

PENGEMBANGAN MODEL PELATIHAN ONLINE BERBASIS WEB UNTUK KEUNGGULAN BERSAING PADA PT INTELLISYS TRIPRATAMA

Thomas Ivantoro Prasetyo; Gintoro

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Bina Nusantara University
Jln. KH Syahdan No 9, Kemanggisan, Palmerah, Jakarta Barat 11480
gintoro@binus.edu

ABSTRACT

In order to face competition, PT Intellisys, as the service provided in web-based online training, is trying to serve every customer from wherever and whenever in a good quality service. It started with the analysis of competitor's condition using Porter's five competitive forces analysis, internal condition using SWOT analysis, and internal company process using Value Chain analysis to conclude a suitable IT strategy for the company. It is then continued with Work-Centered analysis to produce the increasing of business process then designing web-based online training system model in doing evaluation to show good accommodation and training service from Intellisys to customers that could bring the company competitive advantages. The research result is a model design from web-based online training system that is cheap and flexible, easier to get wherever and whenever, and also innovative and easier-to-learn material.

Keywords: e-learning, competitive advantages, information technology, training service provider, SCORM

ABSTRAK

Dalam rangka menghadapi persaingan, PT Intellisys, sebagai penyedia layanan pelatihan online berbasis web, berusaha untuk dapat melayani semua pelanggan dari mana saja dan kapan saja dengan kualitas pelatihan yang terbaik. Dimulai dengan analisis kondisi persaingan perusahaan menggunakan analisa Porter's Five Competitive Forces, kondisi internal dengan analisa SWOT dan internal proses perusahaan dengan analisa Value Chain untuk dapat dirumuskan strategi IT yang cocok untuk perusahaan. Dilanjutkan dengan analisis Work-Centered untuk menghasilkan peningkatan proses bisnis kemudian merancang model sistem pelatihan online berbasis web menggunakan Object-Oriented Analysis and Design. Pada tahap terakhir dilakukan evaluasi yang menunjukkan kemudahan-kemudahan dan layanan pelatihan yang baik yang dapat diberikan oleh Intellisys kepada pelanggan dan dapat memberikan keunggulan bersaing bagi Intellisys. Hasil dari penelitian ini adalah rancangan model dari sistem pelatihan online berbasis web yang murah dan fleksibel, mudah didapatkan dimana saja dan kapan saja, serta materi yang inovatif dan mudah dipelajari.

Kata kunci: e-learning, keunggulan bersaing, teknologi informasi, penyedia layanan pelatihan, SCORM

PENDAHULUAN

Pada masa perkembangan bisnis yang sangat cepat seperti saat ini, perusahaan berusaha dengan berbagai macam cara untuk meningkatkan keuntungan bisnis. Teknologi informasi dapat membantu perusahaan untuk mengambil keputusan yang lebih baik, respon yang cepat pada bisnis, meningkatkan komunikasi, serta melakukan investasi dengan cermat.

PT Intellisys Tripratama adalah sebuah perusahaan skala menengah yang menyediakan jasa pelatihan, konsultasi dan jasa pengembangan solusi perangkat lunak yang sudah berdiri sejak tahun 1996. Intellisys mempunyai misi untuk menjadi mitra utama dalam bidang teknologi informasi bagi perusahaan mitranya, untuk mewujudkan keuntungan bisnis dengan meningkatkan efektivitas perusahaan.

Untuk mewujudkan misinya tersebut, Intellisys menyediakan tenaga ahli yang bersertifikasi untuk produk-produk teknologi informasi yang cukup terkenal seperti Microsoft dan Oracle. Dengan tenaga ahli ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggannya melalui berbagai layanan yang disediakan seperti pelatihan, konsultasi dan jasa pengembangan solusi perangkat lunak. Profesionalitas tenaga ahli dan pelayanan dari Intellisys menjadikan perusahaan ini menjadi salah satu

Gold Partner perusahaan teknologi informasi terbesar di dunia yaitu Microsoft Corporation. Intellisys memegang beberapa jenis kompetensi yaitu Microsoft *Learning Solutions*, *Custom Development Solutions*, *Data Management Solutions*, *Advanced Infrastructure Solutions*.

Persaingan kualitas dan harga semakin kompetitif pada dunia IT, terutama pada industri pelatihan teknologi informasi. Ditambah adanya krisis global yang membuat bisnis perusahaan pelanggan menjadi lesu, menjadikan anggaran yang dikeluarkan untuk investasi IT semakin berkurang.

Karena jumlah customer menjadi lebih sedikit daripada penawaran yang ada dari banyak penyedia jasa, menjadikan pelanggan memiliki *bargaining power* yang kuat untuk menentukan mana penyedia jasa yang mau digunakan. Pelanggan meminta pelayanan dengan kualitas yang bagus dan murah. Tentu saja hal ini sangat dirasakan oleh Intellisys sebagai perusahaan penyedia jasa pelatihan teknologi informasi. Beberapa hal tersebut menyebabkan permintaan untuk jasa pelayanan pelatihan teknologi informasi yang ditawarkan oleh Intellisys menjadi menurun. Menyadari keadaan seperti ini, Intellisys segera mengambil manuver untuk melakukan diferensiasi pada layanan pelatihan teknologi informasi dengan membuat suatu bentuk layanan pelatihan baru yang murah dan berkualitas.

Memfaatkan keunggulan teknologi informasi yang ada, Intellisys berkomitmen untuk membuat solusi jenis layanan pelatihan baru dengan konsep *e-Learning*. Konsep ini sangat tepat untuk memberikan suatu jenis layanan yang menyediakan kebutuhan akan informasi pembelajaran teknologi informasi yang murah, dengan materi yang mudah didapatkan, inovatif dan ditambah adanya kelas virtual di mana trainer bisa berinteraksi secara online dengan peserta pelatihan seperti layaknya pelatihan konvensional.

Dengan konsep *e-Learning* ini diharapkan akan menghemat biaya akomodasi yang dikeluarkan oleh pelanggan untuk mendapatkan jasa layanan pelatihan teknologi informasi. Pelanggan dimudahkan dengan tidak perlu mengeluarkan biaya dan waktu yang besar untuk mencapai lokasi tempat pelatihan, terutama pelanggan dari luar kota. Layanan pembelajaran online ini tidak terbatas pada waktu dan ruang karena bisa diperoleh dimanapun hanya dengan mengakses melalui internet. Intellisys dapat memperluas jangkauan pasar ke daerah yang belum terjangkau oleh kompetitor lainnya.

Jasa layanan pelatihan online dengan konsep *e-Learning* juga memudahkan Intellisys dengan tidak perlu mengeluarkan biaya tempat pelatihan, hardware dan software, dan tenaga trainer yang banyak. Sehingga pada akhirnya solusi tersebut dapat memberikan keunggulan bersaing PT. Intellisys Tripratama melalui layanan pelatihan baru dengan harga yang murah dan berkualitas.

Rumusan Permasalahan

Beberapa masalah yang ditemui oleh PT Intellisys Tripratama dalam mengembangkan solusi pelatihan online berbasis web adalah: (1) Bagaimana merancang model pelatihan online berbasis web yang sukses sehingga menghasilkan: layanan pelatihan yang murah dan fleksibel, layanan pelatihan yang mudah didapatkan di mana saja dan kapan saja, dan layanan pelatihan dengan materi yang inovatif dan mudah dipelajari; (2) bagaimana memilih dan mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi yang sesuai untuk membuat solusi pelatihan online berbasis web untuk PT Intellisys Tripratama; (3) bagaimana mengevaluasi bahwa model pelatihan online berbasis web dapat memberikan kemudahan dan layanan yang baik bagi pelanggan dan bisa memberikan keunggulan bersaing bagi PT Intellisys Tripratama.

Tujuan dari penyusunan makalah ini adalah untuk menjawab masalah-masalah yang ditemui oleh PT. Intellisys Tripratama dalam melakukan pengembangan solusi pelatihan online berbasis web. Tujuan secara rinci adalah sebagai berikut: (1) merancang model pelatihan online berbasis web untuk PT Intellisys Tripratama; (2) memilih dan mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi yang sesuai untuk membuat solusi pelatihan *online* berbasis web untuk PT Intellisys Tripratama; (3) mengevaluasi bahwa model pelatihan online berbasis web dapat memberikan kemudahan dan layanan pelatihan yang baik bagi pelanggan dan bisa memberikan keunggulan bersaing bagi PT Intellisys Tripratama. Pengembangan model pelatihan online berbasis web diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pelanggan dan bagi PT Intellisys Tripratama.

Manfaat bagi Pelanggan PT Intellisys Tripratama, yaitu memberikan pilihan bagi pelanggan untuk memilih jenis layanan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pelanggan; memberikan kemudahan bagi pelanggan yang memiliki keterbatasan waktu dan susah untuk mencapai lokasi pelatihan PT Intellisys Tripratama untuk tetap bisa mendapatkan pelayanan pelatihan teknologi informasi yang murah, fleksible, inovatif, mudah dipelajari. Sementara itu, manfaat bagi PT Intellisys Tripratama, yaitu: (1) menghasilkan produk layanan pelatihan baru yang murah, fleksible, inovatif, materi yang mudah dipelajari; (2) memperluas pangsa pasar Intellisys ke berbagai daerah di luar kota Jakarta yang mungkin belum dijangkau oleh kompetitor

lainnya; (3) memberikan kemudahan dalam mengembangkan materi pelatihan; (4) dengan pelatihan online berbasis web, Intellisys tidak perlu mengeluarkan biaya tempat pelatihan, infrastruktur pelatihan, dan tenaga pengajar yang banyak; (5) memberikan kemudahan dan pelayanan jasa pelatihan baru yang berkualitas sehingga dapat mendukung keunggulan bersaing PT Intellisys Tripratama.

METODE PENELITIAN

Kuesioner untuk Staf

Populasi sebanyak 10 staf pada bisnis unit pelatihan PT. Intellisys Tripratama, maka jumlah minimal sampel penelitian apabila toleransi derajat errornya 0.1 adalah:

$$\frac{10}{+ 10(0.1^2)} = 9.09090 \approx 9$$

Kuesioner untuk Pelanggan

Populasi sebanyak 215 *supplier*, maka jumlah minimal sampel penelitian apabila toleransi derajat errornya 0.1 adalah:

$$n = \frac{50}{1 + 50(0.1^2)} = 33.33333 \approx 33$$

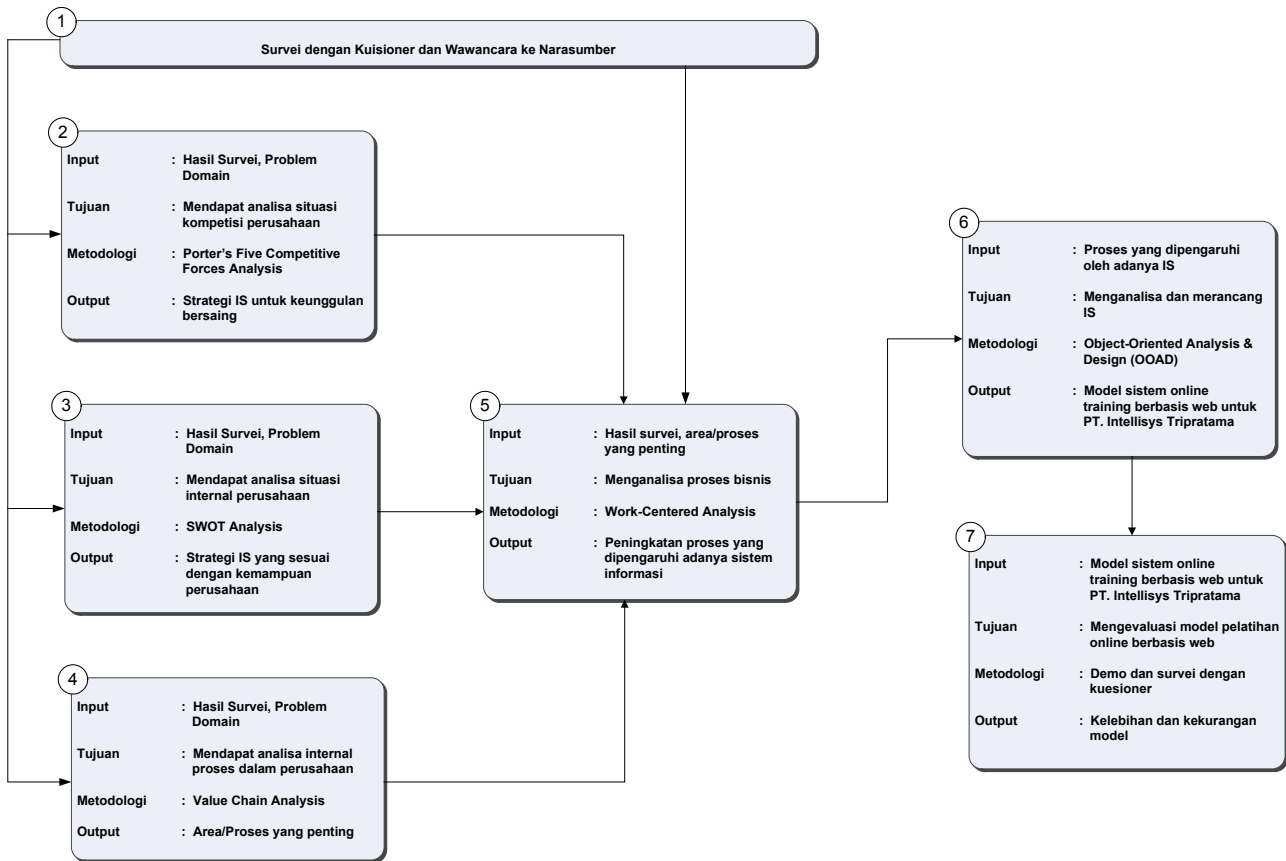
Kajian Teori

Analisa Situasi Eksternal Perusahaan dengan Porter's Five Competitive Forces

Dari data yang diperoleh melalui survei di tahapan sebelumnya, dilakukan analisa *Porter's Five Competitive Forces* (2008). Tujuannya adalah untuk melihat posisi PT Intellisys Tripratama dalam situasi kompetisi dalam industrinya, terkait dengan tekanan dan keuntungan yang ada terhadap perusahaan. Hasil dari analisa ini akan menjadi pola dasar strategi yang akan diterapkan dalam merancang dan mengimplementasikan teknologi informasi yang tepat untuk diterapkan pada perusahaan untuk menghadapi tekanan kompetisi dan sekaligus mendapatkan keuntungan bersaing di dalam industrinya melalui teknologi informasi yang tepat guna.

Analisa Situasi Internal dan Eksternal dengan Analisis SWOT

Dari data yang diperoleh melalui survei di tahapan sebelumnya, dilakukan analisa *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats* (SWOT). Tujuannya adalah untuk mengetahui situasi internal dan eksternal pada PT. Intellisys Tripratama, guna mendapatkan formulasi strategi yang tepat. Analisis SWOT ini akan menjadi dasar penyusunan strategi yang akan diterapkan dalam merancang dan mengimplementasikan teknologi informasi yang tepat untuk mendapatkan keunggulan bersaing melalui kekuatan internal perusahaan dan memanfaatkan peluang yang ada. Disamping itu juga dapat untuk segera mengatasi kelemahan perusahaan dengan tujuan untuk mempersiapkan diri dalam memanfaatkan peluang.



Gambar 1 Survei dengan Narasumber

Analisa Rantai Proses Perusahaan dengan Value Chain Analysis

Dari data yang diperoleh melalui survei di tahapan sebelumnya, dilakukan analisa proses bisnis pada divisi pelatihan PT. Intellisys dengan menggunakan *Value Chain Analysis*. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi serangkaian proses internal pada divisi pelatihan PT. Intellisys dalam rangka memberikan suatu nilai kepada pelanggannya. Melalui hasil analisa ini dapat diperoleh area atau proses bisnis mana yang penting bagi bisnis pelatihan PT Intellisys Tripratama yang ada saat ini.

Analisa Proses Bisnis dengan Work-Centered Analysis (WCA)

Setelah diperoleh strategi sistem informasi yang cocok untuk keunggulan bersaing perusahaan dan sesuai dengan kemampuan perusahaan ditambah dengan area atau proses yang penting dalam mata rantai proses bisnis pelatihan PT. Intellisys Tripratama, perlu dilakukan analisa proses bisnis menggunakan *Work-Centered Analysis*. Analisa ini digunakan untuk mengidentifikasi proses bisnis dalam internal organisasi, yang dapat ditingkatkan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai peningkatan keunggulan bersaing dari organisasi tersebut. Hasil analisis ini adalah peningkatan proses bisnis pelatihan dengan menggunakan strategi sistem informasi sebagai sarana peningkatan keunggulan strategis dari PT. Intellisys Tripratama.

Object-Oriented Analysis and Design (OOAD) Menggunakan Unified Modelling Language (UML)

Dari hasil analisa WCA berupa peningkatan proses

bisnis terkait dengan permasalahan perusahaan. Selanjutnya pada proses *Object-Oriented Analysis and Design* (OOAD) akan dilakukan analisa secara lebih rinci terhadap proses bisnis yang akan dilakukan peningkatan sejalan dengan strategi sistem informasi yang digunakan. Dilakukan analisa permasalahan yang dialami oleh setiap *stakeholder*, mendapatkan informasi kebutuhan yang diinginkan pengguna dan menghasilkan sebuah *conceptual model* dari informasi yang akan dianalisa. Sehingga kemudian dapat merancang sebuah model yang merupakan rancangan sistem yang menjadi solusi bagi permasalahan yang dialami oleh perusahaan.

Hasil dari tahap ini adalah sebuah model pelatihan online berbasis web yang merupakan solusi teknologi informasi yang sukses dan tepat guna sebagai jawaban dari permasalahan atau peluang yang dimiliki oleh PT Intellisys Tripratama.

Evaluasi Model dengan Melakukan Demo Model dan Survei

Dari hasil analisa dan perancangan pada tahap sebelumnya sehingga menghasilkan sebuah model pelatihan online berbasis web. Selanjutnya pada proses evaluasi model akan dilakukan demonstrasi penggunaan model pelatihan online berbasis web kepada beberapa pelanggan PT Intellisys Tripratama untuk setiap fungsi pada model. Kemudian meminta pelanggan untuk mengisi kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai model yang telah dijelaskan sebelumnya. Tahapan ini bertujuan untuk memperoleh masukan dari pelanggan terhadap model pelatihan online yang telah dirancang pada tahap sebelumnya, mendapatkan kekurangan dan kelebihan dari model tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Survei Melalui Kuesioner dan Wawancara

Hasil survei kepada staf unit bisnis pelatihan & edukasi sebagai perbandingan dari masukkan pelanggan mengenai kondisi layanan pelatihan dan edukasi PT Intellisys Tripratama adalah sebagai berikut: (1) adanya tekanan bagi penjualan bisnis pelatihan PT Intellisys Tripratama akibat persaingan kualitas dan harga yang semakin ketat dalam bisnis training di Indonesia; (2) ancaman dari pendatang baru relatif tidak berpengaruh bagi bisnis pelatihan PT Intellisys Tripratama; (3) adanya tekanan dari mitra PT Intellisys Tripratama sebagai supplier materi pelatihan; (4) belum ada produk substitusi yang mempengaruhi bisnis pelatihan PT Intellisys Tripratama; (5) dibutuhkan upaya yang cukup sulit untuk membagikan informasi kepada pelanggan, mengenai pelatihan apa yang dibuka, waktu pelatihan, informasi pengajar dan silabus materi yang akan diajarkan; (6) kesulitan untuk menyesuaikan waktu pelatihan dengan waktu yang diinginkan pelanggan; (7) peran pelatih yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelatihan; (8) dibutuhkan investasi yang besar dalam menyediakan infrastruktur pelatihan.

Hasil survei kepada pelanggan unit bisnis Pelatihan & Edukasi mengenai kondisi layanan pelatihan dan edukasi PT Intellisys Tripratama adalah sebagai berikut: (1) pelanggan menemui kesulitan untuk memperoleh informasi mengenai pelatihan apa yang dibuka, waktu pelatihan, informasi pengajar dan silabus materi yang akan diajarkan; (2) pelanggan menemui kesulitan untuk menentukan pelatihan mana yang sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan karena keterbatasan informasi yang diperoleh; (3) kesulitan dalam menyesuaikan waktu dengan jadwal yang disediakan oleh PT Intellisys Tripratama; (4) bagi pelanggan yang berlokasi diluar Jakarta, mengalami kesulitan untuk mencapai lokasi pelatihan PT Intellisys Tripratama; (5) kualitas pengajar PT Intellisys Tripratama yang tidak merata; (6) keterbatasan waktu pelatihan menjadi kendala bagi sebagian besar pelanggan untuk memahami materi yang cukup banyak.

Analisis Situasi Eksternal Perusahaan dengan Porter's Five Competitive Forces

Ancaman dari Pendatang Baru (New Entrants)

Munculnya banyak pendatang baru dengan kecenderungan untuk mendapatkan pangsa pasar dengan strategi membanting harga dengan sangat murah.

Ancaman dari Produk Pengganti (Substitute Products or Services)

Produk pengganti yang dimaksudkan disini adalah penyedia pelatihan yang tidak bersertifikasi/*non-authorized* yang seringkali menurunkan harga secara drastis yang sering kali membingungkan pelanggan yang belum mengerti mengenai perbedaan *authorized* dan *non-authorized*. Produk pengganti lainnya adalah pengajar-pengajar lepas/*freelance* yang bisa menjadi layanan pengganti yang lebih murah, lebih fleksible dari sisi tempat dan waktu karena pasti akan lebih mudah untuk menyesuaikan dengan permintaan tempat dan waktu dari pelanggan.

Tekanan dari Pemasok (Suppliers)

Intellisys dipersyaratkan untuk memenuhi quota pembelian Microsoft Official Curriculum (MOC) atau materi pelatihan Microsoft, sejumlah yang telah ditentukan

oleh Microsoft Indonesia sebagai supplier PT Intellisys Tripratama.

Tekanan dari Pembeli (Buyers)

Pelanggan akan men-drive judul/jenis pelatihan yang akan diadakan. Disamping tekanan terhadap judul atau jenis pelatihan yang akan diadakan, pelanggan juga memberikan tekanan pada waktu pelatihan yang akan diadakan. Ada beberapa pelanggan yang meminta waktu diluar jam kerja pengajar atau di hari libur, tentu saja perusahaan harus menyanggupi waktu tersebut supaya pelanggan ini tidak beralih ke pesaing lainnya. Tetapi hal ini cukup merepotkan perusahaan karena harus mencari pengajar yang bersedia *overtime* atau bagi pekerja paruh waktu juga mematok harga yang cukup tinggi untuk waktu khusus seperti ini.

Persaingan dalam Industri yang Sama (Rivalry)

Adanya persaingan yang ketat dari sisi harga, kualitas pelatihan dan infrastruktur, maupun kualitas materi pelatihan relatif berpengaruh bagi usaha pelatihan PT. Intellisys Tripratama. Pesaing-pesaing utama PT. Intellisys Tripratama pada saat ini adalah penyedia layanan pelatihan bersertifikasi/authorized di Jakarta seperti Inixindo, Iverson, dan ASABA.

Strategi IS Dalam Situasi Kompetisi Perusahaan Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing

Berdasarkan hasil analisa situasi kompetisi perusahaan dan tekanan yang berasal dari berbagai pihak seperti pendatang baru, produk substitusi, tekanan dari pemasok dan pembeli, hampir dari setiap pihak perusahaan mendapatkan tekanan yang berat oleh karena itu diperlukan sebuah strategi persaingan yang tepat untuk dapat mencapai keunggulan bersaing pada industry pelatihan teknologi informasi. Beberapa strategi yang dapat digunakan adalah: (1) *differentiation*, dengan memberikan produk pelatihan yang baru dan berkualitas dan dapat menjangkau pangsa pasar yang lebih luas. Penggunaan teknologi informasi secara strategis untuk menghasilkan produk layanan baru, terutama untuk dapat memberikan pelatihan kepada pelanggan yang menginginkan fleksibilitas waktu pelatihan dan pelanggan yang susah mengakses lokasi pelatihan; (2) *cost leadership*, menghasilkan sebuah produk pelatihan baru dengan biaya yang rendah tetapi tetap berkualitas baik. Hal ini dapat dilakukan PT. Intellisys melalui kemudahan menghasilkan materi pelatihan tanpa harus tergantung kepada pemasok, mudah diakses dari manapun, meminimalkan biaya infrastruktur, pengajar, staf *sales* dan *admin* yang cukup besar.

Analisa Kekuatan dan Kelemahan Serta Kondisi Internal dan Eksternal Perusahaan

Analisis Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (SWOT)

Lihat gambar 2.

Strategi IS Yang Sesuai Kemampuan Perusahaan

Untuk mengatasi kelemahan dan ancaman dari kompetisi dalam industri pelatihan serta dengan bekal kemampuan dan peluang yang dimiliki PT Intellisys Tripratama, dapat dihasilkan beberapa strategi sistem informasi, yaitu (1) untuk mengatasi komponen biaya materi pelatihan yang tinggi, dan didukung dengan pengajar yang handal, perlu dikembangkan sebuah alat untuk membantu pengajar sebagai penyedia materi



Gambar 2 Analisis SWOT

pelatihan yang dapat menghasilkan materi pelatihan dengan biaya yang murah tetapi berkualitas; (2) agar pelanggan bisa mendapatkan informasi pelatihan dengan mudah, serta dapat memperluas pangsa, dikembangkan sebuah layanan informasi pelatihan melalui web yang dapat diakses dengan mudah dari mana pun dan kapan pun hanya dengan menggunakan internet; (3) untuk mengatasi keterbatasan jumlah kelas dan lokasi pelatihan tradisional yang susah dijangkau oleh calon peserta yang berada di luar Jakarta, didukung dengan nama baik dan portfolio perusahaan di bidang pelatihan teknologi informasi, serta memanfaatkan peluang untuk mendapatkan pangsa pasar di luar Jakarta tanpa harus membuka cabang baru yang tentunya membutuhkan investasi yang cukup besar, dikembangkan sebuah bentuk pelatihan baru yang dilaksanakan secara online melalui web.

Tripuratama

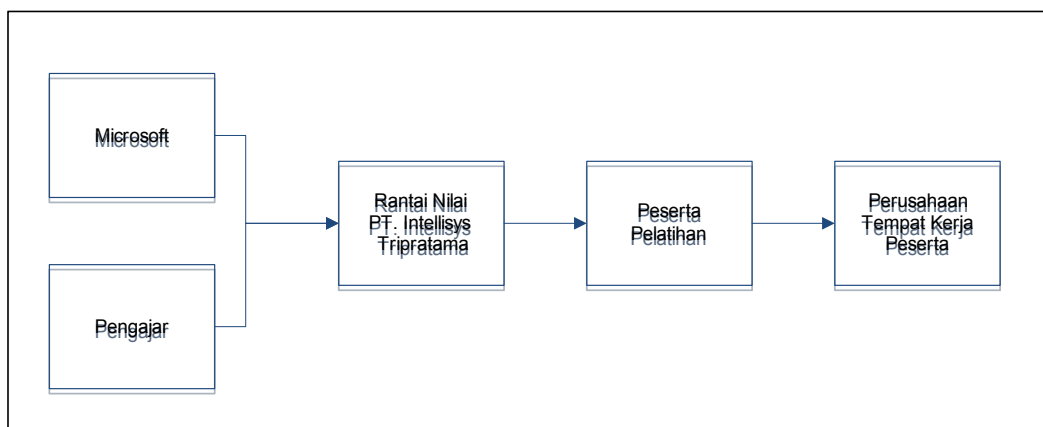
Analisa Value Chain Proses diawali dengan analisis *value system* pada penyedia layanan pelatihan teknologi informasi seperti PT Intellisys Tripuratama (lihat gambar 3).

Dimulai dari Microsoft sebagai penyedia materi pelatihan, akan memberikan materi ke dalam rantai nilai PT. Intellisys Tripuratama sebagai penyedia layanan pelatihan. Disamping itu juga ada pengajar yang membagikan ilmu dan pengalaman ke dalam rantai nilai penyedia layanan pelatihan. Dalam rantai nilai penyedia layanan pelatihan, nilai lain seperti infrastruktur, konsumsi akan ditambahkan lagi untuk ditujukan kepada peserta pelatihan. Dari peserta pelatihan nilai yang diperoleh dari hasil pelatihan akan diterapkan pada pekerjaan mereka, sehingga perusahaan merasakan peningkatan kualitas kerja dari karyawannya.

Analisa Proses Bisnis Perusahaan

Analisis Proses Value Chain pada PT. Intellisys

Area/Proses yang Penting untuk Dapat Ditingkatkan



Gambar 3 Analisis proses value chain

Berikut ini adalah beberapa proses yang berinteraksi tinggi dan proses pelaksanaan pelatihan secara tradisional yang dapat ditingkatkan.

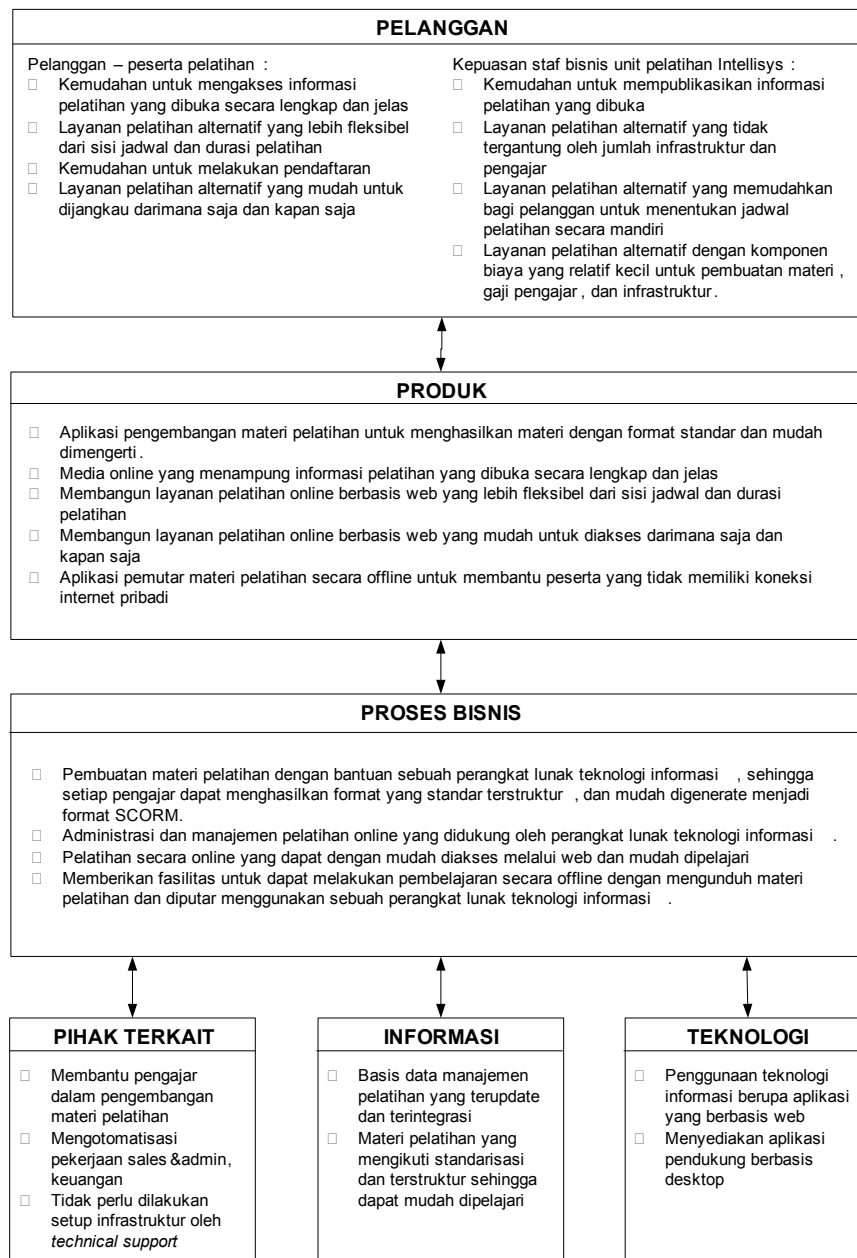
Tabel 1 Aktivitas dan proses yang dapat ditingkatkan

Aktivitas dalam rantai nilai	Proses Yang Dapat Ditingkatkan
Pemasaran dan Penjualan	Daftar Katalog Produk dan Promosi melalui Web
	Pembelian Produk Pelatihan secara Online
Logistik ke dalam	Dukungan Aplikasi Pembuat Materi Pelatihan
	Pendaftaran dan Pembayaran secara Online

	Pelaksanaan Pelatihan secara Online melalui Web
Operasional	Pelaksanaan Pelatihan Offline bagi peserta yang tidak memiliki koneksi internet pribadi
Logistik Keluar	Pencetakan Sertifikat yang dihasilkan oleh sistem
Layanan	Detail Materi Pelatihan pada Katalog Produk

Analisa Proses Bisnis dengan Work-Centered Analysis (WCA)

Hasil Peningkatan Proses yang Potensial dapat dilihat pada gambar 4:



Gambar 4 Proses bisnis dengan work-centered analysis

Object-Oriented Analysis dan Design (OOAD) Menggunakan Unified Modelling Language (UML)

Analisis Business Use Case untuk Sistem Pelatihan Tradisional

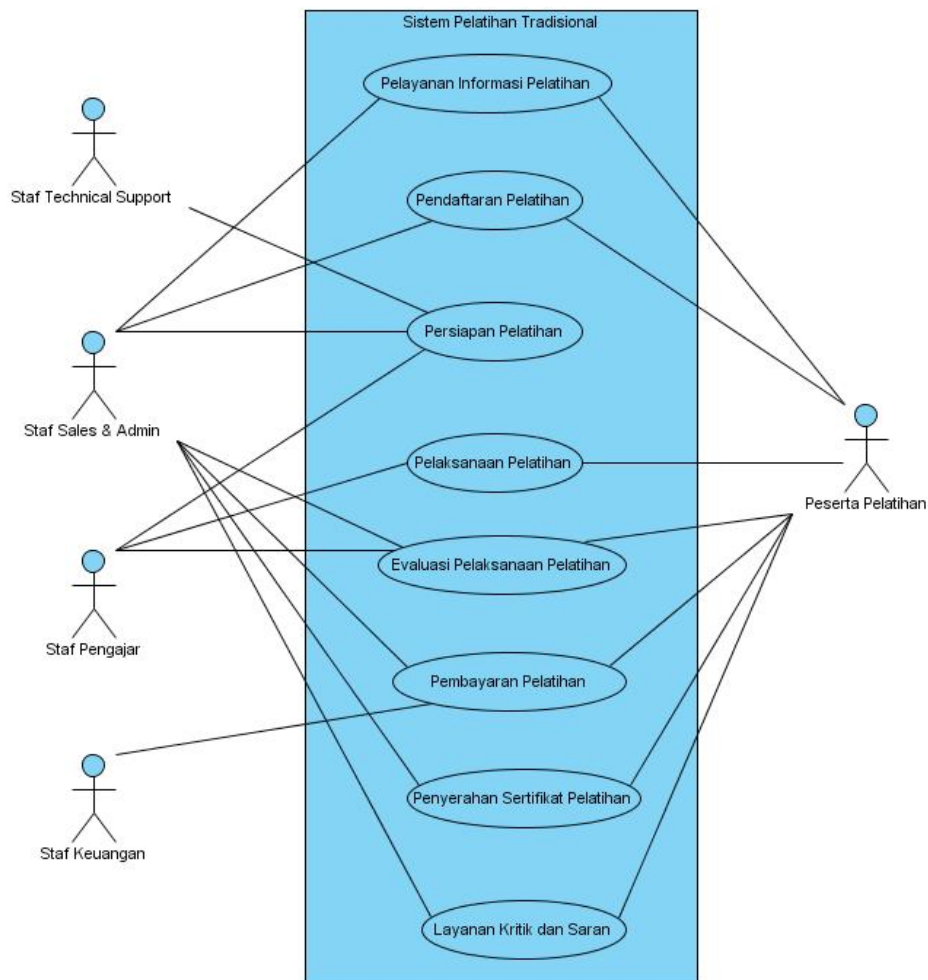
Berikut ini (Gambar 5) adalah gambar sistem level bisnis *use case* yang berkaitan dengan proses pelaksanaan pelatihan tradisional.

Detail proses dan Sub Proses Pelatihan Tradisional dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2 Proses dan sub proses pelatihan tradisional

Proses	Sub Proses
Pelayanan Informasi Pelatihan	Pelayanan Informasi Pelatihan
Pendaftaran Peserta Pelatihan	Pendaftaran atas pelatihan yang dipilih

Persiapan Pelatihan	Persiapan infrastruktur Persiapan materi pelatihan Persiapan pengajar
Pelaksanaan Pelatihan	Penyampaian materi pelatihan Pembahasan studi kasus Tanya jawab Pengerjaan Latihan Pengujian Akhir Pelatihan
Evaluasi Pelaksanaan Pelatihan	Pengisian formulir evaluasi pelaksanaan pelatihan
Pembayaran Pelatihan	Pembayaran biaya pelatihan

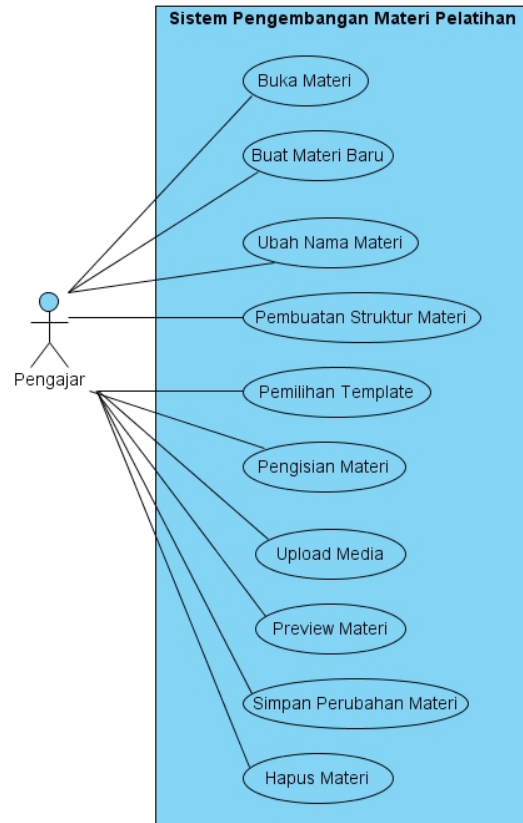


Gambar 5 Sistem level bisnis *use case*

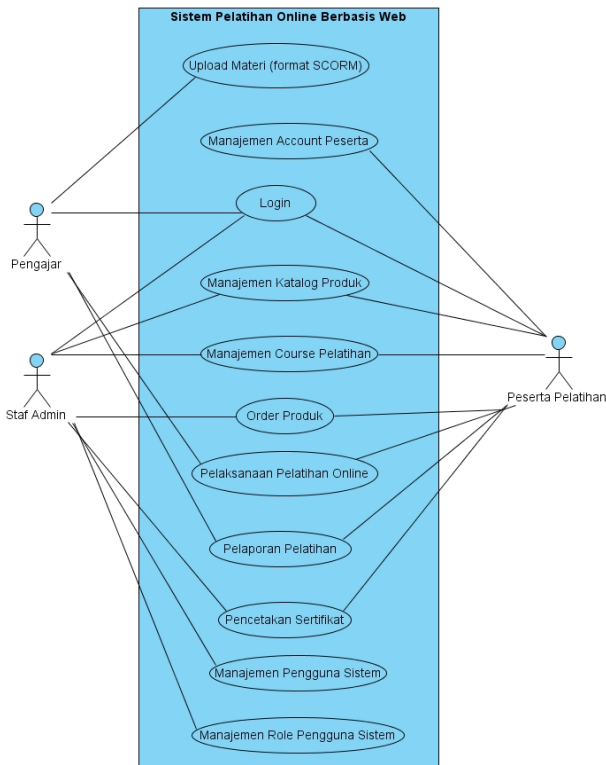
Penyerahan Sertifikat Pelatihan	Penyerahan sertifikat pelatihan
Pelayanan Kritik dan Saran	Layanan Kritik dan Saran

Analisis Business Use Case untuk Sistem Pelatihan Online berbasis Web

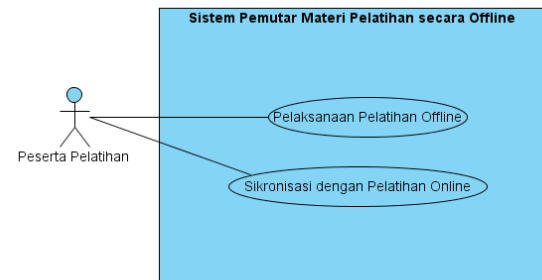
Lihat gambar 6, 7, 8 sebagai berikut:



Gambar 6 System Level Use Case Pengembangan Materi Pelatihan



Gambar 7 System Level Use Case Pelatihan Online berbasis Web



Gambar 8 System Level Use Case Pemutar Materi Pelatihan secara Offline

Tabel 3 Fungsi-fungsi pada aplikasi pengembangan materi pelatihan

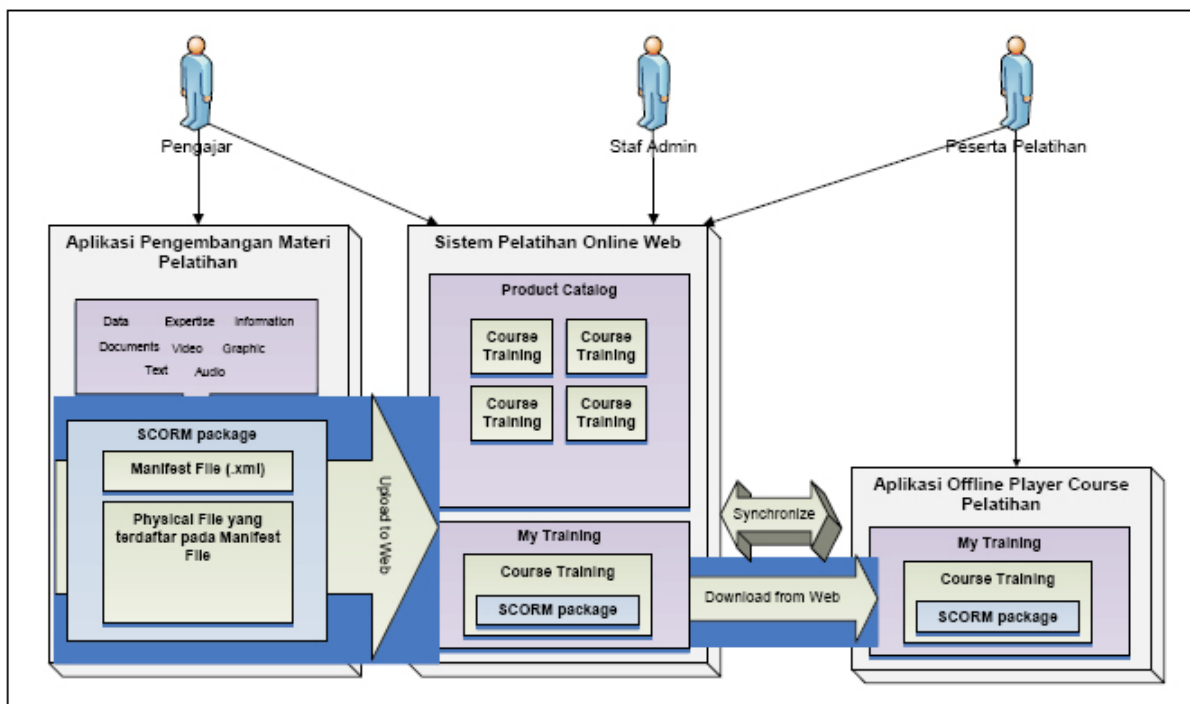
Proses Baru	Sub Proses Baru
Buka Materi	Buka materi
Buat Materi Baru	Buat materi baru
Ubah Nama Materi	Ubah nama materi
	Tambah <i>module</i>
	Ubah judul <i>module</i>
	Hapus <i>module</i>
	Tambah <i>lesson</i>
Pembuatan Struktur Materi	Ubah judul <i>lesson</i>
	Hapus <i>lesson</i>
	Tambah <i>topic</i>
	Ubah judul <i>topic</i>
	Hapus <i>topic</i>

Pemilihan Template	Pemilihan template
	Ubah template
Pengisian Materi	Isi materi
	Ubah isi materi
	Upload file materi
Preview Materi	Preview materi
Simpan Perubahan Materi	Simpan perubahan materi
Hapus Materi	Hapus materi

Tabel 4 Fungsi-fungsi pada sistem pelatihan online berbasis web

Proses Baru	Sub Proses Baru
Upload Materi (format SCORM)	Lihat daftar produk pelatihan
	Upload materi pelatihan (format SCORM)
	Hapus materi pelatihan
Manajemen Account Peserta	Buat account baru
	Ubah account baru
Login	Login peserta
	Login pengajar
	Login admin
Manajemen Katalog Produk	Tambah data produk
	Pencarian data produk
	Ubah data produk
	Hapus data produk

Manajemen Course Pelatihan	Lihat daftar pelatihan yang sedang diikuti
	Lihat daftar pelatihan yang ingin diikuti
	Lihat daftar pelatihan yang telah selesai
Order Produk	Tambah produk ke keranjang belanja
	Submit pembelian
Pelaksanaan Pelatihan Online	Pembayaran produk pelatihan
	Masuk sesi pelatihan
	Pembelajaran materi
	Demonstrasi materi
	Pengerjaan latihan pribadi
	Pengujian akhir pelatihan
	Keluar sesi pelatihan
	Tanya jawab melalui chat
	Kirim pesan chat
	Balas pesan chat
Tanya jawab melalui pesan	
Pelaporan Pelatihan	Kirim pesan
	Balas pesan
	Lihat histori tanya jawab
	Laporan progress pelatihan yang sedang diikuti
	Laporan hasil pelatihan yang telah diikuti



Gambar 9 Rancangan Model Konseptual dari Sistem Pelatihan Online Berbasis Web dan Aplikasi Pendukung Lainnya

Pencetakan Sertifikat	Daftar pelatihan yang telah selesai
	Preview hasil cetak
	Cetak sertifikat
Manajemen Pengguna Sistem	Buat pengguna baru
	Lihat data pengguna
	Ubah data pengguna
	Hapus pengguna
	Tambah <i>role</i> pengguna
Manajemen Role Pengguna Sistem	Hapus <i>role</i> pengguna
	Buat <i>role</i>
	Hapus <i>role</i>
	Tambah hak akses <i>role</i>
	Hapus hak akses <i>role</i>

Tabel 5 Fungsi-fungsi pada Aplikasi Pemutar Materi Pelatihan secara Offline

Proses Baru	Sub Proses Baru
Pelaksanaan Pelatihan Offline	Masuk sesi pelatihan offline
	Pembelajaran materi
	Demonstrasi materi
	Pengerjaan latihan pribadi
	Keluar sesi pelatihan online
Sinkronisasi dengan Pelatihan Online	Sinkronisasi dengan pelatihan online

Evaluasi Model Dengan Melakukan Demo Model dan Survei

Tabel 6 Analisis hasil evaluasi model pelatihan berbasis web

Model Sistem Pelatihan Online Berbasis Web	Keunggulan Bersaing Yang Diperoleh
Memberi pelanggan sebuah layanan pelatihan yang murah dan fleksibel	Produk dan layanan yang murah dan berkualitas
Memberi pelanggan sebuah layanan pelatihan yang mudah didapatkan dimana saja dan kapan saja	Produk dan layanan yang murah dan berkualitas
Memberi pelanggan sebuah layanan pelatihan dengan materi yang inovatif dan mudah dipelajari	Produk dan layanan yang murah dan berkualitas
Memberikan pilihan bagi pelanggan untuk memilih jenis layanan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pelanggan	Produk dan layanan yang murah dan berkualitas <i>Value Added</i> bagi produk tradisional

Memberikan kemudahan bagi pelanggan yang memiliki keterbatasan waktu dan susah untuk mencapai lokasi pelatihan PT. Intellisys Tripratama untuk tetap bisa mendapatkan pelayanan pelatihan teknologi informasi yang murah, fleksible, inovatif, mudah dipelajari.	Produk dan layanan yang murah dan berkualitas
Menghasilkan produk layanan pelatihan yang murah, fleksible, inovatif, materi yang mudah dipelajari.	Produk dan layanan yang murah dan berkualitas <i>Value Added</i> bagi produk tradisional
Memperluas pangsa pasar Intellisys ke berbagai daerah di luar kota Jakarta yang mungkin belum dijangkau oleh kompetitor lainnya.	Peningkatan pangsa pasar Peningkatan citra baik perusahaan
Memberikan kemudahan dalam mengembangkan materi pelatihan.	Produk dan layanan yang berkualitas
Dengan pelatihan online berbasis web, Intellisys tidak perlu mengeluarkan biaya tempat pelatihan, infrastruktur pelatihan, dan tenaga pengajar yang banyak.	Produk dan layanan yang murah dan berkualitas

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Sebagai alternatif dari pelatihan tradisional yang sudah berjalan sebelumnya, model pelatihan online berbasis web yang murah memberikan pilihan yang lebih terbuka bagi pelanggan untuk memilih jenis layanan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pelanggan. Sebagai alternatif dari pelatihan tradisional yang sudah berjalan sebelumnya, model pelatihan online berbasis web memberikan kemudahan bagi pelanggan yang memiliki keterbatasan waktu dan susah untuk mencapai lokasi pelatihan PT. Intellisys Tripratama untuk tetap bisa mendapatkan layanan pelatihan.

Sebagai alternatif dari pelatihan tradisional yang sudah berjalan sebelumnya, model pelatihan online berbasis web memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mendapatkan pembelajaran melalui materi yang inovatif dan mudah dipelajari. Strategi differensiasi dan *low cost provider* melalui model pelatihan online berbasis web, diberikan kemudahan-kemudahan dan pilihan-pilihan yang menarik bagi pelanggan sehingga akhirnya dapat meningkatkan keunggulan bersaing PT Intellisys Tripratama yaitu produk dan layanan pelatihan yang murah dan berkualitas, memberikan *value added* bagi pelatihan tradisional, peningkatan pangsa pasar, dan peningkatan citra baik perusahaan. Penggunaan teknologi informasi berbasis web untuk sistem pelatihan online dan penggunaan SCORM sebagai format standar dari konten materi pelatihan merupakan hal yang sangat penting untuk dapat memberikan pelayanan pelatihan online yang sukses melalui materi pelatihan yang mudah didapatkan, fleksible, inovatif, dan mudah dipelajari.

Saran

Perlunya dilakukan survei atau studi lebih lanjut mengenai kebutuhan permintaan layanan pelatihan online bagi pengguna jasa pelatihan di Indonesia. Pengembangan model pelatihan online berbasis dengan penambahan fungsi, yaitu: (1) media forum, blog, atau *social networking* dimana banyak peserta bisa saling berkomunikasi, berkolaborasi, sharing, dan berdiskusi untuk menumbuhkan *knowledge* bersama; (2) media tanya jawab yang lebih interaktif seperti *virtual meeting* atau *web conferencing*. Melakukan evaluasi lebih lanjut dari sisi ekonomis, investasi yang dikeluarkan terhadap hasil yang diperoleh. Melakukan perhitungan investasi yang harus dikeluarkan untuk mengembangkan model pelatihan *online* berbasis web menjadi sebuah sistem pelatihan online berbasis web.

DAFTAR PUSTAKA

- Alter, S., Robinson, M. (1996). *Information Systems, a Management Perspective*. Irwin/McGraw-Hill, Boston – Massachusetts.
- Booch, G., et. al. (2007). *Object-oriented analysis and design with applications*. Westford, Massachusetts: Pearson Education Inc.
- Fallon, C., & Brown, S. (2003). *E-learning standards: a guide to purchasing, developing, and deploying standards conformant e-learning*. Florida, United States of America: St. Lucie Press.
- Hitt, M. A., et. al. (2008). *Strategic management competitiveness and globalization: concept & cases*. Mason, United States of America: South-Western Cengage Learning.
- Pope, C. (2001). *Implementing e-learning solutions*. United States of America: American Society for Training & Development.
- Porter, M. E. (2008). *On competition*. Boston, United States of America: Harvard Business School Publishing Corporation.
- Rosenberg, M. J. (2001). *Buiding successful online learning in your organization: strategies for delivering knowledge in the digital age*. New York, United States of America: McGraw-Hill.
- Umar, H. (2000). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ward, J., & Peppard, J. (2002). *Strategic planning for information systems*. Chicester, England: John Willy & Sons Ltd.
- Weller, M. (2002). *Delivering learning on the net*. New York, United States of America: Kogan Page Ltd.