

Perumusan strategi operasi PT. Metrodata Sentra Layan

Muhammad Rozi Rinjayadi

Deskripsi Dokumen: <http://lib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?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

