

STRATEGY SYSTEM AND INFORMATION TECHNOLOGY PLANNING IN PT. TRIKARSA SEMPURNA SISTEMINDO

Muhamad Abdul Holik

Information Systems Department, School of Information Systems, BINUS University
Jl.KH.Syahdan no.9 Kemanggisan Palmerah Jakarta Indonesia
Muhamad.holik@binus.ac.id

ABSTRACT

This research is to provide strategic design of information systems/information technology to the PT TrikarSA Sempurna Sistemindo. With the design of information systems strategy, it is expected that within the next four years (2012-2015) business developments of PT TSS can be supported appropriately by the system and information technology that has been invested in PT TSS. Data in this research is collected through discussion, study and questionnaires. The collected data is then processed using the methodology of Ward and Peppard and supporting tools that generate qualitative analysis of information. From the analysis, it can be concluded that in order to make the achievement of a good business then PT TSS should do three thing. First, improve work efficiency by automating various processes of information management. Second, improve management effectiveness by satisfying the information needs for decision making. Third, improve or enhance the competitiveness of the organization by changing styles and ways of doing business.

Keywords: *strategy, design, information systems, information technology*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan perancangan strategi sistem informasi/teknologi informasi kepada PT TrikarSA Sempurna Sistemindo. Dengan perancangan strategi sistem informasi ini, diharapkan dalam empat tahun ke depan (2012-2015) perkembangan bisnis PT TSS dapat didukung dengan tepat oleh sistem dan teknologi informasi yang sudah diinvestasikan di PT TSS. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui diskusi, dokumen dan kuisioner. Data tersebut kemudian diolah dengan menggunakan metodologi Ward dan Peppard serta tools pendukung yang menghasilkan informasi analisis kualitatif. Dari analisis, dapat disimpulkan bahwa untuk membuat pencapaian bisnis yang baik maka PT TSS harus melakukan tiga hal. Pertama, memperbaiki efisiensi kerja dengan melakukan otomasi berbagai proses pengelolaan informasi. Kedua, meningkatkan keefektifan manajemen dengan memuaskan kebutuhan informasi guna pengambilan keputusan. Ketiga, memperbaiki daya saing atau meningkatkan keunggulan kompetitif organisasi dengan mengubah gaya dan cara berbisnis.

Kata kunci: *strategi, perancangan, sistem informasi, teknologi informasi*

PENDAHULUAN

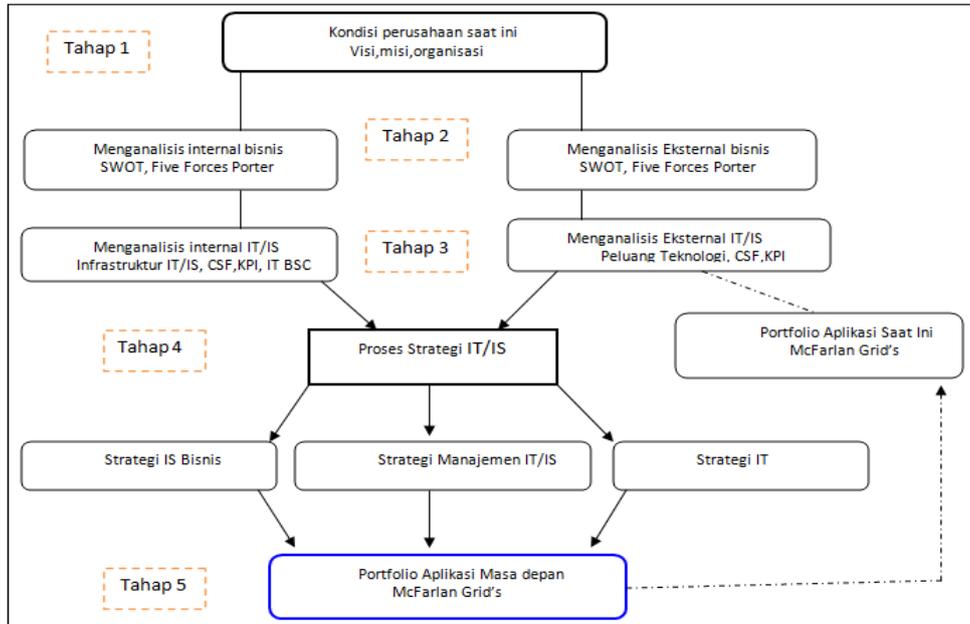
Strategi perusahaan adalah pengaturan aksi perencanaan untuk menjalankan bisnis dan penanganan operasional (Thompson, Strichland, Gamble, 2010) dan ketika penanganan operasional bersifat fleksibel akan sangat mempengaruhi *strategic planning* dengan *financial performance* (Rudd, et. al., 2008). Seiring perkembangan bisnis yang semakin cepat dan peran IT yang semakin besar dalam mendukung bisnis perusahaan, berbagai perusahaan melakukan berbagai cara untuk mendapatkan keuntungan. Setiap perusahaan menawarkan bisnis dengan mengedepankan kelebihan produk yang mereka jual. Pemanfaatan IT di kalangan perusahaan besar sudah banyak dilakukan. Keberhasilan perusahaan dalam menerapkan IT yang mendukung kegiatan bisnis bergantung pada pemetaan strategi IT. Dukungan IT akan membuat perusahaan menjadi lebih unggul dari pesaingnya, dan memungkinkan para top manajemen membuat keputusan yang lebih akurat. Untuk mewujudkan misinya itu, PT. TSS menyediakan tenaga ahli yang kompeten di bidang masing-masing, selain itu juga perusahaan ini memperluas jaringan dengan mitra bisnis untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan. Salah satu target perluasan jaringan adalah bermitra dengan Microsoft, dengan adanya tenaga ahli yang berkompeten dan menjadi mitra dengan perusahaan yang besar diharapkan visi dan misi perusahaan dapat tercapai.

Perencanaan implementasi *IS/IT Strategic Planning* jangka panjang di PT. Trikarsa Sempurna Sistemindo merupakan langkah maju untuk memperbaiki sistem IT yang ada. Sistem IT yang dimiliki sekarang kurang mendukung jalur bisnis yang semakin lama semakin berkembang. Dengan target ke depan dan kasus yang terjadi, maka top manajemen PT. Trikarsa Sempurna Sistemindo membuat perbaikan melalui rencana implementasi *IS/IT Strategic Planning*.

Penelitian ini membahas implementasi IT yang tidak efektif dengan perkembangan bisnis PT Trikarsa Sempurna Sistemindo saat ini dengan mengacu pada perspektif model bisnis dan strategi perusahaan dalam mendefinisikan pendapatan bisnis dan potensi pertumbuhan dari waktu ke waktu (Applegate, Austin, & Soule, 2009). Berdasarkan perspektif tersebut, perancangan *IT Strategic* akan dilakukan dalam jangka waktu 5 tahun ke depan. Kondisi IT yang sudah tidak selaras dengan tujuan bisnis PT TSS dapat dibuktikan dengan banyaknya permasalahan yang muncul, antara lain: (1) Penerapan infrastruktur IT jangka panjang yang belum maksimal sehingga perubahan topologi jaringan sering terjadi. (2) Sistem IT yang sudah ada belum dapat mengatasi masalah penanganan *account* pegawai baru, perhitungan cuti dan bonus karyawan secara *automation*. (3) Permasalahan internal perusahaan menunjukkan integrasi *portfolio* aplikasi yang kurang antar divisi, terutama aplikasi yang berkaitan dengan manajemen pelanggan. (4) Budaya *share knowledge* antar karyawan belum terbentuk secara baik karena pihak manajemen belum menerapkan sosialisasi akan pentingnya *share knowledge*.

METODE

Metodologi yang digunakan dalam penyusunan jurnal ini adalah berdasar kepada metodologi yang buat oleh John Ward yang sudah disesuaikan dengan tools yang dipakai untuk setiap langkah analisis.



Gambar 1 Kerangka Pikir

Kerangka pikir yang digunakan untuk menangani kasus perencanaan strategi pada PT TSS adalah dengan pengukuran awal IT dan bisnis yang ada berdasarkan visi dan misi perusahaan, adapun langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut: (1) Keberadaan internal bisnis yang sedang berjalan diukur dengan menggunakan bantuan metodologi *SWOT dan Five Forces Porter* analisis, dengan menggunakan dua metode ini kelemahan internal bisnis yang ada dapat mengetahui secara akurat. (2) Keberadaan eksternal bisnis saat ini diukur dengan menggunakan bantuan metodologi *SWOT dan Five Forces Porter* analisis dan dapat mengetahui informasi pesaing-pesaing di luar. (3) Faktor internal dan eksternal *IT/IS* PT TSS diukur untuk mengetahui letak keselarasan antara IT dan bisnis saat ini. (4) *Portfolio* saat ini dianalisis dengan menggunakan metodologi *McFarlan Grids*. (5) Menyimpulkan empat langkah sebelumnya untuk membentuk strategi bisnis is, strategi manajemen TI/SI dan strategi IT. (6) Menggabungkan semua analisis kemudian disimpulkan untuk membentuk *portfolio* masa depan dengan bantuan metodologi *McFarlan Grid's*.

Hasil identifikasi tersebut akan menghasilkan rekomendasi sistem dan teknologi informasi yang dapat digunakan oleh PT TSS yang berupa strategi bisnis IS, strategi manajemen IS/IT, dan strategi IT serta akan menghasilkan *portfolio* aplikasi SI PT TSS di masa mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Trikarsa Sempurna Sistemindo merupakan perusahaan *system integrator* dan *IT outsourcing service provider* yang terbentuk pada tahun 2006 dan bergerak di Indonesia. PT TSS memberikan layanan *service* seperti implementasi *network*, pemeliharaan, Web Desain, Content portal, VoIP, pemasangan CCTV dan *outsourcing* tenaga kerja untuk IT.

Five Forces Porter Analysis

Bisnis *IT integrator* dan *outsourcing* merupakan salah satu bisnis yang terbuka bagi pendatang baru yang bisa mengancam keberadaan PT TSS (*Threat of new entrants*). Pendatang baru dalam kasus

ini tergantung pada skala ekonomis, modal untuk investasi, akses untuk distribusi, akses ke teknologi, *brand loyalty* dan peraturan pemerintah. Untuk mengatasi faktor ini PT TSS harus membuat suatu *entry barrier* atau *switching cost*. Pendatang baru dapat memberikan ancaman bagi PT TSS adalah perusahaan-perusahaan yang melakukan merger atau akuisisi dengan membentuk anak perusahaan dan mengubah bisnis ke IT *integrator* dan *outsourcing*.



Gambar 2 *Five Forces Competitive Advantage (Porter)*

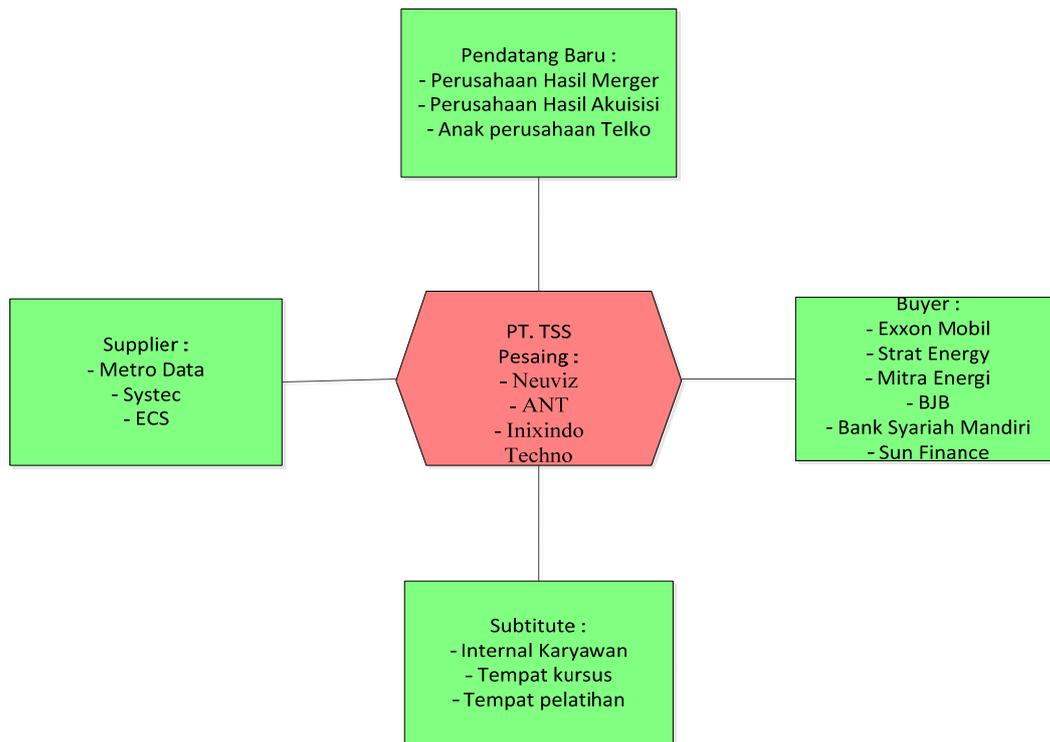
Pembeli mempunyai kekuatan untuk melakukan transaksi (*Bargaining power of buyer*). Kekuatan pembeli tergantung pada jumlah pembeli yang terkonsentrasi, apakah jumlah pembeli atau penjual yang lebih dominan. Selain itu, faktor pembeda produk yaitu apakah produk tersebut standar atau tidak dan profitabilitas pembeli juga menentukan kekuatan pembeli. Faktor lain yang menentukan kekuatan pembeli adalah kualitas dari produk dan service dan perpindahan biaya yaitu seberapa mudah pembeli untuk beralih ke pemasok lain. Pembeli-pembeli terkuat yang dimiliki oleh PT TSS adalah Exxon Mobil, Star Energy dan Mitra Energi.

Daya tawar *supplier* (*Bargaining power of suppliers*) terhadap PT TSS sangat dipengaruhi oleh konsentrasi dari *supplier*, Apakah banyak pembeli dan sedikit *supplier*; *brand*, apakah *brand supplier* tersebut sudah kuat; profitabilitas *supplier*; pemasok yang masuk dalam industri, seperti produsen mengatur sendiri gerai ritelnya; pembeli tidak berpindah ke *supplier* yang lain; kualitas dari produk dan *service* dan perpindahan biaya, seberapa mudah pemasok untuk mencari pelanggan baru. Beberapa *supplier* yang berhubungan dengan PT TSS adalah Metrodata, Systec dan ECS

Persaingan PT TSS di dunia industri yang memiliki bidang bisnis sejenis sangat ketat (*Threat of existing company*), faktor-faktor yang menyebabkan ketatnya persaingan antara perusahaan bisnis sejenis adalah struktur dari kompetisi, persaingan akan semakin hebat apabila terdapat banyak industri kecil atau memiliki ukuran yang sama antar kompetitor. Sebaliknya apabila industri telah memiliki pemimpin pasar maka persaingan akan sedikit. Struktur dari biaya di industri yang memiliki biaya yang tinggi dan tingkat diferensiasi produk akan mendorong kompetitor untuk menghasilkan produk dan jasa yang lebih murah. Perpindahan biaya juga akan membuat persaingan akan berkurang apabila pembeli telah beralih ke biaya tinggi. Selain itu, tujuan strategis akan memperketat persaingan karena jika kompetitor mengejar pertumbuhan dengan agresif maka persaingan akan semakin besar, selain itu hambatan untuk meninggalkan industri yang semakin tinggi juga menyebabkan persaingan akan

semakin besar. Kompetitor yang menjadi pesaing PT TSS adalah Neuviz, ANT, Inixindo, Techno, Bank Jawa Barat, Bank Syariah Mandiri dan Sun Finance.

Ancaman ini muncul dari produk ataupun service (*Threat of substitute product or services*) yang bisa menggantikan produk yang dimiliki PT TSS, dimana produk yang digantikan seperti *service* implementasi dan *outsourcing* tenaga kerja. Produk atau jasa pengganti ini bisa dipengaruhi oleh kualitas, keinginan pembeli untuk beralih ke produk jasa pengganti, harga dan performa dari produk jasa pengganti dan biaya untuk beralih ke produk jasa pengganti.



Gambar 3 *Forces Competitive Advantage* pada PT TSS

Analisis SWOT

Tabel 1 Evaluasi Lingkungan Internal PT TSS

No	Faktor Internal (Strength)
S-1	Memiliki SDM yang ahli dibidangnya
S-2	Memiliki partner group yang kompeten
S-3	Sudah memiliki proses bisnis yang cukup terstruktur
S-4	Memiliki portfolio yang cukup lengkap
S-5	Dukungan shareholder terhadap perusahaan
Faktor Internal (Weakness)	
W-1	Belum memiliki aplikasi CRM secara baik
W-2	Belum terintegrasinya beberapa aplikasi yang digunakan
W-3	Belum adanya training analyst di perusahaan
W-4	Kurangnya share knowledge antar karyawan
W-5	Struktur organisasi yang kurang baik

Tabel 2 Keahlian SDM PT TSS

Skill	Sertifikasi	Jumlah
Networking	CCNA	15
	CCNP	5
	CCIE	2
	MCITP	5
Microsoft	MCSE	2
	MCSA	3
	MCTS	5
Linux	RHCE	2
Antivirus	ICSA	2
Storage	SNCP	2
IT Management	ITIL	2

Tabel 3 Evaluasi lingkungan Eksternal PT TSS

No	Faktor Eksternal (Opportunity)
O-1	Pangsa pasar yang luas
O-2	Perubahan teknologi yang cepat berubah
O-3	Banyaknya perusahaan yang beralih kepada outsourcing
O-4	Banyaknya permintaan training dari pelanggan
O-5	Banyak pelanggan yang ingin ujian sertifikasi internasional
Faktor Eksternal (Threat)	
T-1	Banyak perusahaan baru yang masuk kedalam bisnis yang sama
T-2	Semakin kritisnya pelanggan PT TSS
T-3	Permintaan pelanggan terhadap service di luar bisnis PT TSS
T-4	Adanya hijack karyawan PT TSS oleh perusahaan lain
T-5	Jasa training yang semakin murah

Tabel 4 Matriks SWOT PT TSS

IFAS	Strengths (S)	Weakness (W)
EFAS	S-1 Memiliki SDM yang ahli dibidangnya	W-1 Belum memiliki aplikasi CRM secara baik
	S-2 Memiliki partner group yang kompeten	W-2 Belum terintegrasinya beberapa aplikasi yang digunakan
	S-3 Sudah memiliki proses bisnis yang cukup terstruktur	W-3 Belum adanya training analyst di perusahaan
	S-4 Memiliki portfolio yang cukup lengkap	W-4 Kurangnya share knowledge antar karyawan
	S-5 Dukungan Shareholder terhadap perusahaan	W-5 Struktur organisasi yang kurang baik
Opportunities (O)	Strategi SO	Strategi WO
O-1 Pangsa pasar yang luas	1. Membuat ruang training tambahan untuk menampung banyak peserta (S-3, S-5, O-4)	1. Menerapkan implementasi CRM untuk berbagi pengetahuan dengan karyawan lain (W-1, W-4, O-1, O-2)
O-2 Perubahan teknologi yang cepat berubah	2. Menyediakan lebih banyak karyawan outsourcing yang ahli (S-1, O-2, O-3)	2. Membuat struktur organisasi yang baik agar memperjelas tugas masing-masing karyawan (W-5, O-5)
O-3 Banyaknya perusahaan yang beralih kepada Outsourcing	3. Membuka cabang perusahaan di luar daerah jakarta (S-2, S-4, O-1, O-4)	3. Membuat training analyst agar tepat memberikan pelatihan kepada karyawan
O-4 Banyaknya permintaan training dari pelanggan		
O-5 Banyak pelanggan yang ingin ujian sertifikasi internasional		

Tabel 4 Matriks SWOT PT TSS (lanjutan)

Threat (T)	Strategi ST	Strategi WT
T-1 Banyak perusahaan baru yang masuk kedalam bisnis yang sama	1. Membuat sistem Knowledge Management System untuk mendistribusikan pengetahuan (S-3, S-5, T-2, T-3)	1. Mengintegrasikan aplikasi yang ada (W-2, T-2)
T-2 Semakin kritisnya pelanggan PT TSS	2. Membuat Aplikasi CRM untuk lebih dekat dengan pelanggan (S-1, S-2, T-2, T-3)	
T-3 Permintaan pelanggan terhadap service di luar bisnis PT TSS	3. Memberikan sistem reward dan kenaikan gaji secara berkala kepada karyawan yang berprestasi (S-5, T-5)	
T-4 Adanya Hijack karyawan PT TSS oleh perusahaan lain		
T-5 Jasa training yang semakin murah		

Tabel 5 Hasil Pengukuran *IT Balanced Scorecard*

Perspektif	Tujuan Strategis	Ukuran Strategi	Usulan
Kontribusi Perusahaan	Kontribusi Fungsi TI	% Proses penyalarsan yang menggunakan aplikasi sistem informasi	<ul style="list-style-type: none"> Mensistemkan proses dokumentasi dengan baik Mengembangkan SI yang dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas sales dan marketing
		% Tingkat kepuasan pengguna terhadap performa sistem (aplikasi)	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan kualitas dan kecepatan dari solusi Mengevaluasi solusi yang diberikan untuk melihat seberapa efektifnya solusi tersebut dalam menyelesaikan masalah yang ada, dan merumuskan langkah yang akan diambil jika solusi tersebut tidak dapat menyelesaikan masalah yang ada secara maksimal
	% Tingkat kepuasan pengguna terhadap solusi yang diberikan		
	Meningkatkan Kepuasan Pengguna	% Tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem (aplikasi)	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan kualitas dan kinerja dari sistem (aplikasi) yang saat ini digunakan oleh pengguna Memberikan pelatihan yang lebih intensif dan lebih berkualitas kepada para pengguna
Orientasi Pengguna	Meningkatkan Kemampuan Pengguna	% Pelaksanaan pelatihan pengguna	<ul style="list-style-type: none"> Mengevaluasi kemampuan pengguna terhadap sistem (aplikasi) yang ada, dan merumuskan langkah yang akan diambil untuk meningkatkan tingkat kemampuan dan pemahaman pengguna Memberikan pelatihan yang lebih intensif dan lebih berkualitas kepada para pengguna Memberikan berbagai seminar mengenai teknologi untuk meningkatkan kesadaran para pengguna mengenai seberapa pentingnya teknologi untuk pencapaian tujuan dan strategi instansi Mengevaluasi kemampuan pengguna yang sudah mendapatkan pelatihan untuk melihat seberapa efektifnya pelatihan yang sudah diberikan, dan merumuskan langkah yang akan diambil jika pelatihan tersebut masih kurang maksimal
		% Tingkat pemahaman pengguna terhadap sistem (aplikasi)	
	Meningkatkan Kerjasama (Hubungan) Dengan Pengguna	% Keterlibatan pengguna dalam menentukan sistem (aplikasi) baru % Keterlibatan pengguna dalam mengembangkan sistem (aplikasi) baru	Meningkatkan tingkat kerjasama dengan para pengguna dalam tahap penentuan kebutuhan dan pengembangan sistem. Hal ini dilakukan agar sistem baru / yang sudah ada itu menjadi sebuah solusi yang tepat guna yang dapat diterima dan digunakan dengan maksimal.

Tabel 5 Hasil Pengukuran *IT Balanced Scorecard* (lanjutan)

Perspektif	Tujuan Strategis	Ukuran Strategi	Usulan
	Meningkatkan Produktivitas Pengguna	% Penurunan waktu dalam melakukan pekerjaan % Pengurangan tingkat kesalahan pengguna dalam pekerjaan % Tingkat <i>output</i> yang sesuai dengan yang diharapkan	Mengembangkan kualitas dan kinerja dari sistem (aplikasi) yang saat ini digunakan oleh pengguna
Penyempurnaan Operasional	Meningkatkan Pengelolaan Masalah	% Masalah yang diselesaikan tepat waktu % Rata-rata waktu penanganan masalah	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan kualitas dan kecepatan dari solusi yang diberikan oleh IT Mengevaluasi solusi yang diberikan untuk melihat seberapa efektifnya solusi tersebut dalam menyelesaikan masalah yang ada, dan merumuskan langkah yang akan diambil jika solusi tersebut tidak dapat menyelesaikan masalah yang ada secara maksimal
	Operasional yang efektif dan efisien	% <i>Downtime</i> jaringan % <i>Bug</i> yang ada dalam sistem (aplikasi)	<ul style="list-style-type: none"> Mengevaluasi sistem (aplikasi) yang sudah ada untuk mengetahui aspek mana saja yang harus dikembangkan/dan masalah apa saja yang terdapat di sistem (aplikasi) tersebut Mengembangkan SI yang dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas Mengembangkan dan me-<i>maintain network</i> yang ada sehingga dapat berfungsi maksimal Mengembangkan <i>network backup</i> untuk mencegah terjadinya <i>network down</i>
	Pengembangan sistem (aplikasi) yang efektif dan efisien	Lama pengembangan aplikasi % Kegiatan pemeliharaan sistem (aplikasi)	<ul style="list-style-type: none"> Terus mengembangkan dan me-<i>maintain</i> terhadap <i>hardware</i> dan <i>software</i> serta <i>network</i> yang ada saat ini Meningkatkan kemampuan para staf dalam menangani <i>hardware</i>, <i>software</i> dan <i>network</i>
	Meningkatkan Ketersediaan Infrastruktur Teknologi	% Ketersediaan <i>hardware</i> % Ketersediaan <i>software</i>	<ul style="list-style-type: none"> Mengevaluasi ketersediaan <i>hardware</i> dan <i>software</i> yang ada saat ini untuk melihat apakah sudah memenuhi kebutuhan dari pengguna Terus mengembangkan <i>hardware</i> dan <i>software</i> yang ada
	Meningkatkan Kualitas TI	% Staf TI yang berpendidikan minimal s1 % Usia produktif staf TI	<ul style="list-style-type: none"> Mengevaluasi kinerja para karyawan secara reguler untuk melihat sisi mana saja yang perlu perbaikan dan sisi mana saja yang perlu dipertahankan, serta melakukan penyusunan rencana untuk aksi nyata
Orientasi Masa Depan	Meningkatkan Kemampuan Staf TI	Frekuensi pelatihan staf TI	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan kemampuan para karyawan dengan cara memberikan pelatihan yang lebih insentif dan berkualitas mengenai teknologi dan metode statistika Memberikan berbagai seminar mengenai teknologi dan metode statistika Mengevaluasi kemampuan para karyawan yang sudah mendapatkan pelatihan untuk melihat seberapa efektifnya pelatihan yang sudah diberikan
	Mengembangkan Sistem dan Infrastruktur TI	Frekuensi pengembangan sistem dan infrastruktur	<ul style="list-style-type: none"> Mengikuti berbagai seminar mengenai teknologi dan metode statistika untuk mengikuti perkembangan yang ada saat ini, dan merumuskan langkah-langkah selanjutnya jika ada teknologi/metode yang dapat diterapkan dalam rangka meningkatkan kinerja Mengevaluasi sistem dan infrastruktur yang ada saat ini untuk melihat apakah ada yang perlu dikembangkan

Analisis Critical Success Factor (CSF)

Tabel 6 Goal dan problems

Goal Objektif	Problems	Business Solution	IT/IS Solution
Meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan	-Tingkat kepuasan pelanggan berbeda -Tidak adanya pemisahan level pelanggan	-Tepat waktu menjawab komplain -Mengeksplor komplain secara mendalam -Adanya pemisahan penanganan customer -Membuat layanan baru yang memberikan kemudahan -Mempromosikan melalui syllabus atau demo ke pelanggan -Memberikan pelanggan hadiah satu paket dengan penawaran training	Menerapkan sistem CRM dengan baik
Memperluas pangsa pasar	-Semakin ketatnya persaingan -Kurang promosi	-Memberikan aturan yang jelas mengenai absensi dan sanksinya -Membuat automasi pengurangan gaji melalui absensi -Memberikan reward kepada mereka yang mau melakukan share knowledge	Menyediakan layanan online untuk pendaftaran
Mendisiplinkan Absensi Karyawan	-Tidak adanya aturan yang jelas mengenai absensi	-Membuat aplikasi secara sentralisasi agar dapat dibaca oleh setiap karyawan	-mengintegrasikan antara mesin absensi dengan sistem penggajian
Melakukan pemerataan pengetahuan antara karyawan	-Beberapa karyawan tidak mau membagi knowledge-nya kepada karyawan lain	-Membuat jaringan dengan bandwidth Lebih besar -Siapkan server dengan kapasitas yang cukup besar -Menganalisis tiap kebutuhan training yang akan diikuti karyawan	Membuat sistem KMS yang baik
Downtime sistem sangat kecil	Belum ada DRC dan BCP untuk membuat backup	Mensosialisasikan pentingnya DRC dan BCP	Implementasikan DRC dan BCP di PT TSS
Menyewakan Web Hosting di internal network	Belum ada infrastruktur yang di bentuk untuk menyewakan WEB Hosting	-Membuat Jaringan Internet dengan bandwidth Lebih besar -Siapkan server dengan kapasitas yang cukup besar -Menganalisis tiap kebutuhan training yang akan diikuti karyawan	Menempatkan Web Hosting di internal perusahaan
Memberikan training yang tepat untuk setiap karyawan	Belum ada training analyst	-Mempekerjakan seorang training analyst	-Membuat List Kandidat peserta training dan bidang yang akan dialami
Membuat proses kerja menjadi lebih efisien dengan membentuk sistem PMO (Project Management Office)	-Tidak ada SDM yang cukup untuk menangani PMO	-Memberikan pelatihan kepada karyawan terpilih untuk membuat PMO	- Menyediakan software dan sistem PMO

KPI, Performance Measures, Targets, dan Initiaves Strategic

KPI mengikat strategi organisasi (ditunjukkan melalui teknis seperti *balance scorecard*), *balanced scorecard* sendiri berdasarkan Kaplan dan Norton (2001), menunjukkan manajemen dengan empat perspektif berbeda dari pemilihan pengukuran.

Tabel 7 KPI dan Inisiatif Perusahaan

Tujuan (Fokus)	KPIs	Tolak ukur kinerja	Target 2012-2015	Inisiatif Strategis
Orientasi Pengguna	Terpenuhinya kebutuhan informasi untuk karyawan	Kelengkapan informasi yang dibutuhkan oleh karyawan	Kepuasan karyawan dalam menggunakan aplikasi TI dalam perusahaan	Menyediakan aplikasi TI untuk mengintegrasikan masing-masing sistem (<i>sales, marketing, service</i> dan <i>product</i>)
	Keefektifan aplikasi untuk memenuhi membantu karyawan dalam mengerjakan tugas	Waktu yang digunakan karyawan dalam mengerjakan tugasnya	Penyelesaian tugas secara tepat waktu	Mendorong kinerja karyawan untuk menyelesaikan tugasnya secara tepat waktu
	Meningkatkan performa layanan yang diberikan karyawan untuk pelanggan	Waktu yang digunakan karyawan dalam menangani complain pelanggan	Maximal 1 hari	Mendorong kinerja karyawan untuk menangani complain pelanggan dengan lebih cepat dan tepat
Value Bisnis	Memberikan nilai tambah bagi bisnis	Kenaikan laba bersih perusahaan	Kenaikan 20%	Mencegah pemborosan, meningkatkan penjualan dan pelayanan <i>maintenance</i> pada setiap produk
	Pengawasan terhadap investasi TI	Jumlah biaya yang dikeluarkan untuk investasi TI	Pengembalian 100% nilai investasi TI	Mengawasi tingkat investasi yang dilakukan untuk TI
Operational Excellence	Meningkatkan efektifitas dan efisiensi operasional perusahaan	Memonitoring dan evaluasi sistem, serta melakukan perencanaan dan pengelolaan sistem	Perencanaan yang tidak <i>over budget</i> dan selesai tepat waktu	Merencanakan dan mengelola <i>resources</i> dalam kegiatan promosi, penjualan dan pelayanan
	Dokumentasi dan standar operasional yang baik	Adanya dokumentasi pada setiap pengembangan sistem	1 dokumentasi, 1 standar operasi dan prosedur	Melakukan dokumentasi dan evaluasi standar operasi dan prosedur
	Keamanan sistem	Jumlah keamanan sistem yang digunakan	minimal 3 keamanan yang digunakan pada masing-masing sistem	Menyediakan sistem keamanan pada aplikasi TI
Orientasi Masa Depan	Jumlah pengetahuan yang dimiliki oleh masing-masing karyawan	Hasil uji berkala atas kompetensi karyawan	Rata-rata 80 dalam rentang 0-100	Melakukan <i>monitoring</i> secara berkala pada masing-masing subsistem
	Jumlah teknologi baru dalam perusahaan	Jumlah hasil penelitian teknologi baru	1 penelitian baru setiap tahunnya	Menciptakan dan menerapkan <i>reward system</i> yang signifikan

Analisis Portfolio MCFarlan Grid

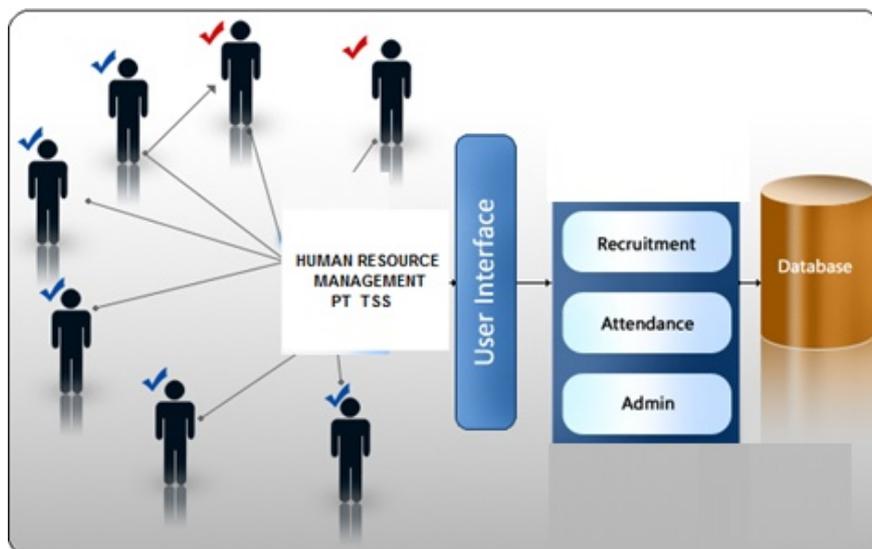
Tabel 8 Portfolio Aplikasi PT TSS

Strategic	High Potential
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplikasi Email 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplikasi Customer Service
Key Operational	Support
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplikasi Accounting ▪ Aplikasi Monitoring ▪ Aplikasi Inventory ▪ Aplikasi Billing 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplikasi kehadiran

Setelah dilakukan analisis dengan menggunakan beberapa *tools* di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ada beberapa masalah yang dihadapi oleh PT TSS. Masalah tersebut antara lain adalah masih terdapat data yang dikelola dan didistribusikan secara manual dan belum ada CRM yang baik yang digunakan untuk mengelola data calon pelanggan dan pelanggan. Selain itu, aturan yang jelas tentang sanksi yang berkaitan dengan absensi belum ada dan aplikasi yang melayani *share knowledge* tidak ada di internal perusahaan. Terakhir, sistem penggajian yang belum terintegrasi dengan absensi dan belum ada sistem DRC dan BCP

Tabel 9 Strategi Bisnis Sistem Informasi

Sistem yang sedang berjalan		Usulan perencanaan perbaikan untuk sistem yang ada
Sistem	Problem	Perbaikan sistem
Absensi	Belum terintegrasinya sistem absensi dengan sistem penggajian	Menerapkan HRMS (Human Resource Management System) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengembangkan sistem absensi ▪ Mengembangkan sistem penggajian ▪ Menerapkan ketentuan ijin, cuti, sakit dan lembur
KMS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Belum adanya <i>share knowledge</i> antara karyawan baru dan karyawan lama ▪ Setiap Knowledge dipegang oleh masing-masing karyawan tertentu 	Menerapkan KMS (Knowledge Management System) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pembuatan KMS membutuhkan People, Process dan teknologi ▪ Memberikan reward kepada karyawan yang mau sharing
Sales dan Marketing	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Belum terintegrasi secara terpusat mengenai data pelanggan ▪ Belum terintegrasinya sistem data penanganan pelanggan ▪ Belum ditanganinya eksplorasi pelanggan secara detail 	Menerapkan CRM (Customer Relationship Management) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menerapkan sistem informasi customer care (komplain dan maintenance) ▪ Menerapkan database terintegrasi antara divisi sales dengan teknikal serta sistem informasi komplain dalam CRM ▪ Menerapkan database terintegrasi antara sistem monitoring dengan database customer



Gambar 4 Usulan HRMS PT TSS

SIMPULAN

Melalui analisis *Porter* dan *SWOT*, bahwa PT TSS berada di kuadran strategi *turn around*. Hal ini berarti pihak manajemen harus berani mengambil beberapa perubahan yang mendukung kelangsungan bisnis. Kelangsungan bisnis ini seperti perubahan sistem informasi dari konvensional menjadi *automation*, menambahkan fungsi tertentu didalam organisasi untuk mendukung agresifitas perkembangan bisnis perusahaan.

Melalui analisis *IT Balance Scorecard*, PT TSS masih memiliki aplikasi-aplikasi yang masih belum digunakan secara maksimal oleh pengguna. Aplikasi-aplikasi ini diharapkan di masa depan bisa dimaksimalkan dengan objektif yang ingin dicapai di atas 90 persen target perusahaan. Berdasarkan Analisis CSF dan KPI sebenarnya PT TSS sudah dalam kondisi yang kuat dalam beberapa aspek untuk mendukung bisnisnya tetapi masih banyak sistem dan fasilitas yang memang harus ditingkatkan baik secara proses ataupun sistem.

Dengan analisa MCFarlan ini, PT TSS diketahui masih harus memperbaiki aplikasi yang digunakan dan mengubah sistem menjadi terintegrasi. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan SI yang dapat menghasilkan keunggulan kompetitif yang mendukung tercapainya CSF dan strategi instansi dengan melakukan pengembangan sistem CRM yang berfungsi mengelola hubungan dengan calon investor/investor dalam rangka meningkatkan kegiatan promosi. Berdasarkan hasil analisis yang ada, terdapat tiga strategi yaitu strategi bisnis SI, strategi TI dan strategi manajemen SI/TI yang akan digunakan sebagai strategi bisnis yang sedang di bangun sehingga akan menjadikan sebuah nilai yang bersifat *competitive advantage*. Melalui analisa infrastruktur topologi dan *hardware*, dengan melihat infrastruktur yang ada dan tujuan bisnis di masa depan maka PT TSS harus menambahkan jaringan internet yang lebih besar untuk bisa menjalankan bisnis *web hosting* dan *server* cadangan untuk DRC.

DAFTAR PUSTAKA

- Applegate, L. M., Austin, R. D., Soule, D. L. (2009). *Corporate Information Strategy and Management: Text And Cases*. United States: MCGraw-HiJL/Irwin, a business unit of the McGraw-Hili Companies,inc
- Arthur, A., Thompson, J. R., Strickland III, A. J., Gamble, J. E. (2010). *Crafting & Executing Strategy: The Quest for Competitive Advatage*. 17th edition. New York: McGraw-Hill,
- Kaplan, R. S., Norton D. P. (1992) *The Balanced Scorecard: Measures that Drive Performance*. Boston: Harvard Business School Press.
- Rudd, J. M., Greenley, G. E., Beatson, A. T., Lings, I. N. (2008) Strategic planning and performance: Extending the debate. *Journal of Business Research*, 61(2): 99-108.