

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era persaingan global dan kompetisi yang semakin ketat saat ini, perusahaan harus mampu melakukan terobosan dan inovasi baru serta menggunakan seluruh sarana dan teknologi yang tersedia untuk dapat tetap hidup. Hal ini dapat dipahami mengingat setiap perusahaan pasti memiliki tujuan untuk mewujudkan pertumbuhan dan kelangsungan hidupnya untuk jangka panjang. (Iksan, 2009).

Sistem Informasi merupakan salah satunya dan tools yang sering dipilih oleh banyak perusahaan di dunia untuk membantu perusahaan dalam mempertahankan pelanggan yang dimiliki dan sebagai alat bersaing. Untuk mendukung strategi bisnis sebuah perusahaan diperlukan suatu strategi Sistem Informasi (SI) dan Teknologi Informasi (TI). (Ward and Peppard, 2002). Selain itu sistem informasi juga merupakan alat penting untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif. Sehingga setiap organisasi harus mengidentifikasi kebutuhan informasi secara sistematis serta melakukan analisis misi dan fungsi yang dilakukan, siapa yang melakukan, data dan informasi pendukung yang diperlukan untuk melakukan berbagai fungsi dan proses yang dibutuhkan untuk struktur informasi yang paling berguna (Tozer, 1996).

sumber daya dan tujuan perusahaan. Perencanaan strategis sistem informasi merupakan proses identifikasi portfolio aplikasi berbasis komputer yang akan diimplementasikan, yang keduanya selaras dengan strategi perusahaan dan

memiliki kemampuan untuk menciptakan keuntungan lebih terhadap pesaing. (Ward and Peppard, 2002).

Metode perencanaan strategi sistem informasi *Ward and Peppard* merupakan metode yang komprehensif, dimana metode ini terlebih dahulu dimulai dari kegiatan penilaian dan pemahaman terhadap situasi saat ini baik terhadap lingkungan bisnis maupun lingkungan sistem informasi. Lingkungan bisnis meliputi lingkungan bisnis internal dan lingkungan bisnis eksternal. Demikian juga dengan lingkungan sistem informasi yang meliputi lingkungan internal dan eksternal. Dengan pemahaman yang mendalam terhadap kondisi saat ini, maka dapat ditentukan strategi sistem informasi, strategi teknologi informasi dan strategi sistem informasi atau teknologi informasi di masa mendatang secara tepat. (Batubara, 2009).

Perencanaan strategis sistem informasi dan teknologi informasi merupakan proses identifikasi portfolio aplikasi sistem informasi berbasis komputer yang akan mendukung organisasi dalam pelaksanaan rencana bisnis dan merealisasikan tujuan bisnisnya. Perencanaan strategis sistem informasi dan teknologi informasi mempelajari pengaruh sistem informasi dan teknologi informasi terhadap kinerja bisnis dan kontribusi bagi organisasi dalam memilih langkah-langkah strategis. Selain itu, perencanaan strategis sistem informasi dan teknologi informasi juga menjelaskan berbagai alat, teknik, dan kerangka kerja bagi manajemen untuk menyelaraskan strategi sistem informasi dan teknologi informasi dengan strategi bisnis, bahkan mencari kesempatan baru melalui penerapan teknologi yang inovatif (Ward and Peppard, 2002), (Wedhasmara, 2007).

Kemudahan dalam mengakses informasi ini mulai digunakan dalam bidang forwarding dan pengiriman barang. Saat ini banyak jasa pengiriman yang mulai meningkatkan pelayanan pengiriman mereka dengan memanfaatkan kemudahan dalam mengakses informasi agar konsumen dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik.

Pelayanan pengiriman dari suatu perusahaan jasa pengiriman merupakan suatu hal yang harus diperhatikan, karena hal ini menyakut citra ataupun nama baik dari perusahaan itu sendiri. Dewasa ini masih sering ditemukan adanya keluhan yang disampaikan konsumen melalui media yang mungkin dapat mempengaruhi nama baik perusahaan itu sendiri. Hal inilah yang selalu ingin dihindari dari suatu instansi yang bergerak dalam pelayanan jasa pengiriman, agar tidak memberikan kesan yang tidak baik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan cara terus berusaha meningkatkan pelayanan sehingga konsumen dapat memperoleh nilai-nilai kepuasan sekaligus dapat meningkatkan keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa tersebut. Saat ini persaingan bisnis semakin ketat. Berbagai cara dilakukan oleh pihak pelaku bisnis untuk menarik konsumen agar mau menggunakan jasa yang mereka tawarkan, serta mempertahankan untuk tidak pindah kepada jasa yang ditawarkan oleh pelaku bisnis lain (*kompetitor*).

Dalam usaha forwarding (jasa pengiriman barang dan media penyimpanan berupa kontainer pada pelabuhan) terdapat masalah yang sering timbul dan membuat konsumen tidak nyaman seperti proses pengiriman yang terlalu panjang, mulai dari pelayanan pendaftaran pengiriman, konfirmasi pembayaran serta status pengiriman. Hampir semua proses-proses tersebut melalui telepon dengan admin bagian pengiriman, Hal ini mengakibatkan kerugian dari kedua

belah pihak yaitu perusahaan dan konsumen. Kerugian yang dialami oleh perusahaan adalah berkurangnya konsumen karena tidak semua konsumen dapat ditangani dalam satu hari sehingga hal ini membuat perusahaan kehilangan konsumen. Dari sisi konsumen hal ini juga menyebabkan kerugian yaitu waktu yang banyak terbuang karena banyak proses pelayanan yang masih menggunakan telepon. Selain itu belum tersedianya media penyimpanan data perusahaan, barang dan konsumen yang efisien karena media penyimpanan masih berupa dokumen manual yang dibuat dengan tulisan tangan pada form yang sudah tersedia dan laporan yang dicetak melalui aplikasi spreadsheet serta kurangnya informasi dalam proses pengiriman.

Hal ini terjadi karena masih menggunakan data penyimpanan dengan aplikasi spreadsheet yang mempunyai keterbatasan tertentu. Ketentuan biaya pengiriman yang ada saat ini harga pertonase apabila pengiriman melebihi 40 ton dan akan dihitung tiga kali lipat dari uang jalan apabila kurang dari 40 ton. Peti kemas yang dapat dikirim ada dua jenis yaitu 20 feet dan 40 feet. Estimasi waktu pengiriman pada perusahaan ini apabila melakukan pengiriman di luar Surabaya / Jawa Timur dan sekitarnya akan dikenakan minimal 3 hari pengiriman.

Dari permasalahan yang ada pada PT. Inti Jasa Mandiri dapat disimpulkan bahwa PT. Inti Jasa Mandiri perlu memiliki sebuah Perencanaan Strategis Sistem Informasi dan Teknologi Informasi dikarenakan permasalahan tersebut masuk kedalam pernyataan “Mengapa organisasi perlu strategi SI/TI” dalam buku *Strategic Planning for I* (Ward & Peppard, *Classifying the applications in the portfolio*, 2002). Information

System pada halaman 46-47 (Oleh Ward & Peppard, 2002). Oleh karena itu PT. Inti Jasa Mandiri memerlukan suatu perencanaan strategis sistem informasi dan teknologi informasi guna meningkatkan daya saing, efektivitas dan efisiensi organisasi, sehingga dapat mewujudkan visi, misi dan tujuan dari PT. Inti Jasa Mandiri, serta untuk mendukung strategis bisnis organisasi agar mampu mencapai tujuan bisnisnya dengan lebih tepat serta terencana. Maka dari itu diperlukan adanya analisa dan evaluasi bagaimana memberikan usulan berupa dokumen tertulis tentang perencanaan strategis sistem informasi dan teknologi informasi bagi PT. Inti Jasa Mandiri, untuk menyelaraskan strategi bisnis saat ini dengan kondisi lingkungan internal maupun eksternal dengan kondisi di masa mendatang, sehingga diharapkan mampu memaksimalkan kinerja.

Menurut buku yang ditulis oleh Ward and Peppard pada tahun 2002 dijelaskan alasan mengapa suatu organisasi atau perusahaan perlu memiliki Strategi IS / IT:

1. Investasi sistem dibuat yang terkadang tidak mendukung tujuan bisnis.
2. Hilangnya kontrol IS / IT, menyebabkan individu sering berusaha mencapai tujuan yang tidak sesuai melalui IS / IT.
3. Sistem tidak terintegrasi. Hal ini juga dapat menyebabkan duplikasi data dan data yang menyebabkan ketidak akuratan dan tidak adanya sumber informasi yang koheren.
4. Tidak ada cara untuk menetapkan prioritas untuk proyek / sumber daya IS dan terus mengubah rencana yang mengarah pada produktivitas yang lebih rendah, dll.
5. Tidak ada mekanisme untuk menentukan tingkat sumber daya optimal atau cara terbaik untuk memasok sistem.

6. Informasi manajemen yang buruk; itu tidak tersedia, tidak konsisten, tidak akurat atau terlalu lambat.
7. Kesalah pahaman antara pengguna dan spesialis TI menyebabkan konflik dan ketidak puasan.
8. Strategi teknologi tidak koheren dan membatasi pilihan.
9. Investasi infrastruktur yang tidak memadai dilakukan.
10. Semua proyek hanya dievaluasi berdasarkan finansial.
11. Masalah yang diakibatkan oleh investasi IS / IT bisa menjadi sumber konflik antar bagian organisasi.
12. Pembiayaan investasi lokal dapat menghasilkan keuntungan yang sebenarnya kontraproduktif dalam konteks bisnis secara keseluruhan.
13. Sistem, rata-rata, memiliki kehidupan bisnis yang lebih pendek dari yang diharapkan dan memerlukan, secara keseluruhan, pengeluaran IS / IT yang jauh lebih besar untuk dikembangkan kembali lebih sering daripada yang seharusnya diperlukan.

Berdasarkan hasil dari wawancara PT. Inti Jasa Mandiri terdapat beberapa permasalahan TI yang sedang dihadapi , antara lain:

1. Sistem pemesanan masih menggunakan sistem manual sehingga berdampak pada efisiensi waktu dalam penyelesaian pekerjaan sehingga sering terjadi data yang tertukar maupun terlewat
2. Perusahaan memiliki sistem informasi berupa Web Profil. Akan tetapi Sistem informasi masih belum berjalan secara maksimal. karna web profile di pakai hanya sebagai alat promosi dan pemesanan. Untuk pemesanannya sendiri terdapat kendala di bagian pencatatan data pelanggan, di karenakan, ketika pelanggan bertanya atau memesan maka user akan menulis lagi

secara manual, cara ini sangat tidak efisien di karenakan sering terjadi penggandaan data dan data yang tidak tertinggal Berdasarkan alasan yang dituliskan oleh ward and peppard , 2002 (alasan mengapa perusahaan membutuhkan strategi TI/SI)

perusahaan memiliki permasalahan yang serupa dan berkaitan pada point ke 3, 6, dan 8, maka penulis mengangkat permasalahan ini menjadi topik dalam penyusunan laporan Tugas Akhir. Adapun judul laporan Tugas Akhir ini adalah “Perencanaan Strategis Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Menggunakan Metode Ward And Peppard (Studi Kasus PT. Inti Jasa Mandiri)”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka masalah pokok yang akan dibahas penulis antara lain :

1. Bagaimana membuat perencanaan strategis Sistem Informasi dan Teknologi Informasi untuk PT. inti Jasa Mandiri ?
2. Bagaimana menghasilkan sebuah rekomendasi perbaikan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi di PT. inti Jasa Mandiri menggunakan metode Ward and Peppard?

1.3 Batasan Masalah

Berikut ini beberapa batasan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini tidak memberikan sebuah solusi dan rekomendasi pada infrastruktur jaringan di PT. Inti Jasa Mandiri
2. Penelitian ini hanya memberikan sebuah rekomendasi perbaikan dari hasil Analisa metode ward and peppard kepada pihak PT. Inti Jasa Mandiri tanpa melakukan implementasi

3. Dalam penelitian ini penulis tidak membahas detail dari pembuatan atau pengembangan aplikasi sistem informasi dan teknologi informasinya

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Membuat perencanaan strategis Sistem Informasi dan Teknologi Informasi di PT. Inti Jasa Mandiri
2. Menghasilkan usulan rekomendasi perencanaan strategis sistem informasi dan teknologi informasi berupa rekomendasi perbaikan sistem informasi dan teknologi informasi.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis dapat menerapkan ilmu yang telah di peroleh selama di perkuliahan mengenai ITSM atau Information Technology Service Management. Mengetahui cara penerapan metode ward and peppard pada suatu organisasi.
2. Bagi Peneliti Lain Bermanfaat untuk pengenalan lebih jauh tentang metode *ward and peppard* serta memberi tambahan referensi yang dapat memperkaya pengetahuan di bidang perencanaan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi khususnya pada metode *ward and peppard*.
3. Bagi PT. Inti Jasa Mandiri Dengan adanya dokumentasi Sistem Informasi dan Teknologi Informasi serta rekomendasi Sistem Informasi dan Teknologi Informasi yang telah di rumuskan menggunakan metode ward and peppard, PT. Inti Jasa Mandiri dapat lebih terarah dalam mencapai visi misi dan menjadikan TI sebagai bagian yang penting di sistem PT. Inti Jasa

Mandiri dan dapat memiliki fasilitas yang berbeda yang lebih menonjol di bidang TI yang memungkinkan dapat unggul dari yang lain.