



Perencanaan Strategis Sistem Informasi Manajemen Menggunakan Framework Ward and Peppard Pada Oemah Djari Syariah Hotel and Kitchen

Agustinus Fritz Wijaya¹, Dedrick Kanata Sulisty²

^{1, 2}Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, Indonesia
Email: ¹agustinus.wijaya@uksw.edu, ²682017001@student.uksw.edu

Abstract

Oemah Djari is a company engaged in culinary and hospitality. Seeing the increasing population, market demand will certainly increase, in this case the role of Information Systems and Information Technology (IS / IT) is very important to assist in supporting business activities. This study aims to provide a portfolio of information systems at Oemah Djari Syariah Hotel and Kitchen in order to add value effectively and efficiently. In the data collection method, this study uses the interview method with the company's Co Founder. The research method used is Ward and Peppard, using SWOT analysis, Value Chain analysis, Five Force Porter analysis, Critical Success Factor analysis, McFarlan Strategic Grid analysis, and Information Systems Proposal. This research produces recommendations in the form of information system portfolios such as web procurement of Oemah Djari Syariah Hotel and Kitchen, KMS, ERP, SI Marketing, SI Payroll. For further research, it is hoped that discussions will focus more on IT, such as the implementation and development of less than optimal systems.

Keywords: *Critical Success Factor*, Perencanaan Strategis Sistem Informasi, *Ward and Peppard*

1. PENDAHULUAN

Di suatu bisnis atau perusahaan pasti memerlukan sistem informasi. Sistem Informasi adalah pengaturan orang, data, proses, dan informasi (TI) atau teknologi informasi yang berinteraksi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyediakan sebagai output informasi yang diperlukan untuk mendukung sebuah intansi atau organisasi (Whitten, Bentley, dan Ditman, 2009). Untuk mendukung rencana dan pengembangan bisnis perusahaan sehingga dapat memberikan persaingan bisnis yang kompetitif membutuhkan perencanaan strategis sistem informasi dan teknologi informasi. Perencanaan strategis SI / TI merupakan identifikasi portfolio aplikasi SI berbasis komputer yang akan mendukung organisasi dalam pelaksanaan rencana bisnis dan



merealisasikan tujuan bisnisnya (Ward and Peppard, 2002). Perencanaan strategis SI / TI mempelajari pengaruh SI / TI terhadap kinerja bisnis dan kontribusi bagi organisasi dalam memilih langkah-langkah strategis. Selain itu, perencanaan strategis SI / TI juga menjelaskan berbagai alat, teknik, dan kerangka kerja bagi manajemen untuk menyelaraskan strategi SI / TI dengan strategi bisnis, bahkan mencari kesempatan baru melalui penerapan teknologi yang inovatif.

Bisnis yang memerlukan perencanaan strategis SI / TI salah satunya yaitu bisnis perhotelan dan restoran karena bisnis tersebut berkaitan dengan strategi pemasaran. Namun dengan adanya pengembangan sistem informasi yang tidak terencana akan mengakibatkan pengembangan SI / TI terkesan tidak efisien dan membuat produktivitas perusahaan menurun. Selain besarnya biaya yang dikeluarkan untuk pemeliharaan *software*, *hardware*, dan *brainware*, dampak terburuk lainnya adalah menurunnya tingkat kepercayaan terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akibat penerapan sistem informasi yang kurang tepat. Maka daripada itu, akan dilakukan penelitian di Oemah Djari Hotel Syariah and Kitchen mengenai perencanaan strategis SI / TI untuk memberikan solusi perencanaan strategis pada sistem informasi di Oemah Djari Hotel Syariah and Kitchen sehingga lebih efektif dan efisien untuk menunjang kegiatan bisnis dan bisa berkompetisi di bidang perhotelan dan restoran. Oemah Djari Hotel Syariah and Kitchen terletak di Kota Salatiga dan tergolong baru karena dibuka pada tahun 2017. Oemah Djari Hotel Syariah and Kitchen memiliki fasilitas yang cukup lengkap seperti hotel yang memiliki dua belas kamar.

Berdasarkan wawancara dengan Owner di ketahui terdapat permasalahan berkaitan dengan integrasi antara sistem pelaporan, sistem order, *housekeeping*, dan pengelolaan kamar hotel. Pada bagian bar atau restoran sistem pelaporan, sistem order dan *housekeeping* masih belum terintegrasi satu sama lain yang rawan terjadinya kesalahan input dan data tidak sinkron. Untuk pengelolaan kamar hotel sendiri agar lebih memudahkan pembukaan atau penutupan kamar yang telah di order oleh pelanggan. Selama ini hotel masih menutup kamar manual dari penyedia layanan pemesanan hotel seperti Traveloka, Pegipegi, Agoda.

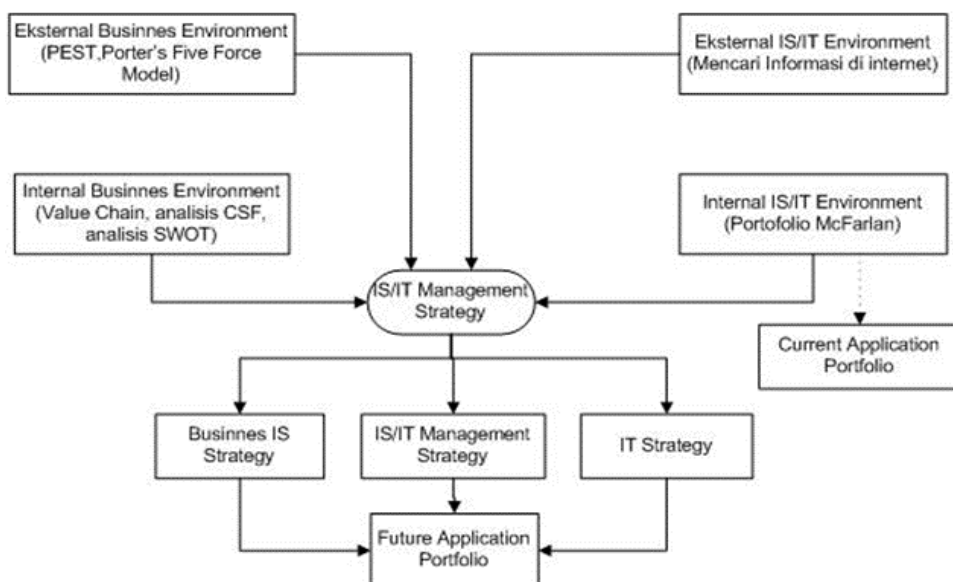
Berdasarkan kondisi permasalahan diatas, semestinya Oemah Djari Hotel and Kitchen memiliki sebuah perencanaan sistem informasi agar dapat mempermudah jalannya fungsi dan proses yang dibutuhkan. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti lebih lanjut dan membangun perencanaan strategis sistem informasi yang sesuai kebutuhan. Adanya perencanaan strategis SI / TI menjadikan pihak manajemen Oemah Djari Hotel and Kitchen akan mendapatkan manfaat seperti sistem investasi yang dibuat akan mendukung

tujuan bisnis, adanya prioritas dari SI / TI yang akan diterapkan akan menghasilkan portfolio aplikasi mendatang yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.[1]

Adapun penelitian yang menggunakan metode Ward and Peppard dalam Perencanaan Strategis SI/TI di Grand Inna Bali Beach yang dilakukan oleh Ida Bagus Ari Brata Paramartha pada tahun 2018 yang menghasilkan sebuah portofolio aplikasi dan arsitektur jaringan untuk menambah keamanan jaringan [1]. Pada penelitian yang dilakukan oleh Pipit Andri Himawan mengenai Perencanaan Strategis SI/TI Pemasaran dan Pelayanan Pada Hotel (Studi Kasus : Grand Kanaya Baturraden) yang menghasilkan rekomendasi portofolio Sistem Informasi dan usulan arsitektur jaringan yang menggunakan topologi bus yang menghasilkan usulan computer jaringan seperti website hotel Grand Kanaya, Data Warehouse, sistem informasi hotel, sistem informasi, kepegawaian, sistem informasi penerimaan tamu, sistem informasi keuangan hotel [2]. Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh Bangun Budiarto pada tahun 2016 yang membahas tentang Perancangan Sistem Informasi Manajemen Stok Makanan Dan Minuman Pada Restoran NZIP ini menghasilkan adanya pengembangan aplikasi untuk pengelolaan stok makanan dan minuman[3].

2. METODE

2.1 Metode Penelitian



Gambar 1. Model Perencanaan Strategis SI/TI [Ward & Peppard 2002]

Metodologi penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu yang relatif lama dengan prosedur maupun aturan yang berlaku. Dalam penelitian Perencanaan Strategis Sistem Informasi / Teknologi Informasi ini menggunakan metodologi penelitian Ward and Peppard, yang mana menggunakan analisis SWOT, analisis Value Chain, analisis Critical Success Factor, Analisa pemetaan aplikasi dengan menggunakan McFarlan Strategic Grid dan analisis Usulan Sistem Informasi. Dengan penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dan responden Bapak Martin Setyawan selaku Co Founder di Oemah Djari Syariah Hotel and Kitchen, sehingga dalam pengambilan data dan fakta penulis melakukan berupa wawancara dengan responden dan melakukan pengamatan secara langsung di Oemah Djari.

Tahap analisis perencanaan strategis sistem informasi ini menggunakan tahap masukan dan tahap keluaran. Berikut tahapan masukannya:

- 1) Analisis Lingkungan Bisnis Internal. Tahapan yang mencakup aspek strategi bisnis saat ini serta memperbaiki atau mengembangkan hal – hal yang bisa menunjang keuntungan perusahaan. [4]
- 2) Analisis Lingkungan Bisnis Eksternal. Tahapan yang mencakup aspek pengambilan keputusan dengan melakukan riset dan analisis pasar dengan menggunakan metode *Five Force Porter*
- 3) Analisis Lingkungan SI/TI Internal. Tahapan yang mencakup kondisi SI/TI perusahaan saat ini mencakup *hardware*, *software* dan jaringan komputer yang telah ada di Oemah Djari maupun yang akan diimplementasikan.
- 4) Analisis Lingkungan SI/TI Eksternal. Tahapan yang mencakup perkembangan teknologi dan pemanfaatannya. Analisis ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman terhadap perkembangan SI/TI diluar organisasi yang dapat memberikan dampak terhadap perusahaan [5].

Untuk tahapan keluaran yang mencakup Strategi SI bisnis TI, Strategi TI, dan Strategi Manajemen SI/TI. Berikut tahapan keluarannya

- 1) Strategi Bisnis SI, tahap keluaran yang mencakup pemanfaatan SI/TI pada bisnis serta mewujudkan visi dan misi SI/TI perusahaan
- 2) Strategi bisnis TI, tahap keluaran yang mencakup kebijakan dan strategi bagi pengelolaan TI
- 3) Strategi Manajemen SI/TI, tahap keluaran yang mencakup tentang peraturan strategi yang ditetapkan perusahaan untuk menerapkan kebijakan SI/TI yang dibutuhkan sesuai kondisi manajemen perusahaan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis SWOT

Analisis Strength, Weakness, Opportunity, Threat atau disingkat dengan SWOT ini analisis yang penting untuk mengetahui dimana kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman untuk perusahaan. Menurut hasil pengumpulan data melalui metode berupa wawancara di Oemah Djari Syariah Hotel And Kitchen diperoleh analisis SWOT sebagai berikut : Oemah Djari Syariah Hotel and Kitchen memiliki kekuatan seperti lokasi yang strategis dan tidak terlalu jauh dari pusat kota yang memiliki pemandangan alam yang menarik, sistem reservasi restoran untuk hari yang penting, dan memiliki resep hidangan yang lezat. Oemah Djari Syariah Hotel and Kitchen masih terdapat kelemahan seperti sistem yang masih kurang optimal, fasilitas yang masih kurang, dan kurangnya pemasaran. Oemah Djari Syariah Hotel and Kitchen memiliki peluang yaitu sudah memakai sistem untuk menjalankan bisnis, menjalin kerja sama dengan agen travel, pertumbuhan penduduk yang bertambah. Namun terdapat ancaman yaitu bertambahnya pesaing bisnis dibidang makanan dan minuman, dan Kenaikan harga bahan baku.

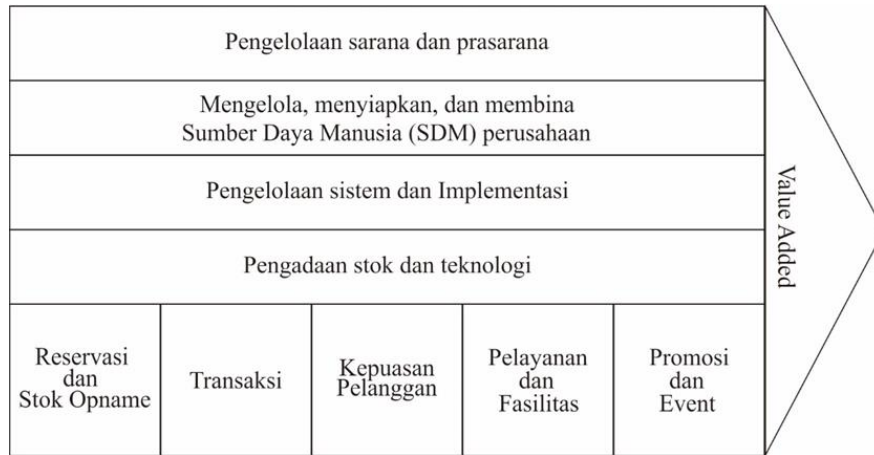
Matrik SWOT

Hasil dari analisis SWOT diatas maka didapatkan kesimpulan yang akan menjadikan strategi yang tepat.

S-O	S-T
<ol style="list-style-type: none"> 1. Memanfaatkan kerjasama dengan agen travel untuk melakukan promosi 2. Melakukan pengembangan sistem informasi sehingga memberikan efektifitas dan efisiensi dalam pengelolaan keuangan. 3. Melakukan inovasi dan pengembangan makanan, dan pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan promosi unit kamar hotel dan makanan agar menarik minat pelanggan 2. Memberikan pelayanan terbaik agar pelanggan merasa nyaman
W-O	W-T
<ol style="list-style-type: none"> 1. Menambah dan mengembangkan fasilitas hotel dan resto yang masih kurang 2. Mengembangkan sistem yang telah ada agar lebih optimal 3. Melakukan pemasaran di sosial media dengan mengunggah foto atau video yang menggambarkan kenyamanan di Oemah Djari. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjalinkan hubungan baik dengan pelanggan 2. Mengikuti perkembangan teknologi saat ini 3. Mengantisipasi persaingan bisnis yang tidak sehat

Gambar 2. Matrik SWOT

1) Analisis Value Chain



Gambar 3. Hasil Analisis Value Chain

Menurut Gambar 3, dapat dijelaskan hasil analisis *Value Chain* sebagai berikut:

1. Aktivitas Utama
 - a. *Inbound Logistics*
 - Reservasi seperti kamar hotel dan tempat untuk acara
 - Penyimpanan stok makanan dan minuman
 - b. *Operational*
 - Transaksi restoran
 - Transaksi hotel
 - Transaksi laundry
 - c. *Outbound logistic*
 - Kepuasan pelanggan terhadap hotel
 - Kepuasan pelanggan terhadap makanan dan minuman
 - d. *Service*
 - Memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik untuk pelanggan
 - Melakukan perbaikan apabila terdapat kerusakan
 - e. *Marketing & Sales*
 - Promosi melalui agen yang bekerjasama dengan Oemah Djari Syariah Hotel and Kitchen
 - Membuat event yang menarik di Oemah Djari Syariah Hotel and Kitchen
2. Aktivitas Pendukung
 - a. *Support Activities Infrastructure*

- Pengelolaan sarana dan prasarana fasilitas hotel dan restoran untuk kenyamanan pelanggan
 - b. *Human Resource Management*
 - Mengelola, Menyiapkan, dan membina Sumber Daya Manusia (SDM) perusahaan
 - c. *Product & Technology Development*
 - Pengelolaan sistem dan jaringan komputer
 - Melakukan riset dan implementasi teknologi terbaru
 - d. *Procurement*
 - Pengadaan stok barang seperti makanan, minuman, peralatan mandi, dan peralatan lainnya
- Pengadaan teknologi komputer sesuai kebutuhan

2) Analisis Critical Success Factor

Analisis ini mencakup faktor – faktor apa saja yang bisa membuat perusahaan maju dan dapat mencapai visi dan misi perusahaan.

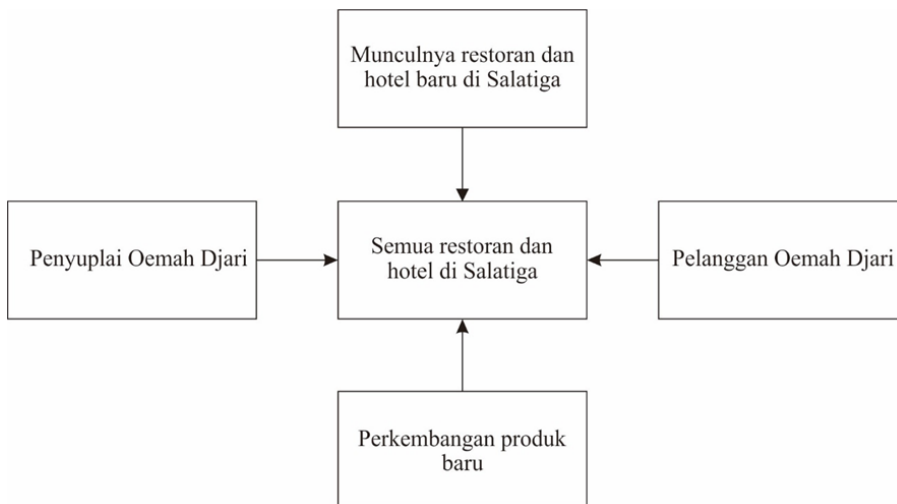
Tabel 1. Hasil Analisis CSF

Visi	Misi	Sasaran	Strategi	Solusi	CSF
Menjadi perusahaan perhotelan dan restoran yang terkemuka di Indonesia, yang menawarkan kenyamanan seperti dirumah dengan pemandangan alam persawahan dan jauh dari keramaian kota	1) Mengutamakan kualitas dalam hal pelayanan dan makanan, dan menciptakan atmosfer yang natural untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung 2) Menumbuhkan ketrampilan dan pengetahuan karyawan guna mencapai performa	1) Kepuasan dan kenyamanan pelanggan 2) Peningkatan profesionalisme manajemen perusahaan	1) Meningkatkan kualitas pelayanan, hidangan, sarana, dan prasarana hotel dan restoran 2) Meningkatkan SDM yang berkualitas dan profesional	1) Memperbaiki sarana dan prasarana hotel dan restoran dan selalu memperbaharui sistem teknologi sesuai dengan perkembangan jaman 2) Memberikan pelatihan, pembinaan, dan penghargaan kepada karyawan	1) Kepuasan pelanggan menjadi naik 2) Kualitas SDM yang meningkat

Visi	Misi	Sasaran	Strategi	Solusi	CSF
	operasional yang maksimal.				
	3) Berkomitmen untuk membentuk tim yang solid dan dapat melayani secara profesional serta mempunyai etika bisnis yang baik				

3) Analisis Porter's Five Force Model

Analisis Porter's Five Force cukup penting untuk mengidentifikasi persaingan dengan melihat ancaman – ancaman seperti pesaing baru, produk pengganti baru, daya tawar penyuplai, daya tawar pelanggan, dan ancaman pesaing perusahaan.



Gambar 4. Hasil analisis Porter's Five Force Model

3.2 Analisis Lingkungan SI/TI Internal dan Eksternal

1) Analisis Lingkungan SI/TI Internal dan Eksternal

Saat ini Oemah Djari Syariah Hotel and Kitchen sudah menerapkan teknologi dalam hal mengelola data penjualan, pengelolaan data hotel, dan sistem kasir yang dapat membantu dalam mempermudah pekerjaan. Meskipun sudah menerapkan beberapa SI/TI, Oemah Djari Syariah Hotel and Kitchen masih mempunyai permasalahan mengenai integrasi antara semua sistem tersebut. maka daripada itu diperlukan integrasi dari semua sistem agar pengelolaan data lebih mudah dan akurat.

Strategic	High Potential
Website Oemah Djari Hotel dan Resto	ERP CRM KMS
SI Pemasaran SI Housekeeping SI Keuangan SI Penggajian	Database perusahaan Email
Key Operational	Support

Gambar 5. Portofolio McFarlan

2) Analisis Lingkungan SI/TI Eksternal

Dalam masa industri 4.0 seperti sekarang semua perusahaan dituntut agar bisa mengikuti perkembangan teknologi yang sangat pesat agar bisa mencapai visi dan misi dari perusahaan tersebut. Dalam hal teknologi, Oemah Djari Syariah Hotel and Kitchen sudah menggunakan teknologi dalam beberapa sistem, tapi masih kurangnya integrasi dalam sistem tersebut menjadikan Oemah Djari masih kurang efisien dalam pengelolaan data. Maka dari itu agar bisa lebih efektif dan efisien Oemah Djari diharapkan bisa menambah beberapa sistem lagi dan menyelaraskan semua sistem tersebut.

3.3 Usulan Sistem Informasi

Dari hasil analisa yang telah dilakukan, maka selanjutnya membuat Usulan Sistem Informasi agar menghasilkan rekomendasi strategi yang tepat. Berikut hasil Usulan Sistem Informasi pada gambar 6.

No.	Nama Sistem Informasi	Fungsi
1.	Web Oemah Djari Syariah Hotel and Kitchen	Berisi informasi mengenai Oemah Djari Syariah Hotel dan Resto, Rating atau Nilai dari pengunjung kepada Oemah Djari, dan bisa juga untuk Reservasi tempat untuk resto ataupun kamar hotel
2.	KMS	Membantu memecahkan masalah dan memudahkan untuk mencari informasi dan pengetahuan dengan cepat dan praktis
3.	ERP	Menyelaraskan dan mengelola berbagai aktivitas operasional
4.	SI Pemasaran	Menggunakan histori proses pemasaran sebagai data yang akan dianalisa untuk merencanakan strategi pemasaran di masa yang akan datang
5.	SI Penggajian	Memproses penggajian karyawan secara otomatis

Gambar 6. Usulan Sistem Informasi

3.4 Analisa Kesenjangan Aplikasi

Untuk mengetahui apakah sistem yang diterapkan oleh perusahaan Oemah Djari sudah memenuhi kebutuhan atau belum, maka diperlukan analisis kesenjangan aplikasi. Berikut analisa kesenjangan aplikasi, yaitu:

Tabel 2. Analisa Kesenjangan Aplikasi

Usulan Sistem Informasi	Upgrade	Delete	Planning
Website Oemah Djari			✓
KMS			✓
ERP			✓

Usulan Sistem Informasi	Upgrade	Delete	Planning
SI Pemasaran			✓
SI Penggajian			✓
SI Housekeeping	✓		
SI Keuangan	✓		
CRM			✓
Database perusahaan			✓
Email			✓

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang diperoleh dari Oemah Djari Syariah Hotel and Kitchen yang telah di analisis dengan menggunakan metode *Ward and Peppard* sudah memiliki perencanaan strategis sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan seperti menerapkan teknologi dalam hal mengelola data penjualan, pengelolaan data hotel, dan sistem kasir namun masih terdapat kekurangan yaitu memerlukan integrasi dari semua sistem dan efisiensi dalam pengelolaan data.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diperoleh, peneliti memberikan saran:

- 1) Disarankan kepada Oemah Djari Syariah Hotel and Kitchen dapat menerapkan sistem informasi yang telah diusulkan.
- 2) Saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan melakukan pembahasan yang lebih berfokus kepada TI seperti implementasi dan pengembangan sistem – sistem yang sudah dirancang seperti penelitian yang dilakukan pada pembahasan di atas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. B. A. B. Paramartha, G. R. Dantes, and I. M. Candiasa, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi /Teknologi Informasi Inna Grand Bali Beach," no. 2, 2018.

- [2] P. A. Himawan and T. Astuti, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Pemasaran Dan Pelayanan Pada Hotel (Studi Kasus : Grand Kanaya Baturraden)," *J. Pro Bisnis*, vol. 10, no. 1, pp. 65–80, 2017.
- [3] B. Budiarto, N. Opier, A. D. Saputro, A. H. Mujiyanto, A. Sahala, and J. Prayitno, "Perancangan Sistem Informasi Manajemen Stok Makanan," pp. 6–7, 2016.
- [4] Y. Firmansyah and D. Purwaningtias, "Analisa Metodologi Ward & Peppard Dalam Penentuan Perencanaan Strategis SI/TI," *Cybernetics*, vol. 1, no. 02, p. 70, 2017, doi: 10.29406/cbn.v1i02.725.
- [5] F. Manoppo, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Menggunakan Metode Ward And Peppard (Studi Kasus: Pada STMIK Parna Raya Manado)," *Sent*, vol. 16, no. 2, pp. 15–17, 2017.