlibatan dan pemberdayaan karyawan	70
Tabel 5.13 Rekapitulasi kegiatan untuk penyamaan tujuan.....	71
Tabel 5.14 Kategori SI/TI	72
Tabel 5.15 Jumlah SDM SI/TI menurut pendidikan formal	73
Tabel 5.16 Jumlah SDM SI/TI menurut jabatan fungsional	73
Tabel 5.17 Pendapat terhadap Solusi SI/TI.....	74
Tabel 5.18 Analisis terhadap investasi TI.....	75
Tabel 5.19 Keterkaitan Konsultan dan tersedianya anggaran khusus untuk perencanaan strategis Sistem Informasi	77

Tabel 5.20 Pola Perencanaan Perencanaan Strategis Sistem Informasi.....	79
Tabel 5.21 Keterkaitan TQM, sertifikasi, dan anggaran untuk mencapai kualitas tertentu, serta sertifikat ISO	80
Tabel 5.22 Kajian penerapan TQM dalam proses Perencanaan Strategis Sistem Informasi	82
Tabel 5.23 Keterkaitan jumlah SDM TI dengan pilihan pengadaan kebutuhan SI/TI	84
Tabel 5.24 Keterkaitan Renstra SI/TI, TQM, dan tingkat kepuasan terhadap SI/TI	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Fungsi Sistem Informasi dalam Organisasi.....	11
Gambar 2.2 Organisasi Fungsional.....	14
Gambar 2.3 Organisasi Unit Bisnis.....	15
Gambar 2.4 Organisasi Matriks	15
Gambar 2.5 Model Perencanaan Strategis IS/IT.....	20
Gambar 2.6 Kerangka kerja metodologi Cap Gemini.....	22
Gambar 2.7 Framework Perencanaan Strategis Sistem Informasi Tozer	24
Gambar 2.8 Model Strategic Planning metodologi AT&T.....	25
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. RI.....	41
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. LI.....	44

