

Perencanaan strategis SI/TI: studi kasus PT XYZ = IS/IT strategic planning: a case study of PT XYZ

Fabiana Sedolepang, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20487511&lokasi=lokal>

Abstrak

Setiap organisasi perlu melakukan penggalan kebutuhan bisnis dan mengevaluasi sumber daya SI/TI sehingga diperoleh peluang yang dapat dimanfaatkan dan dikembangkan oleh para pelaku yang terlibat di dalamnya. Dengan mengusung 3 pilar yaitu Emergency Roadside Assistance, Contact Center dan Customer Relationship Management, PT XYZ terus gencar berevolusi dan berinovasi dalam bisnisnya. Dalam rencana kerja tahun 2018, PT XYZ dituntut untuk meningkatkan inovasi layanan dalam kerangka Digitalization Program. Keadaan ini mengharuskan PT XYZ untuk memiliki perencanaan strategis SI/TI yang mumpuni untuk mengubah gaya konvensional menjadi digital. Untuk menjalankan program PQR Digitalization, PT XYZ harus siap baik dari segi sumber daya manusia maupun dalam sumber daya SI/TI yang ada. Dari hasil survei dan wawancara terkait SI/TI di PT XYZ menunjukkan bahwa tim TI masih mengalami kekurangan jumlah karyawan, response terhadap problem belum sesuai ekspektasi dan aplikasi yang ada dalam mendukung pekerjaan operasional ada yang belum memadai.

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan perencanaan strategis SI/TI bagi PT XYZ agar selaras dengan strategi bisnis perusahaan. Kerangka kerja yang digunakan adalah kerangka kerja Ward & Peppard dengan alat analisis terdiri dari Business Model Canvas, Value Chain, Critical Success Factor, SWOT, Porters Five Forces, PESTLE Analysis, dan McFarlan Strategic Grid. Penelitian ini menghasilkan perencanaan strategis SI/TI yang terdiri dari strategi SI, strategi TI dan strategi Manajemen SI/TI yang selaras dengan rencana strategis perusahaan dalam kerangka PQR Digitalization.

Strategi SI menghasilkan 55 aplikasi yang membantu otomatisasi proses pengelolaan data pelanggan, mendukung kegiatan market research dan memberikan pelaporan secara efektif terutama kepada pihak manajemen dan business partner. Strategi TI terdiri dari pengadaan perangkat mobile untuk pengecekan sarana dan prasarana, pengadaan infrastruktur untuk keperluan big data dan penambahan jaringan ke business partner. Strategi Manajemen SI/TI meliputi perumusan kebijakan SOP TIK, perekrutan dan pembentukan struktur tim System Development dan tim Data Mining Analyst serta pelatihan terkait big data analytic, teknologi digital dan teknis terkait aplikasi.