

## Perumusan strategi operasi PT. Metrodata Sentra Layan

Muhammad Rozi Rinjayadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=107955&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Cepatnya pertumbuhan teknologi informasi dewasa ini telah mempercepat proses perkembangan sistem informasi yang ada di Indonesia dan dunia yang ditandai dengan munculnya berbagai perangkat lunak dan perangkat keras baru. Evolusi perkembangan perangkat keras saat ini telah mengarah pada suatu fenomena, dimana keputusan untuk memperbaiki suatu perangkat keras yang rusak sudah mendekati tidak layak. Hal ini disebabkan peran prinsipal dari perangkat keras untuk mengganti platform perangkat kerasnya dari serviceable menjadi changeable, yang kemudian berimplikasi pada tidak ada perbedaan harga yang signifikan antara sebuah unit Baru dengan harga sparepart-nya.

PT. Metrodata Sentra Layan, salah satu anak perusahaan PT. Metrodata Electronics, Tbk, yang bergerak dibidang jasa field service, terkena dampaknya. Walaupun berada dalam Metrodata Group yang mapan dan berpengalaman, tetapi PT. MSL yang pada tahun-tahun sebelumnya menanamkan modal dari segi SDM (teknisi) dan penyebaran cabang ke beberapa kota di Indonesia, merasakan dampak yang cukup hebat.

Dari hasil laporan Rugi Laba PT. Metrodata Sentra Layan mulai tahun 2003 - 2005, terlihat bahwa penjualan/pendapatan dan laba dari kegiatan field service terus menurun. Hal ini sangat bertolak belakang dengan pencapaian pendapatan terkonsolidasi PT. Metrodata Electronics, Tbk yang secara total meningkat.

Tidak ada yang salah dengan apa yang telah dicetuskan Metrodata Group dalam strategi umum dan strategi bisnisnya. Pada kondisi ini strategi pada tingkat fungsional, khususnya pada anak perusahaan yakni PT. MSL adalah pemegang peranan terpenting.

Penurunan pendapatan diakibatkan ada sesuatu yang tidak sejalan terhadap strategi umum dan strategi bisnis perusahaan.

Untuk itu dilakukanlah langkah perumusan strategi fungsional, dalam hal ini pada fungsi operasi, mengingat peran operasi pada suatu perusahaan jasa sangatlah signifikan. Perumusan ini menggunakan model dari Nigel Slack, yang menitikberatkan perumusan suatu strategi operasi berdasar dari empat arah pendekatan, yakni: Top-Down (Strategi umum dan strategi bisnis perusahaan), Bottom-Up (pengalaman operasional), Outside In (market requirement) dan Inside Out (kondisi sumber daya). Dari masing-masing pendekatan tersebut dilakukan rekonsiliasi terpadu, sampai akhirnya dirumuskan beberapa strategi operasi, yang berlandaskan area strategis dan mengacu pada dimensi strategis.

Hasil dari Perumusan Strategi Operasi pada PT. Metrodata Sentra Layan untuk usaha peningkatan profitabilitas antara lain:

1. Divestasi/pengurangan atau pengalihan kapasitas kepada pihak ke tiga (third party service provider)

## 2. Outsourcing & Franchising

Terobosan baru dalam jenis pelayanan, misalnya menerapkan on-site service atau one hour service serta menyediakan Service/maintenance contract ditargetkan untuk corporate user.

The rapid growth of information technology these days have quickened the process growth of the information system in Indonesia and the world by marked with appearance various new software and hardware. Hardware Growth evolution in this time have instructed at one particular phenomenon, where decision to repair of a damage hardware have become improper. This matter is caused by the role from hardware principal to change its product platform from serviceable become changeable, the then have implication at no significant differences among the price of a new whole unit with its sparepart.

PT. Metrodata Sentra Layan, one of the subsidiary from PT. Metrodata Electronics, Tbk, which its core business is field service, hit by this impact. Although stay in Metrodata Group, the well establishedness and experienced firm in IT business, but PT. MSL which is on years before inculcate capital of human resources (technician) and spreading of branch to some city in Indonesia, feel-the big impact of excitement.

From result of PT. Metrodata Sentra Layan income statements, started from 2003 - 2005, seen that revenue and profit continue to decrease. This matter is on the contrary with attainment of PT. Metrodata Electronics, Tbk that totalize increase.

Nothing wrong with what have do been triggered Metrodata Group in corporate strategy and its business strategy. At this condition, the functional strategy from PT. MSL is the key role. In other word, decreasing in revenue resulted by the mismatch between corporate, business and functional strategy.

That is the trigger of functional strategy formulation. The formulation steps of functional strategy (in this case at operations function) is inspired by Nigel Slack's model. That model which emphasizes the formulation based on four-approach direction, namely: Top-Down (corporate strategy and business strategy), Bottom-Up (the experience of operational), Outside-In (market requirement) and Inside Out (condition of resource). Reconciling from each approach, till the operation strategy been formulated, which is based on strategic areas and relate to strategic dimensions.

The result from operation strategy formulation at PT. Metrodata Sentra Layan is ultimately to bring some improvement in order to reach profitability and obtain sustainability, for example:

1. Divestation or transfer of capacities to the third party service provider.
2. Outsourcing & Franchising

New breakthrough in service type, for example applying on-site service or one hour service and also provide Service/Maintenance contract targeted to corporate user.