



RENSTRA SI ATAU TI UNIT BISNIS (BRANCH IT SERVICES) MENGGUNAKAN METODE WARD AND PEPPARD (STUDI KASUS: PT. XYZ)

Inge Gunawan Susanto¹, Agustinus Fritz Wijaya²

^{1,2} Universitas Kristen Satya Wacana

Article Info:

Dikirim: 01 Maret 2019

Direvisi: 18 Maret 2019

Diterima: 21 Maret 2019

Tersedia Online: 29 Juni 2019

Penulis Korespondensi:

Inge Gunawan Susanto

Universitas Kristen Satya Wacana,

Salatiga, Indonesia

Email: ingegunawan21@gmail.com

Abstrak: PT. XYZ adalah perusahaan Teknologi Informasi yang menyediakan tujuh unit bisnis: IT Branch, Merchant, Managed Field Operation; Jasa; Aplikasi, dan Layanan Contact Center. Namun, penelitian ini hanya berfokus pada Unit Bisnis Layanan Cabang TI, yang memiliki kelemahan dalam hal kinerja aplikasi. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengusulkan cara untuk meningkatkan kinerja perusahaan saat ini, dengan menyarankan sejumlah portofolio aplikasi. Penelitian kualitatif ini menggunakan metode Ward dan Peppard, yang menerapkan Value Chain (aktivitas internal perusahaan) dan analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, and Thread). Selain itu, data penelitian ini diperoleh dari wawancara karyawan perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan perlu meningkatkan kinerjanya dengan memanfaatkan portofolio aplikasi dalam aspek strategis, potensi tinggi, operasional utama, dan dukungan. Selain itu, berdasarkan analisis, perusahaan perlu menerapkan beberapa fitur seperti dashboard helpdesk, promosi, manajemen media sosial, sistem manajemen pengetahuan, dll.

Kata kunci: layanan TI cabang; ward and peppard; value chain; SWOT; portofolio aplikasi.

Abstract: XYZ Ltd. (PT. XYZ) is an Information Technology company that provides seven business units : IT Branch, Merchant, Managed Field Operation; Services; Application, and Contact Center Services. However, this study merely focused on the IT Branch Service, which possessed drawback in terms of applications performance. Moreover, this research aims to analyze and propose a way to improve the company's current performance, by suggesting a number of application portfolios. This qualitative research made use of Ward and Peppard method, which applied Value Chain (company's internal activity) and SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, and Thread) analysis. In addition, this study data was obtained from the company's employee's interview. The study result showed that the company needs to improve its performance by utilizing application portfolio in strategic, high potential, key operational, and support aspects. In addition, based on the analysis, the company needs to apply several features such as helpdesk dashboard, promotion, social media management, knowledge management system, etc.

Keywords: branch IT service; ward and peppard; value chain; SWOT; application portfolio.

1. PENDAHULUAN

Strategi yang dimiliki oleh perusahaan merupakan suatu bagian penting guna mencapai tujuan organisasi untuk membuat sebuah pedoman dalam penyusunan strategi bagi unit-unit bisnis di bawahnya. Pengembangan Sistem Informasi (SI) organisasi yang didukung oleh penggunaan Teknologi Informasi (TI) yang menjadi salah satu strategi yang sangat penting dalam meningkatkan daya saing organisasi. Namun untuk mengetahui tentang strategi bisnis suatu organisasi, maka dibutuhkanlah sebuah Perencanaan Strategis yang dapat menjawab beberapa permasalahan yang ada pada perusahaan diantara lain, mengapa bisnis dijalankan, akan kemana arah dan tujuan bisnis perusahaan, kapan tujuan perusahaan tersebut dapat dicapai, bagaimana cara dalam mencapai tujuan tersebut, dan dengan adanya perencanaan strategi ini adakah perubahan yang harus dilakukan. [1]

PT. XYZ merupakan perusahaan PT Multipolar Tbk yang didirikan pada tahun 2006. Perusahaan ini bermula dengan nama PT. XY yang dialihkan menjadi PT. XYZ pada awal tahun 2016. Sebagai perusahaan pertama yang bergerak di bidang IT yang melayani jasa *Total IT Managed services*. Layanan IT dari PT. XYZ memiliki tujuan agar pelanggan dapat berfokus pada bisnis mereka, melalui salah satu unit bisnis yang mereka kelola yaitu (*Branch IT Service*) dengan menggunakan aplikasi Vidia.

Vidia merupakan sebuah aplikasi yang dirancang dan dikelola oleh PT.XYZ dalam membantu menangani kebutuhan pelanggan terkait dengan pertanyaan, pelayanan, support teknis, atau komplain terhadap produk dan layanan tertentu yang diberikan oleh PT. XYZ dengan memanfaatkan sistem penomoran (request ticket) untuk memudahkan penelusuran terhadap tindakan penyelesaian yang dikoordinasi oleh suatu team. Permasalahan yang muncul pada Unit Bisnis (*Branch IT Service*) PT XYZ ialah implementasi dari SI/TI yang belum sesuai dengan kebutuhan user, dan tidak adanya manajerial SI/TI, dan informasi-informasi yang disajikan kepada pelanggan hanya menggunakan data yang lama, dikarekan telah ada perusahaan-perusahaan IT yang telah memiliki unit bisnis (*Branch IT Service*) yang hampir sama yang mampu memberikan layanan yang lebih baik.

Maka halnya dengan menggunakan kerangka Ward and Peppard dalam penyusunan Renstra SI/TI akan menghasilkan sebuah usulan perencanaan strategis SI/TI yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengembangan SI/TI demi tercapainya tujuan dan meningkatkan keunggulan kompetitif pada unit bisnis (*Branch IT Services*) PT. XYZ, yang didasarkan dari hasil kajian dan analisis terhadap aktivitas utama dan aktivitas pendukung yang diidentifikasi menggunakan *Value Chain Activity* dan *Analisis SWOT* yang akan menghasilkan sebuah portofolio solusi SI/TI dalam bentuk usulan berupa tambahan fitur-fitur yang akan diimplementasikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan di unit bisnis (*Branch IT Services*) PT. XYZ sesuai dengan kebutuhan bisnis di organisasi sehingga dapat memberikan manfaat bagi kelangsungan proses bisnis organisasi. [2]

2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Perencanaan Strategis Sistem Informasi untuk Meningkatkan Pelayanan dengan menggunakan metode Ward and Peppard yang dilakukan oleh Anharudin pada tahun 2015. Hasil dari penelitian tersebut maka didapatkan sebuah dokumentasi aplikasi portofolio perencanaan strategis SI/TI dan strategis bisnis PT Pos Indonesia Cilegon. [3]

Penelitian lain yang dilakukan oleh Misbahul Fajri pada tahun 2011 yang membahas tentang “Perencanaan Strategis Sistem Informasi Perusahaan Auto Dealer & Service : Studi Kasus PT BAM”.

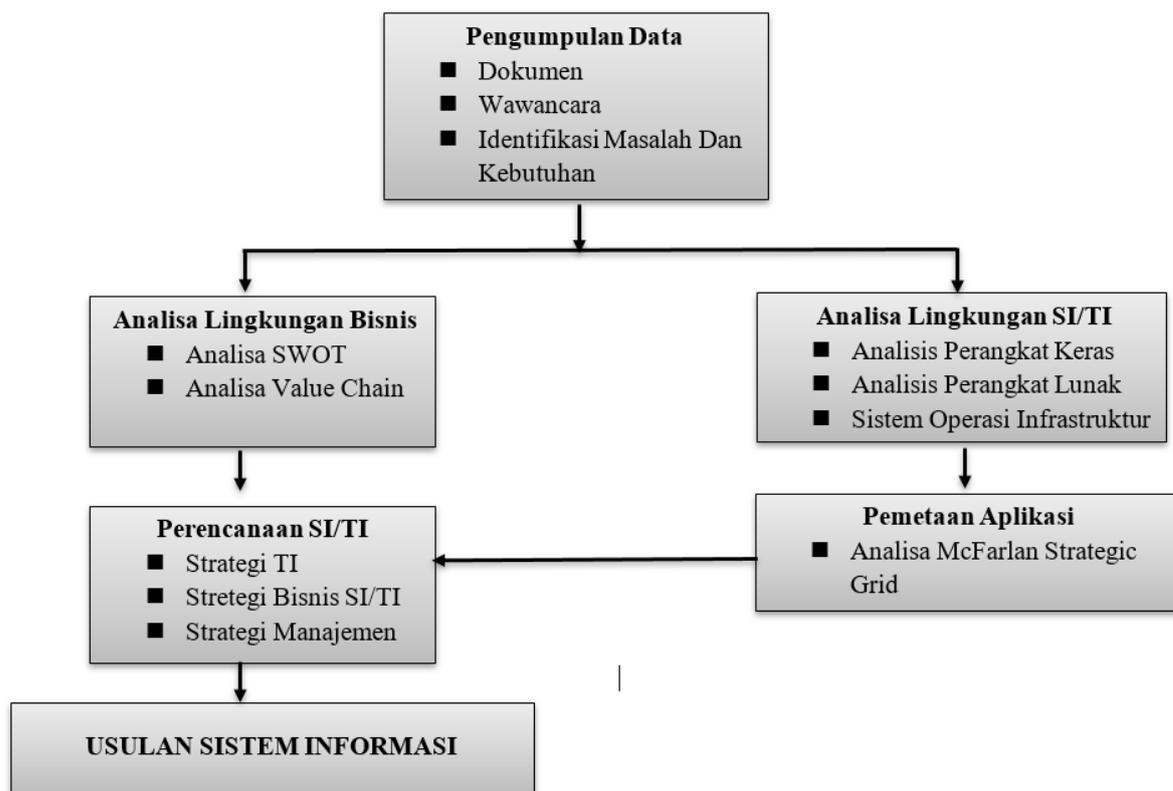
Maka diperoleh hasil berupa Roadmap yang digunakan untuk pengembangan SI/TI yang dibuat berdasarkan atas solusi SI/TI dengan mengidentifikasi kebutuhan informasi sehingga dapat menentukan jadwal pengembangan SI/TI berdasarkan skala prioritas yang telah ditentukan, terdapat 35 perencanaan implementasi SI/TI yang dicanangkan untuk periode 5 tahun kedepan. [4]

Pada tahun 2016 Muhammad Afriyano dan Eko Darwiyanto telah melakukan penelitian mengenai Perencanaan Strategis Sistem Informasi menggunakan Metode Ward and Peppard Pada PT. Grahacipta Bangko Jaya. Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah memperoleh dokumen ISSP yang terdiri dari: Strategi SI bisnis, Strategi TI bisnis, Strategi manajemen SI/TI. Yang dimana dokumen ISSP ini yang nantinya akan dijadikan rekomendasi untuk perbaikan SI/TI yang ada pada PT. Grahacipta Bangko Jaya. [5]

Berdasarkan 3 penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu dengan adanya penulis membuat penelitian ini maka akan membantu perusahaan dalam memahami arah perusahaan dan tujuan berdasarkan visi dan misi agar selaras dengan proses bisnis yang ada pada PT. XYZ seperti halnya dalam meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen, membantu mengambil keputusan, merencanakan dan menghasilkan ide yang inovatif untuk kemajuan implementasi SI/TI dimasa yang akan datang, memperluas pasar, dan memasarkan produk dan dapat memudahkan konsumen dalam melaporkan keluhan, pertanyaan, pendapat yang berhubungan dengan layanan yang diberikan oleh PT. XYZ melalui analisis rencana strategis sistem informasi atau teknologi informasi yang sudah dimiliki oleh unit bisnis (*Branch IT Services*) PT. XYZ untuk dapat menerapkan usulan portofolio aplikasi untuk meningkatkan keunggulan kompetitif. [6]

3. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian ini sendiri terdiri dari beberapa tahap diantara lain: pertama adalah menggunakan tinjauan literatur terhadap metodologi perencanaan strategis dan metode-metode analisa pendukungnya, kedua mengumpulkan data-data primer melalui observasi dan wawancara kepada Bapak Eddy Prastowo dengan jabatan selaku kepala unit bisnis (*Branch IT Services*) sebagai sumber internal dari PT. XYZ yang memiliki kompeten dalam mengarahkan dan mengintegrasikan serta melakukan review program kerja di Unit Bisnis BITS, mengarahkan dan mengintegrasikan semua kegiatan Unit Bisnis BITS agar tercipta senergi dan *team work* yang optimal dalam memberikan layanan kepada customer, dan memastikan semua fungsi kerja dalam organisasi sudah teridentifikasi dengan baik dan benar. Beliau juga memiliki kompetensi dalam *Strategic Management, Business Acumen, People Management, Operation Management, People Leadership, Change Leadership, Impact and Influence, Project Management, dan Communcation Skill*, dan berdasarkan data-data yang terkumpul maka dilakukan analisis kebutuhan bisnis dan informasi yang sesuai, dan ketiga melalui keluaran dari proses analisa yaitu berupa usulan perencanaan strategis sistem informasi, dan gap analisis. Tahapan yang dilakukan dapat dilihat pada Gambar 1. [1]



Gambar 1. Tahapan Penyusunan Renstra SI/TI pada PT. XYZ

Jadi pada penelitian ini akan menggunakan sebuah metode perencanaan strategis berdasarkan *Ward and Peppard Model*. Dalam model ini terdapat 2 tahapan yaitu tahapan *input* (masukan) dan *output* (keluaran). Tahapan *input* yaitu analisis lingkungan bisnis internal, analisis lingkungan bisnis eksternal, analisis lingkungan SI/TI internal dan analisis lingkungan SI/TI eksternal.

- 1) Tahapan masukkan (*Inputs*) – sebagai masukan dalam perencanaan strategis sistem dan teknologi informasi terdiri atas:
 - a. *Internal Business Enviroment*. Semua faktor yang mempengaruhi segala kegiatan atau aktivitas bisnis yang ada di dalam Unit Bisnis (Branch IT Service) PT.XYZ.
 - b. *External Business Enviroment*. Segala sesuatu yang terjadi diluar perusahaan seperti halnya : batas-batas organisasi/perusahaan yang akan mempengaruhi organisasi/perusahaan.
 - c. *Internal IS/IT Enviroment*. Mencakup mengenai kondisi SI/TI yang ada atau yang dimiliki oleh organisasi dari sisi perspektif bisnis saat ini, dan bagaimana kematangannya (maturity), bagaimana kontribusi terhadap bisnis, keterampilan sumber daya manusia, sumber daya dan infrastruktur teknologi, termasuk juga bagaimana portofolio dari SI/TI yang dimiliki perusahaan saat ini.
 - d. *External IS/IT Enviroment*). Mencakup kondisi mengenai perkembangan teknologi terjadi diluar organisasi dan peluang yang ada, serta SI/TI yang digunakan oleh pihak lain terutama konsumen dan pesaing.

Dan Untuk tahapan output yaitu strategi SI bisnis, strategi TI dan strategi manajemen SI/TI. Terdapat beberapa teknik/metode yang digunakan yaitu *Value Chain Analysis*, dan *SWOT Analysis* dan *Strategic Grid McFarlan Analysis*.

- 2) Sedangkan tahapan keluaran (Outputs) merupakan bagian yang dilakukan untuk menghasilkan suatu dokumen perencanaan strategis SI/TI yang isinya terdiri dari:
 - a. *Business IS Strategy* merupakan sebuah upaya dalam membentuk portfolio aplikasi yang akan direncanakan dalam bentuk dokumen ISSP yang selaras dengan tujuan Unit Bisnis (*Branch IT Service*) PT. XYZ dengan cara mengidentifikasi seluruh sistem yang dapat mendukung kegiatan bisnis.
 - b. *IT Strategy* ialah merupakan suatu rekomendasi mengenai penambahan fitur-fitur aplikasi atau perangkat keras dan kemajuan kinerja SDM agar dalam pengimplementasian terhadap Sistem Informasi dapat bejalan sesuai dengan harapan Unit Bisnis (*Branch IT Service*).
 - c. *IS/IT Management Strategy* yang merupakan tahapan mengenai aturan-aturan strategi yang diterapkan dalam Unit Bisnis (*Branch IT Service*) PT. XYZ untuk memastikan penerapan kebijakan SI/TI yang dibutuhkan, serta batasan-batasan dari aplikasi yang digunakan sudah sampai pada titik mana.
- 3) Setelah melakukan analisis terhadap 2 tahapan diatas maka akan menghasilkan sebuah pemetaan Aplikasi untuk menentukan aplikasi-aplikasi atau fitur- fitur apa saja yang akan diterapkan di Unit Bisnis (*Branch IT Service*) PT. XYZ dalam bentuk kerangka *Strategic Grid McFarlan*. Yang dimana dalam menyusun pemetaan aplikasi berdasarkan kategori *High Potential, Strategic, Support dan Key Operation*. Output dari tahapan ini adalah sebuah portofolio kandidat aplikasi yang sedang akan direncanakan untuk digunakan perusahaan dalam waktu ke depan, untuk mengintegrasikan setiap unit dari perusahaan dan menyesuaikan perkembangan teknologi dengan perkembangan perusahaan. [7]

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan

PT.XYZ memiliki 6 Unit Bisnis dan salah satunya adalah *Branch IT Services* dimana unit bisnis ini berfungsi dalam memenuhi kebutuhan *end user* seperti halnya laptop,desktop dan router wifi yang semuanya dimonitor oleh tim *helpdesk*, dengan menggunakan metodologi pengelolaan perangkat yang terbaik. Didukung oleh teknisi yang berkompentensi tinggi di 201 service point yang berada di 173 kota dan 34 provinsi seluruh Indonesia, yang siap membantu operasi bisnis, dengan layanan yaitu *ATM, ROBO, dan MPS*. Unit Bisnis (*Branch IT Services*) ini memiliki cara kerja manage service yang dikelola secara tersentral melalui *Helpdesk, monitoring, asset management* yang dilakukan oleh teknisi dengan membuat *job order* melalui *tablet/system* yang kemudian teknisi akan melaporkan hasil pekerjaannya lewat tablet.

4.1.1 Visi

Menjadi perusahaan yang dikagumi untuk bekerja dan menjadi mitra tepercaya untuk bekerja bersama, di industri yang kami pilih.

4.1.2 Misi

Untuk menyediakan Layanan dikelola TI ujung-ke-ujung yang mempercepat klien kami untuk mencapai tujuan bisnis mereka.

4.2 Proses Bisnis

4.2.1 Proses Bisnis Utama

Proses bisnis utama dari unit bisnis (*Branch IT Service*) PT. XYZ adalah mengelola dan memelihara seluruh perangkat yang ada pada perusahaan cabang yang kiranya membutuhkan sumber daya handal dan transparan serta didukung dengan efisiensi biaya yang baik. Karena bisnis akan selalu menghadapi banyak tantangan dan hambatan, maka dengan adanya unit bisnis (*Branch IT Services*) akan menjawab beberapa tantangan ini dengan cara membantu dan mendukung operasional IT cabang menggunakan solusi IT terbaik dari Perusahaan.

4.2.2 Proses Bisnis Pendukung

Dalam membantu operasi bisnis maka pada unit bisnis (*Branch IT Services*) PT. XYZ telah menyediakan beberapa layanan sebagai proses bisnis pendukung yang akan membantu jalannya proses bisnis unit (*Branch IT Services*) diantara lain yaitu :

- 1) Paket layanan ATM yang memberikan layanan dalam menyewakan hardware dan jasa layanan ATM.

- 2) ROBO (*Remote Office Branch Office*) merupakan sebuah layanan pengelolaan aset IT yang ada pada kantor cabang hingga kantor pusat, seperti halnya PC Desktop/Laptop, printer, perangkat network.
- 3) MPS (*Managed Print Services*) yaitu sebuah layanan yang diberikan untuk mengelola dan mengoptimalkan sebuah perangkat printer, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dalam hal biaya dan operasional guna mendukung kelancaran bisnis.

4.3 Tujuan dan Sasaran

Unit Bisnis (*Branch IT Services*) pada PT. XYZ ini memiliki tujuan agar perusahaan dapat menerima laporan mengenai permasalahan IT atau layanan yang diberikan terhadap klient sehingga perusahaan dapat menghadapi dan menyelesaikan tantangan atau masalah yang dihadapi oleh klient. Sasaran Unit Bisnis (*Branch IT Services*) ini ialah untuk menjawab kebutuhan sektor bisnis sehingga dapat berfokus pada pengembangan bisnis intinya tanpa terbebani tuntutan akan kebutuhan pengelolaan TI.

4.4 Analisis Lingkungan Bisnis Internal

4.4.1 Sumber Daya Manusia

Dalam unit bisnis *Branch IT Services*, pengelolaan sumber daya manusia dilakukan oleh 2 business unit yaitu BITS untuk mengelola product atau servicenya dan FOMS untuk teknisinya. Pegawai disana memulai perkerjaannya mulai dari pukul 08.30 – 17.30 WIB. Dan didalam unit bisnis *Branch IT Services* ini selalu mengadakan training atau pelatihan yang dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan dan mengembangkan kompetensi yang karyawan tersebut miliki serta pribadi karyawan terhadap budaya pada perusahaan yang bersangkutan.

4.4.2 Produksi atau Pelayanan

Unit bisnis (*Branch IT Service*) PT. XYZ telah menciptakan dan menyediakan berbagai produk dan layanan bagi masyarakat, diantara lain mulai dari *ROBO*, *ATM* dan *MPS*. Produk dan layanan ini dikelola secara langsung oleh pihak PT. XYZ dengan orang-orang yang professional dan konsultan yang sangat ahli dibidangnya.

Service atau layanan yang PT. XYZ berikan untuk memudahkan customer dalam menyampaikan keluhannya melalui website resmi Vidia (<https://vidia.PT.XYZ.co.id/>).

4.5 Analisis Lingkungan Bisnis Eksternal

4.5.1 Persaingan

Salah satu kunci utama agar bisnis dapat bertahan lama dan sukses untuk memikat hati pelanggan adalah menjaga kualitas unit bisnis (*Branch IT Services*) serta beragam jenis layanan yang ditawarkan dan dihasilkan. Dengan adanya pesaing di pasar maka tidak perlu membuat perusahaan menjadi takut, namun sebaliknya unit bisnis (*Branch IT Services*) hanya perlu untuk menciptakan fitur-fitur terbaru untuk aplikasi Vidia guna memberikan nilai plus untuk produk –produk yang dipasarkan Unit Bisnis (*Branch IT Service*) sehingga timbul ciri khas yang dapat ditonjolkan dari produk yang berbeda dari pesaing.

4.5.2 Ancaman Perusahaan PT. XYZ

Dengan banyaknya perusahaan baru seperti PT Anabatic yang bergerak dibagian IT yang muncul dengan keunggulannya masing-masing dan mampu mengimbangi kualitas seperti di unit bisnis (*Branch IT Services*) PT. XYZ saat ini, maka dari itu akan ada banyak hal yang dapat mengancam keberadaan unit bisnis (*Branch IT Services*). Namun PT. XYZ telah mampu menanggulangi ancaman perusahaan melalui 2 *manage service* yaitu totally di luar proses operasional PT. XYZ dan menggunakan operasional PT. XYZ, yang dimana segala risikonya akan sesuai dengan tipe proses yg dipakai proyek, maka tidak akan mengancam ataupun mengganggu karena proses terpisah sama sekali.

4.5.3 Daya Beli Konsumen

Unit bisnis (*Branch IT Services*) PT. XYZ telah mampu memperhatikan tentang daya beli konsumen, dibuktikan dengan Unit bisnis (*Branch IT Services*) PT. XYZ dapat menyediakan produk dan berbagai macam layanan sesuai kebutuhan sektor bisnis masyarakat dan dengan harga yang terjangkau. Karena adanya Unit bisnis (*Branch IT Services*) PT. XYZ ini dapat membantu customer dalam mengelola bisnis secara *realtime update* dan transparan yang berfokus pada bisnis mereka secara standart proses tanpa mengkhawatirkan permasalahan IT bisnis.

4.6 Analisis Lingkungan SI/TI Internal

Unit bisnis (*Branch IT Services*) telah memanfaatkan teknologi untuk membantu dan mempermudah perusahaan dalam proses bisnis yang ada. Unit bisnis (*Branch IT Services*) memiliki beberapa sistem yang dipakai oleh perusahaan diantaranya lain Vidia. Sistem yang berbasis WEB ini dirancang oleh pihak PT. XYZ guna membantu dalam membuat job order melalui tablet atau sistem, untuk melaporkan hasil pekerjaannya melalui tablet tersebut. Yang dimana sistem Manage Service ini dikelola secara tersentral sehingga mereka dapat melihat dan memonitoring segala kegiatan serta asset management yang mereka miliki. Software yang digunakan untuk unit bisnis (*Branch IT Services*) saat ini telah menggunakan WEB Vidia dalam menjalankan proses bisnisnya. Dan sistem ini sendiri ditujukan untuk memudahkan pelanggan dalam melaporkan keluhan yang berhubungan dengan servis yang di berikan oleh PT. XYZ. [8]

4.7 Analisis Lingkungan SI/TI Eksternal

Analisis Lingkungan SI/TI Eksternal ialah suatu tahapan yang akan menganalisis seluruh kondisi perkembangan teknologi SI/TI yang terjadi saat ini, mencakup kemajuan teknologi serta penggunaan SI/TI yang digunakan oleh pesaing sehingga dapat menghasilkan sebuah peluang penggunaan teknologi yang dapat mendorong kemajuan perusahaan.

karena dengan adanya perkembangan teknologi secara langsung dan tidak langsung akan selalu mempengaruhi proses bisnis dari perusahaan. Adapun beberapa proses yang dapat dilakukan untuk mengetahui perkembangan teknologi dalam organisasi yaitu: (1) mengetahui perkembangan teknologi dalam unit bisnis (*Branch IT Services*); (2) mengetahui peluang keunggulan kompetitif terhadap pesaing.

4.8 Strategi SI Bisnis (*Business IS Strategy*)

Strategi bisnis SI ini berbentuk portofolio aplikasi dan roadmap SI/TI mendatang dengan bertujuan dapat mengembangkan aplikasi yang akan mempunyai dampak dimasa yang akan datang. Fokus Unit Bisnis (*Branch IT Services*) adalah dalam penjualan produk dan layanan yang telah mereka rancang berdasarkan analisis SWOT yaitu *Strength, Weakness, Opportunity, Weakness* agar sesuai dengan hasil dari analisis lingkungan untuk mengetahui langkah strategis apa yang diambil demi mencapai hasil yang diinginkan dan menghindari hal yang tidak diinginkan. Sedangkan PT. XYZ sendiri telah mampu menyesuaikan dengan Strategi SI Bisnis yang diinginkan, dikarenakan pada perusahaan sedang dalam posisi baik dalam meyakinkan mitra untuk dapat diajak bekerja sama dan memiliki peluang untuk meningkatkan perusahaan. Pada situasi seperti ini perusahaan harus memaksimalkan sumber daya dan kesempatan yang ada untuk mengembangkan bisnis dan perusahaan.

4.9 Strategi Manajemen SI/TI (*IS/IT Management Strategy*)

Strategi Manajemen SI/TI perlu dimiliki oleh PT. XYZ merupakan acuan ideal yang akan dicapai dalam perencanaan strategis sistem informasi yang akan dibangun.

4.10 Strategi TI (*IT Strategy*)

Strategi TI ini telah menerapkan teknologi informasi yang dapat mendukung kegiatan bisnis, sehingga dapat terciptanya keunggulan kompetitif. PT. XYZ ini sudah melakukan sebagian kegiatan bisnisnya menggunakan teknologi informasi, diantaranya yaitu kegiatan operasional sehari-hari sudah menggunakan komputer, faxmilie, email, dan internet. Dengan perkembangan teknologi informasi di era modern perusahaan ini harus mengembangkan teknologinya untuk memaksimalkan kinerja agar menjadi lebih efektif dan efisiensi agar dapat bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis serta menekan pengeluaran operasional perusahaan, apabila semua kegiatan proses bisnisnya sudah didukung oleh teknologi informasi maka perusahaan dapat mengetahui kondisi pasar secara real time dan data yang selalu update sehingga proses bisnis dalam perusahaan ini dapat berjalan secara maksimal.

4.11 Analisis SWOT

Analisis ini terbagi atas empat komponen dasar, yaitu: *strength* (kekuatan) didefinisikan sebagai kekuatan atau keunggulan dari dalam Unit bisnis (*Branch IT Services*), *weakness* (kelemahan) didefinisikan sebagai kelemahan atau keterbatasan dalam sumberdaya dari dalam Unit bisnis (*Branch IT Services*), *opportunity* (peluang) merupakan peluang yang berasal dari luar Unit bisnis (*Branch IT Services*) dan memberikan peluang kepada organisasi untuk berinovasi di masa yang akan datang dan *threat* (ancaman) merupakan ancaman dari luar bagi organisasi yang mengancam eksistensi atau posisi Unit bisnis (*Branch IT Services*) dimasa mendatang. Detail dari analisis SWOT terdapat pada tabel 1.

Tabel 1. Analisis SWOT

Keunggulan (Strengths)	
ST1	Telah memberikan sebuah layanan yang dapat mendukung pelanggan dalam mengelola operasi IT sehingga membuat customer dapat focus pada bisnis intinya secara optimal.
ST2	Membantu perusahaan lain untuk membuka cabang dilokasi lain dimulai dari kebutuhan end user seperti laptop, dekstop ataupun infrastructure lain seperti router, wifi dll.
ST3	PT. XYZ selalu melakukan pelatihan untuk memastikan layanan terbaik dari setiap karyawan.
ST4	Memiliki beragam jenis pilihan produk dan layanan serta mampu mengikuti perkembangan teknologi .
ST5	Menawarkan layanan pemeliharaan dan dukungan aplikasi yang user friendly.
ST6	Memiliki proses bisnis yang diakui secara internasional (certified) .
ST7	Memiliki aplikasi yang dirancang dengan tujuan untuk memudahkan pelanggan dalam melaporkan keluhan yang berhubungan dengan layanan yang diberikan oleh PT. XYZ.
ST8	PT. XYZ memiliki cabang di seluruh Indonesia.
ST9	Semua kegiatan dalam layanan yang diberikan oleh unit bisnis (<i>Branch IT Services</i>) dimonitor langsung oleh tim helpdesk.
Kelemahan (Weakness)	
WN1	Masih terdapat ketidakragaman kompetensi yang dimiliki karyawan dalam bidang-bidang tertentu.
Peluang (Opportunity)	
OP1	Semakin banyaknya perusahaan yang membuka cabang diberbagai <i>remote</i> area.
OP2	Membantu dalam memperluas kegiatan bisnis seperti kerja sama, dan mencari relasi mitra kerja.
OP3	Banyak perusahaan yang memutuskan untuk mengurangi kepemilikan asset dan memilih untuk menyewa saja, seperti halnya printer, laptop dll.
OP4	Semakin banyak gerai minimarket yang dibuka dan membuka kesempatan untuk penempatan dan penggunaan mesin-mesin ATM.
Ancaman (Threat)	
TH1	Perkembangan Teknologi Informasi yang sangat pesat, sehingga jika tidak <i>up to date</i> maka akan ketinggalan teknologi.
TH2	PT. XYZ memiliki kompetitor yang kuat seperti PT Anabatic.
TH3	Banyaknya tuntutan dari konsumen serta adanya faktor persaingan harga.

4.12 Matrik SWOT

Setelah melakukan analisis internal dan eksternal organisasi, maka selanjutnya adalah membuat matriks SWOT. Yang dimana dalam pembuatan matriks SWOT ini akan menggunakan seluruh data dari tabel analisis SWOT yang kemudian dimasukkan kedalam bentuk matriks SWOT, untuk memberikan strategi yang tepat. Matrik SWOT ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2. Matrik SWOT

Mengembangkan kekuatan dan mengoptimalkan peluang (S-O) :	Mengembangkan kekuatan untuk mengatasi ancaman (S-T) :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kualitas produk dan layanan dengan ide-ide yang lebih inovasi yang lebih baru (S5O5). 2. Meningkatkan kepuasan kepada pelanggan dengan memenuhi kebutuhan pemakai akan jenis data dan aplikasi (S4O5). 3. Mengembangkan akses pelanggan dengan lebih memperhatikan, layanan terhadap pelanggan. (S6O1) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terus mempertahankan kualitas produk yang baik dan pelayanan maksimal (S8T3) 2. Dengan adanya persaingan produk-produk yang semakin ketat maka PT. XYZ perlu melakukan penawaran terhadap pemeliharaan layanan dan dukungan aplikasi yang dimiliki oleh pelanggan ataupun milik pihak ketiga. (S6T4) 3. Meningkatkan pemahaman terhadap program layanan yang diberikan dengan cara meningkatkan kemudahan akses informasi segala hal mengenai unit bisnis (<i>Branch IT Service</i>) terhadap customer atau pihak ketiga(S7T1).
Meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang (W-O) :	Meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman (W-T) :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat sistem Knowledge Management System untuk mendistribusikan pengetahuan berdasarkan pengalaman para pemegang Unit Bisnis (<i>Branch IT Service</i>) ataupun sistem Vidia (W1O1). 2. Pemanfaatan sumber daya yang optimal dengan menciptakan beberapa ide tambahan fitur untuk aplikasi Vidia agar pelanggan dapat menggunakan sistem Vidia secara maksimal contohnya membuat fitur tambahan agar pelanggan dapat melihat dashboard keaktifan semua produk yang diberikan oleh Unit Bisnis (<i>Branch IT Service</i>) (W1O2) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Banyaknya tuntutan dari konsumen serta adanya faktor persaingan harga yang membuat penurunan terhadap laba disetiap periodenya, sehingga perusahaan perlu membuat jenis produk yang lebih lagi misalnya tidak hanya memberikan layanan yang dapat menampung complain terhadap layanan namun juga perlu di tambahkan produk yang dapat memberikan jawaban yang up to date serta menekan harga sedikit miring. (W1T3)

4.13 Analisis Value Chain

Analisis ini merupakan suatu langkah awal dalam mengidentifikasi, mengelompokkan serta memetakan seluruh proses bisnis dengan mendefinisikan dua area kategori aktivitas yaitu aktivitas utama dan aktivitas pendukung yang terjadi di unit bisnis (*Branch IT Services*) PT. XYZ. Analisis Value Chain ditunjukkan pada tabel 3.

Tabel 3. Analisis value chain

**Infrastuktur Perusahaan
(Perencanaan Strategis, Manajemen Umum, Keuangan)**

Manajemen Sumberdaya Manusia
(Perekrutan, Pembekalan, Training untuk meningkatkan evaluasi dan kinerja karyawan)

Pengembangan Teknologi
(Perbaikan produk, Layanan, penambahan sistem dan teknologi informasi yang diperlukan untuk kebutuhan perusahaan)

Prokuremen (Kerja Sama)
(Kontrak langsung dengan pelanggan)

Logistic dalam	Operasi	Logistic luar	Pemasaran dan Penjualan	Pelayanan
a) Penyimpanan data pelanggan	a) Tenaga produksi	a) Distributor	a) Pengiklanan pada internet	a) Keramahan
b) Penyimpanan data karyawan	b) Quality Control	b) Produk display	b) Website	b) Kerapian
c) Kerjasama antar Mitra Perusahaan	c) Pengolahan produk	c) Packing	c) Promosi	c) Kesabaran
d) Para pemegang saham	d) SOP berstandar ISO		d) Price	d) Kecepatan dalam merespon
			e) Pameran	e) Pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan
			f) Kerjasama	
			g) Melakukan riset pasar secara efektif untuk mengidentifikasi kebutuhan atau peluang pasar	

4.14 Daftar Sistem Informasi Unit bisnis (Branch IT Services)

Daftar sistem informasi unit bisnis ditunjukkan pada tabel 4.

Tabel 4. Sistem Informasi Unit bisnis (Branch IT Services)

No.	Nama Sistem Informasi	Pengguna	Jenis Aplikasi	Fungsi
1	Vidia	Teknisi dan helpdesk	Web	Merupakan aplikasi yang berbentuk Web yang dirancang, dimonitor, dikelola secara langsung oleh pihak PT. XYZ guna menangani kebutuhan pelanggan terkait dari segala hal mengenai pertanyaan, pelayanan, support teknis, atau komplain terhadap produk dan layanan tertentu yang diberikan oleh Unit Bisnis (Branch IT Service) PT. XYZ dengan menggunakan sistem penomoran (request ticket) untuk memudahkan penelusuran terhadap tindakan penyelesaian yang dikoordinasi oleh suatu team.

4.15 Usulan Sistem Informasi

Setelah melakukan analisis terhadap sistem yang dimiliki maka perlu dilakukannya sebuah analisa terhadap usulan sistem informasi yang mampu menambah dan mendukung sistem yang telah ada seperti yang ditunjukkan pada tabel 4.

Tabel 4. Usulan sistem informasi unit bisnis (*Branch IT Services*)

<i>No.</i>	<i>Nama Sistem Informasi</i>	<i>Pengguna</i>	<i>Jenis Aplikasi</i>	<i>Fungsi</i>
1	Fitur Promosi	Customer	WEB	Merupakan fitur yang dirancang untuk membantu dalam menumbuhkan kesadaran dan visibilitas bisnis dengan cara memberi halaman tentang berbagai macam produk dan layanan yang dimiliki oleh unit bisnis <i>Branch IT Services</i> untuk menjangkau customer yang berminat yang tertarik pada bisnis yang dimiliki perusahaan.
2	Fitur Rating	Customer	WEB	Merupakan fitur yang dirancang untuk membantu dalam penilaian terhadap produk dan layanan dengan cara menggunakan data pelanggan untuk mengembangkan, melaksanakan dan evaluasi.
3	Fitur Halaman Dashboard helpdesk System	Customer	WEB	Fitur Halaman dashboard ini merupakan informasi grafis dari data-data statistik ticket. Top 5 Received By Company-This Year, yang menyajikan informasi tentang ticket yang diterima oleh perusahaan pada tahun berjalan sementara ticket status merupakan informasi tentang ticket atau masalah yang telah direspon.
4.	Sistem Penjualan Online (Sosial Media)	Karyawan Bagian Pemasaran Online	WEB, pengiklanan sosial media (Instagram)	Aktifitas yang dilakukan dengan cara menawarkan produk atau layanan dengan memanfaatkan jaringan internet yang didukung. Seperti halnya Instagram ataupun website.
5.	Manajemen Event	Karyawan Bagian Pemasaran Online	WEB	Aktifitas yang dikelola secara profesional, sistematis efisien dan efektif, dengan cara membuat sebuah event atau pameran mengenai produk ATM, MPS, dan ROBO guna meyakinkan mitra untuk dapat diajak bekerja sama dan memiliki peluang untuk meningkatkan bisnis perusahaan.
6.	Membuat sistem Knowledge Management System untuk mendistribusikan pengetahuan	Karyawan	WEB	Fungsi dari sistem ini adalah untuk membantu dalam memberikan pengetahuan seperti hal langkah-langkah penggunaan sistem Vidia, berdasarkan karyawan yang telah memiliki pengalaman lebih banyak, sehingga para karyawan dapat mengembangkan kompetensi dan kinerja agar dapat sejalan dan sesuai dengan implementasi SI/TI yang dimiliki oleh perusahaan yang bersangkutan.

4.16 Portfolio Aplikasi

Jadi pada Portofolio Aplikasi ini ialah sebuah pemetaan aplikasi sistem informasi yang didasarkan kebutuhan Unit Bisnis (*Branch IT Services*) PT. XYZ Tangerang. Portofolio aplikasi yang dimana pada proses ini

akan menghasilkan sebuah dokumentasi yang menampilkan sebuah analisis dari keseluruhan aplikasi, baik yang ada saat ini, potensial ataupun yang masih direncanakan seperti yang ditunjukkan pada tabel 5.

Tabel 5. Portfolio aplikasi

Strategic	High Potential
Fitur Halaman Dashboard helpdesk System	Sistem Penjualan Online (Sosial Media)
Membuat sistem Knowledge Management System untuk mendistribusikan pengetahuan	Manajemen Event
Fitur Promosi	Fitur Rating
Key Operational	Support

4.17 Analisa Kesenjangan Aplikasi

Analisis kesenjangan dilakukan untuk melakukan analisis terstruktur yang bertujuan untuk menentukan keadaan atau kinerja saat ini dari suatu perusahaan dan dengan hati-hati mendokumentasikan perbaikan (karakteristik, fitur, kinerja, dll.) Yang diperlukan untuk mencapai keadaan yang diinginkan atau keadaan yang harus dilakukan seperti yang ditunjukkan pada tabel 6.

Tabel 6. Analisa kesenjangan aplikasi

<i>Usulan Sistem Informasi</i>	<i>Upgrade</i>	<i>Delete</i>	<i>Planning</i>
Fitur Promosi	-	-	V
Fitur Rating	-	-	V
Fitur Halaman Dashboard helpdesk System	-	-	V
Sistem Penjualan Online (Sosial Media)	V	-	-
Manajemen Event	-	-	V
Membuat sistem Knowledge Management System untuk mendistribusikan pengetahuan	-	-	V

4.18 Rencana Implementasi SI Unit bisnis (Branch IT Services)

Tabel 7. Rencana implementasi SI unit bisnis (Branch IT Services)

<i>Solusi Sistem Informasi</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>	<i>2022</i>	<i>2023</i>
Fitur Halaman Dashboard helpdesk System	Strategic			
Membuat sistem Knowledge Management System untuk mendistribusikan pengetahuan	Strategic			
Fitur Promosi	Key Operational			
Sistem Penjualan Online (Sosial Media)			High Potential	
Sosial Media Manajemen Event			High Potential	
Fitur Rating				Support

5. KESIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian Renstra sistem informasi/ teknik informasi Unit Bisnis (*Branch IT Services*) menggunakan metode *ward and peppard* (Studi Kasus: PT. XYZ) yang sudah dilakukan maka didapatkan sebuah hasil yang kiranya dapat menjawab permasalahan dalam pemanfaatan SI/TI suatu organisasi. Adapun hasil dari mengidentifikasi visi, misi, sasaran, dan tujuan organisasi, dan juga dalam melakukan identifikasi terhadap lingkungan internal - eksternal organisasi dan SI/TI yang kemudian menentukan peluang SI/TI dan memperhatikan ancaman yang diperoleh untuk dapat melaksanakan formulasi strategis berdasarkan kebutuhan informasi yang selaras dengan strategi bisnis perusahaan. Renstra sistem informasi ini telah menghasilkan sebuah rekomendasi berupa portofolio aplikasi yang dapat dikembangkan dan diimplementasikan oleh PT. XYZ di masa mendatang. Rekomendasi-rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini mempertimbangkan perbaikan proses bisnis dan SI/TI serta aplikasi dan fitur-fitur yang menjadi prioritas untuk dikembangkan di masa mendatang.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian pada Perencanaan Strategis Sistem Informasi / Teknologi Informasi Unit Bisnis (*Branch IT Services*) Menggunakan Metode Ward And Peppard (Studi Kasus: PT. XYZ) ini diharapkan penelitian selanjutnya adalah dapat dilaksanakan dengan cakupan penelitian yang lebih luas sehingga Renstra

SI/TI PT. XYZ ini dapat dikembangkan lagi sampai dengan tahap rencana implementasi yang disesuaikan dengan prioritas pengembangan aplikasi. Dikarenakan sistem informasi yang ada di Unit Bisnis (*Branch IT Service*) telah memadai namun dengan adanya pemetaan strategi teknologi informasi ini mampu memberikan sebuah keunggulan terhadap unit bisnis (*Branch IT Services*) PT. XYZ, sehingga sistem informasi yang akan dibangun sudah dapat memberikan pengelolaan data kinerja para teknisi bagi pihak manajemen *IT Helpdesk* sehingga pembagian kerja antar satu teknisi dengan teknisi lainnya sesuai dengan bobot kerjanya masing-masing, Sistem informasi yang telah dibangun dapat memberikan pengelolaan informasi kepada *IT Helpdesk* dalam memberikan informasi pelayanan kepada para konsumen dan Sistem informasi memiliki fitur-fitur yang telah berjalan sesuai dengan spesifikasi kebutuhan yang didefinisikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. A. Holik, "Strategy System and Information Technology Planning In PT. Trikarsa Sempurna Sistemindo," *ComTech*, pp. 402-413, 2015.
- [2] S. N. Said, "Perencanaan Strategis SI/TI pada Perguruan Tinggi Menggunakan Metode Ward and Peppard (Studi Kasus : Biro Teknologi dan Sistem Informasi UKSW)," pp. 1-16, 2013.
- [3] Anharudin, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi untuk Meningkatkan Pelayanan Menggunakan Metode Ward and Peppard (Studi Kasus : PT Pos Indonesia Cilegon- Banten)," *Jurnal PROSISKO*, pp. 1-4, 2015.
- [4] M. Fajri, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Perusahaan Auto Dealer & Service : Studi Kasus PT BAM," pp. 33-41, 2011.
- [5] M. Afriyano, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi menggunakan Metode Ward and Peppard Pada PT. Grahacipta Bangko Jaya," *e-Proceeding of Engineering*, pp. 1003-1011, 2016.
- [6] C. J. Chandra, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Menggunakan Metode Ward dan Peppard," *SENTIKA*, pp. 13-22, 2016.
- [7] A. Wedhasmara, "Langkah-Langkah Perencanaan Strategis Sistem Informasi dengan Menggunakan Metode Ward and Peppard," *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, pp. 14-22, 2009.
- [8] Mahmud, "Perencanaan Strategis Teknologi Informasi dengan Menggunakan Metode Ward and Peppard (Studi Kasus : Yayasan Pendidikan PalComTech)," *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Bisnis, dan Desain*, pp. 278-282, 2017.
- [9] A. Wedhaswara, "Langkah-Langkah Perencanaan Strategis Sistem Informasi dengan Menggunakan Metode Ward and Peppard," *Jurnal Sistem Informasi (JSIO)*, pp. 14-22, 2009.
- [10] "Perencanaan Strategis Strategis SI/TI pada Perguruan Tinggi Menggunakan Metode Ward and Peppard (Studi Kasus : Biro Teknologi dan Sistem Informasi UKSW)," pp. 1-16, 2013.