

Implementasi Metode Ward Dan Peppard Dalam Perencanaan Strategis Sistem Informasi Studi Kasus PT XYZ

Anintyo Herdadi

Universitas Media Nusantara Citra, Indonesia

Email: anintyo.herdadi@mncu.ac.id

Abstrak

PT XYZ membutuhkan perencanaan strategis sistem informasi (SI) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan daya saing dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Penelitian ini menggunakan metodologi Ward dan Peppard dengan tiga tahapan: input (identifikasi visi/misi dan pengumpulan data), analisis (analisis lingkungan bisnis dan SI), serta output (perumusan misi, strategi SI/TI, dan strategi manajemen SI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi yang tepat dan pengembangan sistem informasi yang andal menjadi faktor kunci keberhasilan perusahaan. Untuk mendukung kinerja dalam tiga tahun ke depan, direkomendasikan implementasi sistem CRM (customer relationship management) dan ERP (enterprise resource planning) yang mampu meningkatkan efisiensi operasional serta memberikan keunggulan daya saing.

Keywords: strategi SI/TI, perencanaan strategis SI, CRM, ERP

Abstract

PT XYZ needs information system (SI) strategic planning to increase efficiency, effectiveness and competitiveness in providing services to customers. This research uses the Ward and Peppard methodology with three stages: input (identification of vision/mission and data collection), analysis (analysis of the business environment and IS), and output (mission formulation, IS/IT strategy, and IS management strategy). The research results show that the use of appropriate technology and the development of reliable information systems are key factors for the company's success. To support performance in the next three years, it is recommended to implement CRM (customer relationship management) and ERP (enterprise resource planning) systems which are able to increase operational efficiency and provide competitive advantages.

Keywords: IS/IT strategy, IS strategic planning, CRM, ERP

1. Pendahuluan

Saat ini kemajuan teknologi semakin pesat mengharuskan suatu organisasi untuk bisa mengikuti perkembangan teknologi yang ada guna mendukung semua proses bisnis yang dijalankan. Di era saat ini peranan SI dalam organisasi sangatlah penting, dulunya Sistem Informasi hanya berguna untuk penunjang efisiensi biaya operasional, namun saat ini menjadi cara strategis untuk meningkatkan daya saing bisa memanfaatkan peranan SI. Konsepsi sistem informasi dalam suatu organisasi maupun perusahaan telah mengalami perubahan, untuk menekan pengeluaran biaya kertas, memberikan dukungan secara umum (untuk menciptakan laporan yang bersifat umum), informasi untuk manajer (mendukung penentuan keputusan) namun saat ini sudah beralih fungsi menjadi sumber data yang sangat strategis untuk menunjang keberhasilan organisasi dan perusahaan [1].

Perencanaan Strategis SI/TI digunakan untuk menyelaraskan antara kebutuhan strategi bisnis dan strategi SI/TI untuk mendapatkan nilai tambah

dari suatu organisasi dari segi keunggulan kompetitif [1]. Di dalam jurnalnya Erly Farida Elisabeth menyebutkan bahwa “untuk menggunakan sistem informasi, tidak melihat dari besar kecilnya suatu perusahaan. Dengan adanya peranan sistem informasi, dapat membuat segala kegiatan operasional dalam perusahaan menjadi lebih mudah dan cepat. Perkembangan sistem dan teknologi informasi yang sangat cepat sekarang ini, dapat membuat dunia bisnis dan tingkat persaingan akan semakin meningkat, sehingga menjadikan sistem dan teknologi informasi (SI/TI) tersebut memegang peranan penting pada perusahaan dalam mencapai tujuan [2]. [3] Tujuan dari perencanaan sistem informasi adalah meningkatkan efisiensi kerja, memenuhi kebutuhan informasi untuk pengambilan keputusan, meningkatkan daya saing, dan mencapai keunggulan kompetitif organisasi dengan mengubah gaya dan sifat bisnis. Dengan merancang sistem informasi yang tepat, organisasi dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki manajemen melalui akses yang lebih baik terhadap informasi, dan meningkatkan posisi kompetitif dengan mengadopsi teknologi yang relevan

Pesatnya inovasi teknologi informasi saat ini menyebabkan persaingan global, di era ini mengharuskan perusahaan untuk bisa bersaing dengan sebuah terobosan dan inovasi dalam memanfaatkan SI/TI yang dimiliki oleh perusahaan. Hal ini juga menimbulkan keterlambatan perusahaan dalam mengikuti trend SI/TI yang sedang naik saat ini. Hal ini biasanya disebabkan oleh harga dari SI/TI yang ada belum terjangkau untuk perusahaan. sebab itu diperlukan perancangan strategis SI/TI agar terjadinya keselarasan antara proses bisnis perusahaan dengan SI/TI yang digunakan [4].

PT XYZ sebagai perusahaan penyelenggara jasa Internet terkemuka di Indonesia memiliki visi untuk menjadi pemimpin pasar Internet dan Multimedia dengan menawarkan produk yang memiliki kualitas tinggi, sesuai dengan kebutuhan pelanggan, memberikan solusi e-business, serta memberikan layanan e-lifestyle (gaya hidup modern) bagi masyarakat Indonesia. Dalam rangka mewujudkan visi tersebut PT XYZ mencanangkan program Operational Excellence sebagai strategi perusahaan. Sebagai perusahaan penyedia jasa Internet, XYZ mengandalkan pelayanan yang sempurna sebagai keunggulan daya saingnya (*competitive advantage*). Strategi tersebut dipilih karena komponen-komponen bisnis yang mendukung perusahaan ini sangat erat kaitannya dengan aspek operasional dan aspek ini mencakup di seluruh lini perusahaan, baik dari kegiatan penawaran, pemrosesan pesanan, hingga instalasi dan pemeliharaan.

PT XYZ menyadari pentingnya penggunaan sistem informasi sebagai tulang punggung operasional perusahaan. Sistem informasi yang digunakan merupakan sistem yang dikembangkan secara mandiri oleh divisi Teknologi Informasi yang kemudian menjadi dasar bagi aplikasi-aplikasi penunjang operasional perusahaan. Dengan pencanangan program *Operational Excellence*, PT XYZ perlu mengevaluasi seluruh aspek operasional termasuk sistem informasi dan teknologi informasi yang saat ini digunakan apakah dapat memberikan kontribusi yang positif bagi perusahaan dan memiliki keunggulan daya saing. Jika sistem informasi dan teknologi informasi yang tersedia tidak dapat memberikan kontribusi yang diharapkan maka perlu dilakukan kegiatan perencanaan strategis sistem informasi untuk memperoleh informasi dan gambaran yang tepat mengenai kebutuhan sistem informasi dan teknologi informasi yang mampu memberikan keunggulan daya saing.

Pendekatan hasil versi Ward and Peppard ini dimulai dari kondisi investasi SI/TI dimasa lalu yang kurang bermanfaat bagi tujuan bisnis organisasi dan menangkap peluangnya bisnis, serta fenomena meningkatkan keunggulan kompetitif suatu organisasi SI/TI bagi organisasi disebabkan karena perencanaan strategis SI/TI yang lebih fokus ke teknologi, bukan berdasarkan kebutuhan bisnis. Hasil pada versi ini terdiri dari tahapan masukan dan tahapan keluaran [5]. Tahapan masukan terdiri dari: 1. Analisis lingkungan bisnis internal, yang mencakup aspek-aspek strategi bisnis saat ini, sasaran, sumber daya, proses, serta budaya nilai-nilai bisnis pada organisasi. 2. Analisis lingkungan bisnis eksternal, yang mencakup aspek-aspek ekonomi, industry, dan iklim bersaing pada perguruan tinggi. 3. Analisis lingkungan SI/TI internal, yang mencakup kondisi SI/TI organisasi yang terdiri dari perspektif bisnis saat ini, bagaimana kematangannya (Maturity), bagaimana kontribusi terhadap bisnis, keterampilan sumber daya manusia, sumber daya dan infrastruktur teknologi, termasuk juga bagaimana portofolio dari SI/TI yang ada pada saat ini. 4. Analisis lingkungan SI/TI eksternal, yang mencakup tren teknologi dan peluang pemanfaatannya, serta penggunaan SI/TI oleh competitor, pelanggan dan pemasok [5].

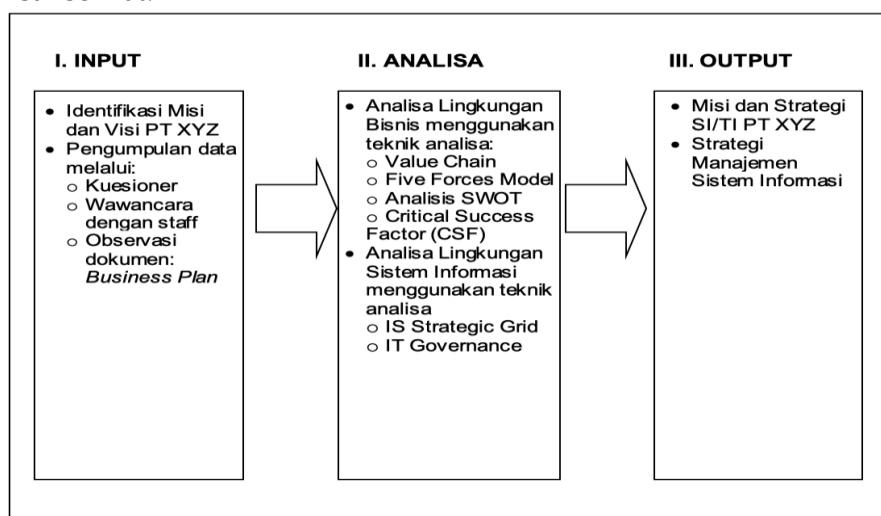
Menurut Penelitian [6]lain yang menjadi acuan penulis adalah penelitian yang berjudul “Perencanaan Strategis SI/TI pada Document Management Menggunakan Ward and Peppard (Studi Kasus : PT.Visionet Data Internasional)” . Dalam penelitiannya, peneliti berfokus pada sistem pengelolaan dokumentasi yang belum memiliki manajemen dokumentasi perusahaan yang baik. Penggunaan metode Ward and Peppard dinilai cocok oleh peneliti karena metode ini memiliki kerangka kerja yang jelas dan memiliki teknik analisis yang berfokus pada kebutuhan bisnis yang mencakup analisis SWOT, Value Chain Analysis, PEST Analysis, Five Competitive Forces Analysis, dan McFarlan Strategic Grid Analysis. Pada akhir penelitiannya, peneliti memberikan rekomendasi portofolio aplikasi kepada PT. Visionet Data Internasional berupa pengembangan Document Management dalam bentuk aplikasi berbasis Web. Portofolio aplikasi ini dapat direalisasikan dan dikembangkan dalam beberapa tahun kedepan.

Menurut Penelitian [3] tentang perencanaan strategis sistem informasi dilakukan oleh Rusi dan Febriyanto pada tahun 2021 pada SMK Swasta Torsina. Dengan menggunakan teknik analisis SWOT, Critical Success Factors (CSFs), Value Chain, dan McFarlan’s Strategic Grid yang bertujuan untuk mengoptimalkan layanan sekolah, operasional kegiatan dan manajerial sekolah. Menurut penelitian Penelitian tentangPerencanaan Strategis Sistem Informasi PT. FM Guna Meningkatkan Daya Saing Menggunakan Metode Ward & Peppard. Pada penelitian tersebut mengatakan Strategi SI/TI diperlukan untuk menyelaraskan SI/TIdengan strategi bisnis perusahaan.Dengan demikian TI akan mendukung bisnis, bahkan menciptakan peluang baru untuk meningkatkan daya saing bisnis. Oleh karena itu,penelitian tersebut mengusulkan pengembangan beberapa sistem informasi, yaitu: penambahan modul SCM, CRM, KM, peningkatan modul JIT, ERP,homepage disertai perbaikan infrastruktur jaringan [7].

2. Metodologi Penelitian

Tujuan Metodologi penelitian menurut [2] untuk menyelaraskan visi misi perusahaan dengan strategis sistem informasi menggunakan berbagai metode dalam melakukan analisis kondisi bisnis dan SI/TI. Menurut [8]Wedhasmara Pendekatan metodologi versi Ward and Peppard ini dimulai dari kondisi investasi SI/TI dimasa lalu yang kurang bermanfaat bagi tujuan bisnis organisasi dan menangkap peluang bisnis, serta fenomena meningkatkan keunggulan kompetitif suatu organisasi karena mampu memanfaatkan SI/TI dengan maksimal [2]. Untuk itu perlu rencana strategi dalam meningkatkan keunggulan kompetitif suatu organisasi dengan memanfaatkan SI/TI secara maksimal. Perencanaan strategis SI/TI bukan hanya fokus kepada teknologi saja tetapi juga berdasarkan kebutuhan bisnis.

Pemahaman terkait strategi bisnis yang dijalankan suatu organisasi sangat mempengaruhi strategi SI/TI yang akan diterapkan oleh organisasi tersebut. Metodologi yang digunakan pada penulisan penelitian ini menggunakan metode yang dikemukakan Ward dan Peppard [1]. Metode penelitian terdiri dari tiga tahap seperti pada gambar berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berdasarkan Gambar 1, berikut penjelasan terkait tahapan pada penelitian ini:

1. Tahap Input

Dalam tahap input dilakukan identifikasi visi dan misi PT XYZ terkait dengan target perusahaan untuk menjadi pemimpin pasar di bidang multimedia dan dilakukan pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara dan observasi dokumen.

2. Tahap Analisa

Dalam tahap analisa, kegiatan yang dilakukan adalah melakukan analisis lingkungan bisnis dan lingkungan SI/TI berdasarkan data yang telah dikumpulkan pada tahap input. Teknik analisa yang digunakan adalah analisis *value chain* [4], *five forces model* [5], SWOT [6], dan *critical success factor* [7] untuk menganalisa lingkungan bisnis dan teknik analisa *IT Governance* [8] dan *IS Strategic Grid* [9] untuk menganalisa lingkungan SI/TI perusahaan.

3. Tahap Output

Berdasarkan analisis dari situasi pada langkah-langkah sebelumnya, akan ditentukan visi/misi dan strategi sistem informasi serta manajemen sistem informasi PT XYZ. Strategi sistem informasi dibuat dan dipetakan ke dalam aplikasi portfolio yang merepresentasikan kondisi saat ini, kebutuhan dan posisi potensial yang akan datang.

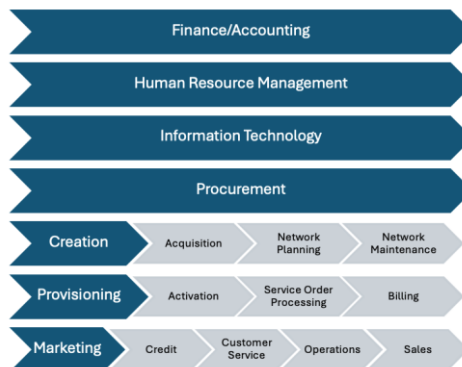
3. Hasil Dan Pembahasan

3.1. Perencanaan Strategis Sistem Informasi

Menurut Tozer (1996, p7) Strategi sistem informasi adalah sistem informasi pada bisnis dalam pengertian yang paling luas, manual seperti halnya otomatisasi, informal seperti halnya formal. Secara formal sistem terotomatisasi sering di istilahkan dalam sebutan “aplikasi”. Sedangkan untuk Strategi Teknologi Menurut Tozer (1996, p8), adalah mengenai solusi teknologi yang mendukung sistem dan terkadang mendukung kebutuhan bisnis secara langsung, Strategi Teknologi informasi meliputi seluruh aspek dalam satu kesatuan, seperti kabel-kabel, sistem perangkat lunak yang membentuk lingkungan dimana sistem informasi tersebut berjalan, strategi informasi dikemukakan oleh strategi bisnis dan strategi system [9].

Perencanaan strategis sistem informasi adalah proses identifikasi portofolio aplikasi SI berbasis komputer yang akan berguna untuk mendukung organisasi dalam merencanakan rencana bisnis dan merealisasikan visi dan misi bisnisnya[9]. Perencanaan strategis sistem informasi dan teknologi informasi mempelajari pengaruh SI/TI terhadap kinerja organisasi dan teknologi informasi didalam suatu organisasi / perusahaan merupakan proses yang berkelanjutan yang akan terus diperbaharui secara teratur sebagai respon terhadap dorongan eksternal, peluang dan kebutuhan bisnis. Rencana kerja yang terjadwal, budaya organisasi dan kemanfaatan yang diperoleh dari penerapan strategi itu sendiri dan pembaharuan itu berupa revisi yang relatif kecil tetapi tidak menutup kemungkinan dibutuhkan perubahan yang mendasar serta menyeluruh dan bergantung pada keluasan cakupan proses strategis organisasi selain itu perencanaan strategis SI/TI menjelaskan berbagai tools, teknik dan kerangka kerja bagi manajemen untuk menyelaraskan strategi SI/TI dengan strategi bisnis yang ada dan bahkan dapat mencari kesempatan baru untuk organisasi/perusahaan untuk menerapkan teknologi yang inovatif [10].

Langkah awal dari analisa perencanaan strategis sistem informasi PT XYZ adalah dengan mengidentifikasi misi/visi serta melakukan proses pengumpulan data. Informasi-informasi tersebut akan dikumpulkan untuk menganalisa kondisi dan situasi sistem informasi dan teknologi informasi PT XYZ saat ini. Arah dan tujuan dari perusahaan dapat diketahui dari misi/visi perusahaan yang telah ditetapkan. Misi PT XYZ adalah memberikan hasil/nilai yang terbaik untuk para stakeholder (shareholder, pelanggan dan karyawan) dan meletakkan landasan IPTEK bagi generasi mendatang di komunitas TI Indonesia. Aktifitas perusahaan yang dianalisa dengan menggunakan analisis *value chain* diklasifikasikan menjadi dua bagian yaitu *primary activities* dan *support activities*. *Primary Activities* yang dilaksanakan di PT XYZ terbagi menjadi tiga bagian utama, yaitu aktifitas *Marketing and Sales*, *Operations*, dan *Planning and Development*. Ketiga aktifitas ini merupakan aktifitas paralel, sehingga masing-masing aktifitas memiliki keterkaitan satu sama lain. Sedangkan *Support Activities* yang dilaksanakan di PT XYZ terdiri atas *Finance/Accounting*, *Human Resource Management*, *Information Technology*, dan *Procurement*.



Gambar 2. Analisis Value Chain PT XYZ

Dalam analisis *five competitive forces*, dilakukan analisis industri berdasarkan kategori rivalitas antar pesaing, kekuatan pembeli dan supplier, hambatan untuk masuk dan keluar, serta ketersediaan pengganti. Berdasarkan Tabel 3.1, maka nilai rata-rata untuk kategori rivalitas antar pesaing, kekuatan pembeli dan supplier serta hambatan untuk masuk dan keluar memiliki nilai rata-rata tiga atau C. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga kategori tersebut memiliki rating *moderat-risk*. Sementara untuk ketersediaan pengganti memiliki nilai rata-rata empat atau B sehingga pada kategori tersebut memiliki rating *favourable*.

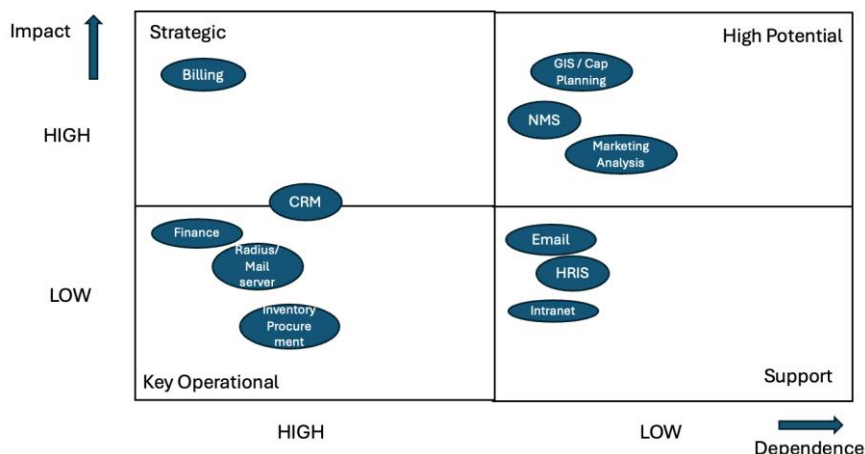
Tabel 1. Analisis *Five Forces Model*

ANALISIS INDUSTRI 1		1	2	3	4	5
Rivalitas antar Pesaing	Jumlah pesaing yang memiliki kekuatan yang setara	Banyak		X		Sedikit
	Pertumbuhan Industri	Lambat			X	Cepat
	Biaya tak terduga	Tinggi		X		Rendah
	Tipe Produk	Komoditas		X		Spesialitas
	Rata-rata peningkatan kapasitas	Tinggi			X	Kontinu
	Keragaman pesaing	Luas			X	Sempit
	Resiko strategi	Tinggi		X		Rendah
	Analysis rivalry category	C				
	Analysis rivalry rating	Moderat risk				
ANALISIS INDUSTRI 2		1	2	3	4	5
Kekuatan Pembeli	Jumlah pembeli potensial	Sedikit			X	Banyak
	Ketersediaan produk pengganti	Banyak			X	Sedikit
	Biaya yang dikeluarkan pembeli untuk mengganti produk	Sedikit			X	Banyak
	Resiko pembeli terhadap integrasi ke belakang (back office)	Tinggi		X		Rendah
	Resiko pembeli terhadap integrasi ke depan (front office)	Rendah		X		Tinggi
	Keuntungan bagi pembeli	Rendah			X	Tinggi
Kekuatan Supplier	Jumlah supplier potensial	Rendah			X	Tinggi
	Ketersediaan supplier pengganti	Rendah			X	Tinggi
	Biaya yang dikeluarkan untuk mengganti supplier	Tinggi		X		Rendah
	Resiko terhadap integrasi ke belakang (back office) oleh supplier	Tinggi		X		Rendah
	Resiko terhadap integrasi ke depan (front office) oleh supplier	Rendah			X	Tinggi
	Tingkat kepentingan industri	Kecil			X	Besar
Analysis buyer and supplier category		C				
Analysis buyer and supplier rating		Moderat risk				
ANALISIS INDUSTRI 3		1	2	3	4	5
Hambatan untuk masuk	Skala ekonomi	Kecil			X	Besar
	Keragaman produk	Kecil			X	Besar
	Kebutuhan akan merk	Rendah			X	Tinggi
	Akses ke jalur distribusi	Besar			X	Terbatas
Hambatan untuk keluar	Kebutuhan modal	Rendah			X	Tinggi
	Akses ke barang material	Tinggi			X	Terbatas
	Proteksi pemerintah	Tidak ada			X	Tinggi
	Pengaruh dari pengalaman	Tidak penting			X	Sangat penting
	Biaya pelanggan untuk pindah	Rendah		X		Tinggi
	Spesialisasi Aset	Tinggi		X		Rendah
	Biaya untuk keluar	Tinggi		X		Rendah
	Interaksi dengan unit bisnis strategis yang lain	Tinggi		X		Rendah
	Hambatan emosional	Tinggi			X	Rendah
Ketersediaan pengganti	Kontrol pemerintah	Tinggi			X	Rendah
	Kontrol sosial	Tinggi			X	Rendah
	Analysis new entrant category	C				
	Analysis new entrant rating	Moderat risk				
ANALISIS INDUSTRI 4		1	2	3	4	5
Ketersediaan pengganti	Ketersediaan pengganti terdekat	Tinggi			X	Rendah
	Biaya pelanggan untuk pindah	Rendah			X	Tinggi
	Keuntungan dan agresifitas dari pengganti	Tinggi			X	Rendah
	Rasio nilai harga dari pengganti	Tinggi			X	Rendah
	Analysis substitute category	B				
Analysis substitute rating		Favourable				

Dalam analisis SWOT dapat diidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dimiliki dan dihadapi oleh PT XYZ. Dengan melihat keterkaitannya dengan analisis *value chain* sebagai faktor internal dan analisis *five forces model* sebagai faktor eksternal, maka dapat diidentifikasi *critical success factor*. Berikut *critical*

success factor yang telah teridentifikasi: pemberdayaan kantor cabang untuk pencapaian target regional dengan peningkatan dukungan pusat terhadap kantor cabang; meningkatkan tenaga penjualan dan tenaga pendukung untuk fokus terhadap peraihan pelanggan segmen retail; meningkatkan pemanfaatan sistem informasi dengan melakukan pemilihan teknologi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan; menyediakan sistem informasi yang handal untuk mendukung proses bisnis; meningkatkan kualitas SDM dengan memberikan pelatihan, seminar dan pendidikan; memberdayakan SDM sesuai dengan bidang keahliannya masing masing; merumuskan prosedur dan standarisasi kerja yang baik dan benar dan meningkatkan *quality assurance* terhadap produk/jasa yang akan dijual kepada pelanggan.

Dengan menggunakan *IS Strategic Grid*, dapat dilihat pemetaan secara fungsional dari penggunaan sistem informasi dalam perusahaan. Pada kuadran *Support* dapat dipetakan Email, Intranet, dan HRIS (*Human Resource Information System*). Pada kuadran support terutama untuk mengkategorikan aplikasi-aplikasi yang berfungsi untuk mengurangi biaya dengan cara meningkatkan efisiensi. Pada kuadran *Key Operational* dapat dipetakan aplikasi *Inventory Procurement*, *Radius/Mail Server*, *Finance*, dan sebagian CRM. Pada kuadran *Key Operational* terutama untuk mengkategorikan aplikasi yang meningkatkan kinerja perusahaan dan untuk mengatasi kelemahan perusahaan. Pada kuadran *Strategic*, dapat dipetakan aplikasi *Billing*. Hal ini terutama menyangkut kinerja aplikasi tersebut sangat strategis posisinya terkait dengan kelancaran cash-flow perusahaan. Sementara aplikasi-aplikasi yang masih rendah tingkat ketergantungannya namun akibat yang ditimbulkan tinggi adalah aplikasi GIS (*geographical information system*), NMS (*network management system*), dan *marketing analysis*. Upaya yang dilakukan terutama bagaimana memindahkan aplikasi di kuadran *high potential* ke kuadran *strategic* atau *key operational*. Dilihat dari kebutuhan bisnis terdapat aplikasi tersebut maka aplikasi GIS dan NMS sangat diperlukan terutama dalam aktifitas *planning and development* dan aktifitas *operations*. Aplikasi tersebut dapat menunjang efektifitas dan efisiensi perusahaan, terutama dengan pemilihan teknologi yang tepat.



Gambar 3. *IS Strategic Grid PT XYZ*

IT Governance adalah kapasitas organisasi untuk mengontrol pembuatan dan pengimplentasian strategi TI. Berdasarkan data hasil kompilasi kuesioner perencanaan strategis SI/TI, kapasitas PT XYZ dalam mengontrol pembuatan dan pengimplementasian strategi TI dikategorikan ke dalam tipe *balance-progress* dimana manajemen puncak dan staf berada dalam organisasi yang sejajar dan dapat menjalankan fungsinya dengan baik tanpa banyak arahan dari CIO (*chief of information officer*). Dalam tahap output dilakukan perumusan misi dan strategi SI/TI perusahaan serta strategi manajemen sistem informasi. Berdasarkan analisis lingkungan bisnis yang dilakukan pada tahap analisa

maka misi sistem informasi Perusahaan adalah sebagai berikut: meningkatkan peran serta sistem informasi dalam mendukung proses bisnis perusahaan, menggunakan sistem informasi untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja, dan menuju sistem informasi yang terintegrasi dengan seluruh lini perusahaan untuk mendukung "Operational Excellence". Strategi manajemen sistem informasi yang diambil adalah dengan membentuk team manajemen sistem informasi untuk mengawasi segala aktifitas terutama yang berkaitan secara strategis dalam proses pelaksanaan strategi sistem informasi. Team manajemen ini akan bekerja secara independent dibawah pengawasan langsung oleh Direktur Utama. Team manajemen sistem informasi akan terdiri dari perwakilan staf-staf dengan level supervisor atau assistant manager dengan keahlian di bidangnya masing-masing antara lain dari departemen *Network Operation, Marketing and Sales, Planning and Development, Finance/Accounting* dan *Information Technology* dengan dipimpin oleh seorang *Project Manager*.

Adapun aplikasi sistem informasi yang dikembangkan untuk masa tiga tahun ke depan dipilih berdasarkan potential information system demand and technology yang diturunkan dari analisis SWOT dan critical success factor. Berdasarkan analisis tersebut maka aplikasi-aplikasi yang akan dibangun untuk masa tersebut adalah GIS (*geographical information system*), *capacity planning*, NMS (*network management system*) dan *marketing analysis*.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis perencanaan strategis sistem informasi, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penulisan tesis ini adalah sebagai berikut: Strategi bisnis XYZ dalam rangka mewujudkan misi perusahaan dalam mengimplementasikan program "*Operational Excellence*", mengotomatisasi proses bisnis, seleksi pekerjaan untuk di-outsource-kan, kemitraan dalam pengembangan sumber daya, serta melakukan pendekatan Franchising. Manajemen puncak telah mengidentifikasi bahwa keunggulan daya saing yang harus dimiliki oleh XYZ adalah *Service Excellence* adalah suatu kondisi dimana produk dan layanan yang disampaikan XYZ kepada para pelanggan maupun supplier memiliki kualitas yang sempurna. Untuk mencapai taraf tersebut maka sebagai landasannya adalah mencapai *Operational Excellence* terlebih dahulu. *Operational Excellence* adalah kondisi dimana seluruh elemen yang dibutuhkan sesuai pada tempatnya, berjalan dengan layak dan konsisten serta menghasilkan layanan yang berkualitas (*quality services*). Perencanaan strategis sistem informasi dibuat untuk mengidentifikasi portofolio sistem informasi XYZ ke depan sehingga diharapkan dalam masa tiga tahun ke depan, XYZ sudah dapat mencapai *Service Excellence*. Rekomendasi portofolio sistem informasi untuk masa tiga tahun ke depan yaitu (1) Tahun pertama - mengimplementasikan CBT (*Computer-based Training*), pengembangan HRIS untuk mengoptimalkan feature yang ada, dan *Corporate Portal*. (2) Tahun kedua mengimplementasikan *Marketing Analysis*, CRM (*Customer relationship management*), dan e-Procurement. (3) Tahun ketiga mengimplementasikan ERP (*Enterprise resource planning*). Hasil kompilasi data kuesioner perencanaan strategis SI/TI XYZ, maka kapasitas XYZ dalam mengontrol pembuatan dan pengimplementasian strategi SI/TI dikategorikan ke dalam tipe *balanced-progress* dimana manajemen puncak dan staf berada dalam organisasi yang sejajar dan dapat menjalankan fungsinya dengan baik tanpa terlalu banyak arahan dari CIO.

Daftar Pustaka

- [1] S. T. Wibowo And H. P. Chernovita, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Dengan Metode Ward & Peppard Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali," *J. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput.*, Vol. 9, No. 2, P. 269, 2022, Doi: 10.25126/Jtiik.2021864927.

- [2] H. Ramdhani Hadiano And G. Aristi, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Dengan Metode Ward And Peppard Pada Bisnis Retail (Studi Kasus : Asia Plasa Tasikmalaya)," *Insect (Informatics Secur J. Tek. Inform.*, Vol. 8, No. 2, Pp. 132–142, 2023, Doi: 10.33506/Insect.V8i2.2250.
- [3] S. Adam, U. Fitri Afifah, And S. Widiyanto, "Analisis Perencanaan Strategis Sistem Informasi Pada Sma Xyz Dengan Metode Ward And Peppard," *J. Sci. Soc. Res.*, Vol. 4307, No. 2, Pp. 408–415, 2023, [Online]. Available: [Http://Jurnal.Goretanpena.Com/Index.Php/Jssr](http://Jurnal.Goretanpena.Com/Index.Php/Jssr)
- [4] Y. R. Kevin Nagashi, "Perencanaan Strategis Si / Ti Dengan Metode Ward And Peppard," *J. Tek. Inform. Dan Sist. Inf.*, Vol. 9, No. 2, Pp. 18–25, 2022.
- [5] M. B. Nugraha, G. Pralebda, And R. S. Dewi, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Pada Universitas Xyz Menggunakan Metode Ward And Peppard," *Jurikom (Jurnal Ris. Komputer)*, Vol. 7, No. 1, P. 34, 2020, Doi: 10.30865/Jurikom.V7i1.1788.
- [6] T. Kurniawan And F. S. Papilaya, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Pada Sistem Informasi Bisnis Menggunakan Ward And Peppard Pada Mister Pithik," *J. Inf. Technol. Ampera*, Vol. 3, No. 1, Pp. 26–39, 2022, Doi: 10.51519/Journalita.Volume3.Issue1.Year2022.Page26-39.
- [7] A. Lah, Y. Rahardja, And M. N. N. Sitokdana, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Menggunakan Metode Ward And Peppard Pada Pt. Serasi Autoraya," *Sebatik*, Vol. 23, No. 1, Pp. 185–191, 2019, Doi: 10.46984/Sebatik.V23i1.467.
- [8] S. Kurniasih, "Penerapan Metode Ward & Peppard Dalam Rencana Strategi Si/Ti Di Pt. Visi Karya Prakarsa," *Nuansa Inform.*, Vol. 16, No. 1, Pp. 116–124, 2022, Doi: 10.25134/Nuansa.V16i1.5226.
- [9] Y. Firmansyah, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Menggunakan Metode Ward And Peppard Pada Pt Akcaya Utama Press (Pontianak Post) Yoki," *J. Khatulistiwa Inform.*, Vol. Vol 3, No. No 1, Pp. 105–118, 2015, [Online]. Available: [Http://Ejournal.Bsi.Ac.Id/Ejurnal/Index.Php/Khatulistiwa/Article/Download/2304/1597](http://Ejournal.Bsi.Ac.Id/Ejurnal/Index.Php/Khatulistiwa/Article/Download/2304/1597)
- [10] J. Saputra And A. R. Tanaamah, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Dengan Menggunakan Metode Ward And Peppard Pada Swalayan," *J. Sist. Komput. Dan Inform.*, Vol. 3, No. 3, P. 289, 2022, Doi: 10.30865/Json.V3i3.3907.