

**Perencanaan Strategis Sistem Informasi Penjualan Jasa Pada
CV. XYZ Dengan Metode Analisa SWOT**

Dwi Remawati

Abstract

Strategic Planning Information System (PSSI) is a process to identify a computer-based portfolio that will help the organization in carrying out its business plans and realizing its business goals, on the contrary PSSI can also generate demand for applications with high leverage and ability to create excellence among its competitors. Analysis of the situation and the ongoing business functions, such as an analysis of five competitive forces and SWOT analysis.

Information Systems Strategic Planning the sale of services on the CV. XYZ have targets to support management functions within the company, particularly in the areas of customer service and management services. With this strategic planning, information needs for good leadership for materials planning, organization, assessment, control and decision-making and information needs of customers are expected to be met. Strategic planning which will be developed based on the priority activities that must be implemented according the company's goals.

Key word : *Information System, Strategic Planning, SWOT analysis, sale of services*

I. PENDAHULUAN

Sistem informasi strategis adalah sistem informasi yang digunakan untuk menangani masalah –masalah strategis dalam organisasi. Sistem ini sangat bermanfaat untuk mendukung operasi dan proses-proses manajemen yang menyediakan jasa dan produk strategis untuk menuju keunggulan yang kompetitif [1].

Perencanaan Strategis Sistem Informasi (PSSI) merupakan proses untuk mengidentifikasi portofolio berbasis komputer yang akan membantu organisasi dalam menjalankan perencanaan bisnisnya dan mewujudkan tujuan bisnisnya, sebaliknya PSSI dapat juga menghasilkan permintaan aplikasi dengan pengaruh yang tinggi dan kemampuan untuk membuat keunggulan diantara pesaingnya [3].

Secara umum, sistem penjualan jasa pada CV. XYZ saat ini terdiri atas 4 kegiatan, yaitu registrasi, proses pengurusan dokumen, pembayaran jasa dan pengambilan dokumen jadi. Berdasarkan deskripsi sistem yang berjalan saat ini, entitas eksternal yang dapat diidentifikasi pada sistem adalah kustomer, pimpinan dan lembaga eksternal. Sedangkan internal entitasnya adalah bagian-bagian internal perusahaan yang terlibat langsung sekaligus sebagai pelaksana pelayanan jasa.

Perencanaan Strategis Sistem Informasi penjualan jasa pada CV. XYZ mempunyai sasaran untuk mendukung fungsi-fungsi manajemen dalam perusahaan, khususnya dalam bidang pelayanan dan pengurusan jasa kustomer. Dengan perencanaan strategis ini, kebutuhan informasi bagi pimpinan baik untuk bahan perencanaan, pengorganisasian, penilaian, pengendalian dan pengambilan keputusan serta kebutuhan informasi bagi kustomer diharapkan akan dapat terpenuhi. Perencanaan strategis yang akan dikembangkan didasarkan pada aktivitas prioritas yang harus dilaksanakan sesuai tujuan perusahaan.

II. METODE PENELITIAN

Metodologi yang digunakan pada penelitian ini yaitu :

1. Menentukan objek penelitian.
2. Pengumpulan data dengan mewancarai pimpinan perusahaan.
3. Pengamatan langsung terhadap proses bisnis.
4. Melakukan analisis dengan pendekatan SWOT
5. Identifikasi Masalah
6. Solusi pemecahan masalah.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Tahapan Perencanaan Sistem Informasi

Tahapan perencanaan strategis sistem informasi ditujukan untuk memperoleh deskripsi secara lengkap mengenai kebijaksanaan pengembangan sistem informasi penjualan jasa (SIPJ) guna mendukung rencana dan tujuan perusahaan secara umum. Pendekatan top-down dimulai pada manajemen level strategis (pimpinan), kemudian ditransformasikan pada level taktis dan akhirnya diimplementasikan pada level operasional.

3.2 Analisa Pernyataan Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan

Berdasarkan deskripsi mengenai organisasi dan manajemen yang telah dikumpulkan, pernyataan visi, misi dan tujuan bisnis dari CV. XYZ adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Visi, Misi dan Tujuan Kantor Biro Jasa Administrasi “CV. XYZ”

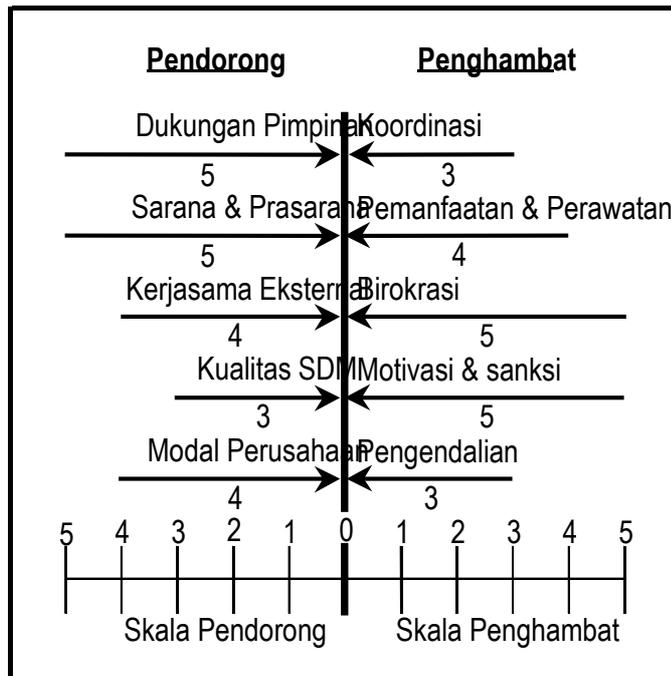
Visi	Misi	Tujuan	
		Jangka Pendek	Jangka Panjang
<ul style="list-style-type: none"> Menjadi perusahaan yang unggul dalam memberikan pelayanan jasa administrasi kepada masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan pelayanan jasa administrasi secara profesional sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dan memberikan kepuasan bagi masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan jumlah pengguna jasa (transaksi) rata – rata 10% per tahun selama 5 tahun ke depan 	<ul style="list-style-type: none"> Perubahan bentuk badan usaha dari perusahaan perorangan menjadi perusahaan publik berupa CV.

Keberhasilan tujuan jangka pendek memegang peranan penting untuk mencapai tujuan jangka panjang. Sebab dengan meningkatnya jumlah pengguna jasa atau transaksi secara otomatis akan meningkatkan laba perusahaan, yang pada akhirnya dapat digunakan untuk mengembangkan bidang usaha secara luas. Dengan demikian keberhasilan tujuan jangka pendek harus selalu dipantau dengan berbagai indikator pengukuran tingkat pencapaian. Indikator pencapaian keberhasilan tersebut dinyatakan dalam tabel berikut :

Tabel 2. Tujuan Jangka Pendek dan Indikator Pencapaian

Tujuan Jangka Pendek	Indikator Yang Ada	Satuan Ukuran	Perolehan Informasi	
			Yang Diperoleh	Dicari Di
Meningkatkan jumlah pengguna jasa (transaksi) rata – rata 10% per tahun selama 5 tahun ke depan	Jumlah jenis jasa	Buah	Jenis/bidang jasa	Bagian Administrasi
	Jumlah transaksi	Buah	Transaksi	Bagian Cust. Service
	Laba perusahaan	Juta Rp.	Keuangan	Bagian Keuangan
	Jumlah pegawai	Orang	Kepegawaian	Bagian Personalia

Semakin banyak jumlah jenis jasa yang dapat dilayani maka akan semakin banyak jasa pelayanan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat pengguna jasa. Sehingga akan berdampak pada



Gambar 1. Diagram Medan

Hasil diagram medan kekuatan pendorong dan penghambat, dapat dibuat bagan mengenai keterkaitan antar kekuatan yang ada, sebagaimana dalam Gambar 2.

D1 Dukungan Pimpinan									
5	D2 Sarana & Prasarana								
4	3	D3 Kerjasama Eksternal							
3	2	3	D4 Kualitas SDM						
5	5	4	4	D5 Modal Perusahaan					
3	2	3	3	3	H1 Koordinasi				
3	5	3	5	5	5	H2 Pemanfaatan & Perawatan			
2	2	5	4	3	4	1	H3 Birokrasi		
4	3	2	2	1	5	2	2	H4 Motivasi & Sanksi	
4	5	2	4	4	4	4	2	5	H5 Pengendalian
33	32	29	30	34	32	33	25	26	34 Jumlah Nilai Keterkaitan

Gambar 2. Keterkaitan Antar Kekuatan

Dari 5 kekuatan pendorong dan 5 kekuatan penghambat, selanjutnya perlu dipilih kekuatan kunci penentu (prioritas) yang diperkirakan besar pengaruhnya pada pencapaian tujuan jangka pendek. Pemilihan ini didasarkan pada kombinasi tingkat kekuatan relatif dan jumlah nilai keterkaitan yang besar (Tabel 6).

Tabel 6. Prioritas Tingkat Kekuatan Relatif

Kode	Kekuatan Pendorong dan Penghambat	Dampak Relatif	Solusi	Kendali	Tingkat Kekuatan Relatif	Ke-terkaitan	Pri-oritas
D1	Dukungan pimpinan	5	-	4	4	33	II
D2	Sarana dan prasarana	5	-	3	4	32	III
D3	Kerjasama dengan instansi luar	4	-	3	3	29	V
D4	Kualitas SDM	3	-	2	2	30	IV
D5	Modal perusahaan	4	-	2	3	34	I
H1	Koordinasi	3	5	-	4	32	III
H2	Pemanfaatan dan perawatan	4	3	-	3	33	II
H3	Birokrasi	5	2	-	3	25	V
H4	Motivasi dan sanksi	5	3	-	4	26	IV
H5	Pengendalian	3	4	-	3	34	I

Berdasarkan urutan prioritas di atas, maka dapat dipilih faktor pendorong dan penghambat kunci dan selanjutnya ditetapkan strategi yang akan dilaksanakan untuk mencapai keberhasilan tujuan jangka pendek (Tabel 7).

Tabel 7. Faktor Kunci dan Strategi

Kode	Prioritas	Faktor Kunci	Strategi
D1	2	Dukungan pimpinan	Manfaatkan untuk peningkatan kinerja perusahaan
D2	3	Sarana dan prasarana	Manfaatkan untuk peningkatan kualitas pelayanan
D5	1	Modal perusahaan	Manfaatkan untuk pengembangan bidang usaha perusahaan
H1	3	Koordinasi	Tingkatkan koordinasi antar bagian
H2	2	Pemanfaatan dan perawatan	Optimalkan fungsi organisasi
H5	1	Pengendalian	Laksanakan fungsi manajemen

3.4 Identifikasi Unit Pelaksana

Perencanaan dan strategi pada perusahaan pada level manajemen tingkat atas perlu ditransformasikan dalam bentuk aktivitas-aktivitas pada level di bawahnya supaya dapat dilaksanakan dengan baik pada level taktis dan operasional. Matriks keterkaitan antar bagian perusahaan dengan aktivitas-aktivitas yang telah dirumuskan terlihat pada Gambar 3.

		Aktivitas							
		Studi kelayakan penambahan jenis jasa	Promosi / Iklan	Perbaiki prosedur pelayanan	Pembentukan bagian Dokumen dan Informasi	Pengembangan SIM Terpadu	Pengembangan SIPJ	Pengembangan SIK	Pengembangan SIP
No	Bagian	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Pimpinan	PK	PK	PK	PK	PK	PK	PK	PK
2	Customer Service	PI		PI		PI	PI		
3	Administrasi			PI		PI	PI	PI	
4	Kuangan					PI	PI	PI	PI
5	Personalia				PI	PI			PI
6	Pengurusan	PI	PI	PI	PI	PI	PI		
7	Komputer			PI	PI	PI	PI	PI	PI

PK = Perencana dan
Pengambil Kebijaksanaan

PI = Pelaksana

Gambar 3. Matriks Keterkaitan Antara Bagian dengan Aktivitas

3.5 Tahapan Pengembangan Sistem Informasi Penjualan Jasa (SIPJ)

Perencanaan yang telah dilakukan secara terpadu pada lingkup organisasi, merupakan dasar dan bahan acuan untuk pengembangan SIPJ (Sistem Informasi Penjualan Jasa) pada CV. XYZ sehingga tidak bertentangan dengan rencana strategis perusahaan secara umum. Pengembangan SIPJ ini merupakan salah satu proyek pengembangan sistem-sistem informasi fungsional yang ada dan sekaligus merupakan

tahapan awal dari pengembangan SIM terpadu berbasis komputer yang saat ini belum diterapkan.

Pengembangan SIPJ dilakukan dengan menggunakan metodologi SDLC dengan tahapan utama meliputi : analisis, desain dan implementasi dengan memanfaatkan pendekatan analisa dan perancangan terstruktur (analysis and structured design approach) yang berorientasi pada pendekatan top-down.

3.6 Tahapan Analisis

Tahapan analisis sistem merupakan kegiatan penelitian atas sistem yang ada dengan tujuan untuk menyiapkan rancangan/desain sistem dalam rangka pengembangan sistem yang baru. Pendekatan terstruktur dalam analisis disesuaikan dengan masing-masing kegiatan dalam tahapan ini.

Teknik analisis sistem dilakukan dengan menggunakan model Waterfall atau Staircase, dimana setiap tahapan kegiatan harus diselesaikan terlebih dahulu secara penuh sebelum meneruskan ke tahapan berikutnya untuk menghindari duplikasi kegiatan. Sebelum tahapan kegiatan berikutnya siap dilakukan, dimungkinkan untuk review kembali ke tahapan sebelumnya.

3.7 Deteksi Masalah

Deteksi masalah dilakukan untuk mengetahui masalah-masalah yang ada pada sistem pelayanan jasa yang sedang berjalan. Pendekatan yang digunakan untuk mengenali masalah sistem ini menggunakan teknik Pengukuran Kinerja Sistem, dengan struktur kegiatan sebagai berikut :

- Metode : Observasi, Survei dan Review Dokumen
- Instrumen : Kuesioner dan Ceklis (Terlampir)
- Responden : Pimpinan, Unit Penjualan Jasa, Kustomer
- Faktor : Pencatatan Data, Penjualan Jasa, Lingkungan Sistem
- Elemen Kinerja: Relevansi, Akurasi, Ketepatan Waktu, Efisiensi
- Output : Profil Indikator Kinerja

Berdasarkan hasil interview, observasi, survei dan review dokumen maka dapat dipaparkan hasil identifikasi masalah dan sumber masalah terlihat pada Gambar 4.

No	Faktor	Sub Faktor	Bagian Terkait						Elemen Kinerja				
			CS	ADM	KEU	PER	PEN	KOM	PIM	RV	AC	TW	EF
1	Pencatatan Data	Pendataan Jenis Layanan		X						S	R	S	S
		Pendataan Registrasi	X	X				X		S	R	S	S
2	Pelayanan	Nota Registrasi	X	X			X			S	S	S	S
		Pembukuan Registrasi		X						R	S	S	R
		Pencatatan Berkas		X						S	S	S	S
		Penyimpanan Berkas		X						T	T	T	T
		Informasi Kustomer	X	X	X		X			S	R	R	R
		Pencatatan Dokumen		X			X			S	R	S	S
		Penyimpanan Dokumen		X			X			T	T	T	T
		Pembuatan Kwitansi			X					R	S	R	S
		Nota Pengambilan	X							S	S	S	S
		Laporan Keuangan			X			X	X	T	R	R	S
Laporan Registrasi		X				X	X	T	R	R	S		
3	Lingkungan Sistem	Ketersediaan Komputer	N	Y	Y	Y	N	Y	N	-	-	-	-
		Keamanan Sistem	-	N	N	N	N	Y	-	-	-	-	-

Keterangan :

CS	Customer Service	RV	Relevansi	N	No
ADM	Administrasi	AC	Akurasi	Y	Yes
KEU	Keuangan	TW	Tepat Waktu		
PER	Personalia	EF	Efisiensi		
PEN	Pengurusan	R	Rendah		
KOM	Komputer	S	Sedang		
PIM	Pimpinan	T	Tinggi		

Gambar 4. Profil Indikator Kinerja

Hasil atau laporan dari pendeteksian masalah pada sistem pelayanan jasa saat ini adalah :

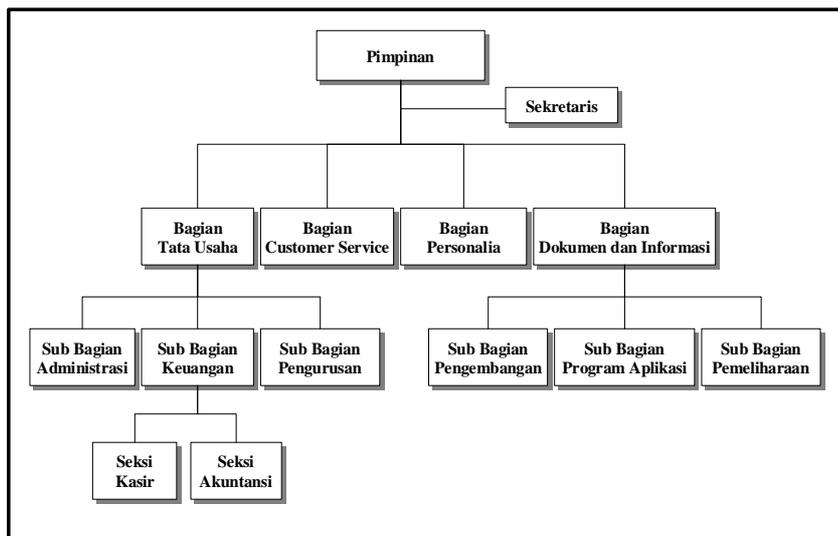
1. Masalah rendahnya akurasi data / informasi ditemukan pada proses pencatatan data jenis layanan, pendataan registrasi, pemberian informasi kepada kustomer, pencatatan dokumen dan pembuatan laporan.
2. Masalah relevansi yang rendah terhadap data/informasi ditemukan pada proses pembukuan registrasi dan pembuatan kwitansi. Akibat permasalahan ini adalah sering tidak ada kesesuaian data / informasi dari yang seharusnya.
3. Masalah lambatnya pelayanan informasi pada kustomer, pembuatan kwitansi, pembuatan laporan keuangan dan laporan registrasi menyebabkan pemborosan waktu bagi pengguna informasi (kustomer dan pimpinan).
4. Masalah rendahnya efisiensi terdapat pada proses pembukuan registrasi dan pelayanan informasi bagi kustomer.

Analisis terhadap berbagai permasalahan yang teridentifikasi lebih banyak dimungkinkan terjadi karena sistem pelayanan jasa administrasi pada saat ini belum mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya dan

sarana yang ada. Diantaranya adalah penggunaan komputer baru sebatas pada pembuatan laporan-laporan dan belum digunakannya program aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan.

Berdasarkan hasil deteksi permasalahan sistem tersebut maka dapat diusulkan pemecahan masalah sebagai berikut :

1. Perlu dibentuknya suatu bagian yang disebut Bagian Dokumen dan Informasi. Bagian ini sekaligus untuk menyempurnakan dan mengoptimalkan Bagian Komputer dalam menjalankan fungsi organisasi. Bagian ini juga digunakan untuk mendukung penerapan SIM terpadu perusahaan. Tujuan dibentuknya bidang ini adalah untuk mendukung kinerja pelayanan jasa serta untuk meningkatkan komunikasi antar bagian-bagian dalam hal kebutuhan dan pelayanan data/informasi. Seksi-seksi yang menjadi tanggungjawabnya meliputi : Sub Bagian Pengembangan Sistem, Sub Bagian Program Aplikasi, dan Sub Bagian Pemeliharaan.
2. Diterapkannya sistem informasi penjualan jasa (SIPJ) berbasis komputer di CV. XYZ sebagai rangkaian penerapan SIM terpadu perusahaan. Dengan rekomendasi dibentuknya Bidang Dokumen dan Informasi tersebut maka struktur organisasi pada CV. XYZ diusulkan sebagaimana diperlihatkan pada Gambar 5.



Gambar 5. Usulan Struktur Organisasi Baru CV. XYZ

IV. KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan diatas dapat ditarik kesimpulan :

1. Hasil analisis SWOT menyatakan bahwa CV. XYZ harus membentuk SIM terpadu perusahaan. Tujuan dibentuknya bidang ini adalah untuk mendukung kinerja pelayanan jasa serta untuk meningkatkan komunikasi antar bagian-bagian dalam hal kebutuhan dan pelayanan data/informasi.
2. Dilakukan perubahan struktur organisasi yang ada agar semua bagian dapat mendukung rencana strategis perusahaan, yaitu dengan penambahan divisi Bidang Dokumen dan Informasi

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kadir, Abdul, 2002, Pengenalan Sistem Informasi, Andi Offset, Yogyakarta.
- [2] Mc Leod, Schell, 2001, Sistem Informasi Manajemen. Jilid 1 Edisi ke-7 (terjemahan), Prentice Hall. Inc, New Jersey.
- [3] Rangkuty, Fredy, 2004, Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis, Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- [4] Strategic Information Systems Planning, Internal Coalignment, and Implications for planning Effectiveness Decision Sciences.
- [5] Ward, Jhon, Joe Peppard, 2002, *Strategic Planning for Information System*, John Willey & Son, Edisi 3, England.
- [6] Whitten, Jeffery L, Bentley Lonnie D, Dittman, Kevin C, 2004, Metode Desain Dan analisis Sistem, Andi Offset, Yogyakarta.