

PERENCANAAN STRATEGI SISTEM INFORMASI PADA PELAYANAN NASABAH DI PT.PEGADAIAN (PERSERO) – CABANG PEMBANTU CIPARAY

Devie Firmansyah, S.Kom., M.Kom.¹Kuncara Dwi Satria²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi STMIK LPKIA Bandung

Jln. Soekarno Hatta No. 456 Bandung 40266, Telp. +62 22 75642823, Fax. +62 22 7564282

¹devief@lpkia.ac.id, ²kuncaradasatria@gmail.com

Abstrak

Perencanaan strategis SI/TI merupakan proses identifikasi portofolio aplikasi SI berbasis komputer yang akan mendukung organisasi dalam pelaksanaan rencana bisnis dan merealisasikan tujuan bisnisnya. 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 tools, teknik, dan kerangka kerja bagi manajemen untuk menyelaraskan strategi SI/TI dengan strategi bisnis, bahkan mencari kesempatan baru melalui penerapan teknologi yang inovatif.

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.

Kegiatan bisnis gadai yaitu menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang gadai dan fidusia, baik secara konvensional maupun syariah, dan jasa lainnya di bidang keuangan, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Dengan memanfaatkan SI/TI yang sesuai dengan rencana strategi, bisnis, manajemen, dan kebijakankebijakan perusahaan akan meningkatkan kegiatan operasional serta menunjang pelayanan pada nasabah yang maksimal sesuai harapan.

Kata kunci: *perencanaan strategi, sistem/ teknologi informasi, bisnisgadai, pelayanan nasabah, Metode Ward and Peppard*

1. Pendahuluan

Dalam melakukan kegiatan dibutuhkan perencanaan, yaitu sebuah proses cara atau perbuatan merencanakan (KBBI). Untuk membuat perencanaan strategi yang matang antara komponen organisasi, kegiatan bisnis serta SI/TI, dimana salah satu metode atau cara penyusunan perencanaan tersebut yaitu metode *Ward and Peppard*. Pada metode ini, [1] strategi sistem informasi merupakan strategi yang mendefinisikan kebutuhan organisasi atau perusahaan terhadap informasi dan sistem yang mendukung keseluruhan strategi bisnis yang dimiliki organisasi tersebut. Strategi teknologi informasi adalah yang berfokus pada penetapan visi tentang bagaimana teknologi dapat mendukung dalam memenuhi kebutuhan informasi dan sistem dari sebuah informasi.

Perusahaan Pegadaian merupakan lembaga keuangan bukan bank yang menyediakan fasilitas pinjaman dengan memberikan jaminan tertentu. Tujuan dari perusahaan Pegadaian salah satunya yaitu untuk melaksanakan dan menunjang sebuah kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang

ekonomi dan dibidang pembangunan nasional yang melalui penyaluran pinjaman atas dasar hukum gadai. Dimana dalam mencapai tujuan tersebut Pegadaian harus memiliki perencanaan strategis yang matang dan saling berkesinambungan dengan organisasi serta komponen perusahaan lainnya seperti sistem informasi dan teknologi informasi.

PT. Pegadaian (Persero) - CP Ciparay merupakan Pegadaian konvensional sebagai cabang pembantu dibutuhkan sebuah perencanaan strategi perusahaan yang matang untuk dapat memenangkan persaingan, meningkatkan kinerja bisnis, dan mampu mendukung keseluruhan strategi bisnis organisasi serta dapat memenuhi kebutuhan nasabah/ pelanggan sebagai pengguna dari produk dan jasa Pegadaian. Dengan perencanaan strategi pun diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi sistem informasi dan teknologi informasi yang dapat mencapai tujuan keunggulan yang kompetitif bagi perusahaan dimasa yang akan datang.

Adapun permasalahan yang ditemukan ialah :

1. Bagaimana perencanaan strategis sistem informasi yang sesuai dan selaras dengan bisnis serta tujuan perusahaan?
2. Rekomendasi SI/TI seperti apa yang dapat menunjang pelayanan dan kebutuhan nasabah?.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka tujuan perancangan yang ingin dicapai ialah :

1. Membantu manajemen perusahaan dalam menentukan keputusan perencanaan strategis sistem informasi.
2. Memberikan rekomendasi SI/TI yang dapat menunjang pelayanan dan kebutuhan nasabah.

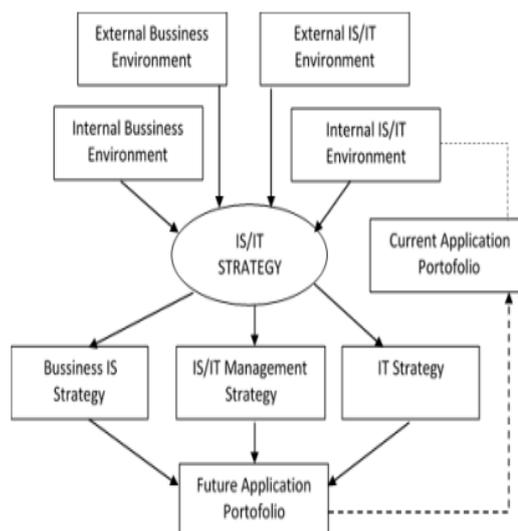
Metodologi penelitian yang dalam penelitian ini adalah:

1. Teknik pengumpulan data, digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan permasalahan perencanaan strategis sistem informasi, dan lembaga keuangan bukan bank, dan perusahaan Pegadaian.
2. Teknik pengukuran merupakan aturan dan prosedur, digunakan untuk menjembatani antara apa yang ada dalam dunia konsep dengan apa yang terjadi di dunia nyata.
3. Interpretasi metode *ward and peppard*, digunakan untuk melakukan analisis dan interpretasikan dari data yang telah dikumpulkan mengikuti model perencanaan strategis SI/TI yang merujuk kepada metode *ward and peppard*.

2. Dasar Teori

2.1 Perencanaan Strategi Sistem Informasi

Perencanaan strategis SI/TI merupakan proses identifikasi portofolio aplikasi SI berbasis komputer yang akan mendukung organisasi dalam pelaksanaan rencana bisnis dan merealisasikan tujuan bisnisnya. 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 *tools*, teknik, dan kerangka kerja bagi manajemen untuk menyelaraskan strategi SI/TI dengan strategi bisnis, bahkan mencari kesempatan baru melalui penerapan teknologi yang inovatif.[1]



Gambar 2.1 Model Strategis SI/TI[1]

Tools yang digunakan pada perencanaan strategi ini yaitu: PEST analisis, SWOT analisis, Value chain analisis, Metode *Critical Succes Factors* (CSF), *Five Force's Competitive Porter Model* dan *McFarlan's Strategic Grid*.

2.2 Pelayanan Nasabah

Pelayanan adalah suatu proses yang terdiri dari serangkaian tindakan, interaksi, aktifitas penting untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan dimana dalam penyampaian ini terdapat tujuan menghasilkan keuntungan. Aktifitas pelayanan lekat dengan persoalan-persoalan bagaimana cara-cara yang tepat untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan. Oleh karena itu, sebuah pelayan dapat dilihat sebagai sebuah outcome yang diterima pelanggan.[2]

Berdasarkan Undang-undang Pokok-pokok Perbankan diintroduksikan rumusan nasabah yaitu "nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank".[3]

2.3 Pegadaian

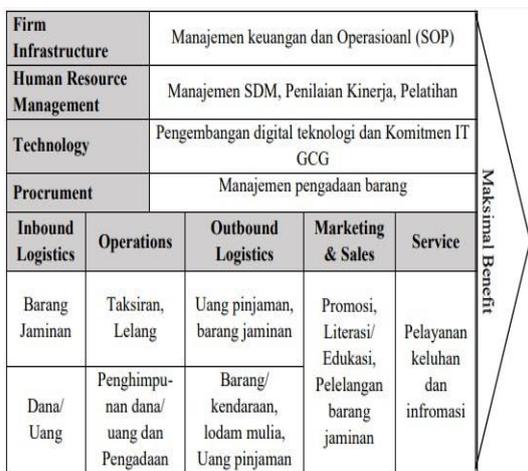
Maksud dan tujuan Perusahaan Pegadaian untuk melakukan usaha di bidang gadai dan fidusia, baik secara konvensional maupun syariah, dan jasa lainnya di bidang keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terutama untuk masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah, usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya Perseroan dengan menerapkan prinsip perseroan terbatas.[4]

3. Analisis dan Perancangan

3.1 Value Chain Analysis

Analisis rantai nilai (*value chain*) dikemukakan oleh Michael Porter [1]. Menurut Porter, setiap perusahaan adalah kumpulan kegiatan yang dilakukan untuk produksi, pemasaran, pengiriman dan dukungan terhadap produk. Keseluruhan kegiatan ini dapat direpresentasikan dengan menggunakan *value chain*.

Pendekatan rantai nilai (*value chain*) dibedakan menjadi dua tipe aktivitas bisnis yaitu: aktivitas utama (*primary activities*) dan aktivitas pendukung (*support activities*).



Gambar 3.1 Value chain

3.2 Metode Critical Succes Factors (CSF)

Rockart [1] mendefinisikan CSF sebagai area tertentu dalam perusahaan, dimana jika hasil dari area tersebut memuaskan, maka akan menjamin keberhasilan perusahaan dalam bersaing. Area tersebut adalah area kunci dimana ‘sesuatu harus berjalan dengan baik dan benar’, sehingga keberhasilan bisnis dapat dicapai dan terus berkembang.

Tabel 3.1 CSF Pimpinan Cabang

| Pimpinan Cabang | | |
|---|---|---|
| Objektif | Pengukuran | Action |
| Memperoleh penilaian kinerja operasional, administrasi dan keuangan yang baik | <ul style="list-style-type: none"> - KPI Cabang - Peningkatan penyaluran dana | <ul style="list-style-type: none"> - Pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai - Menetapkan rencana kegiatan operasional, administrasi dan keuangan. - Meningkatkan pemasaran melalui agen. |

Tabel 3.2 CSF Penaksir

| Penaksir | | |
|---|---|--|
| Objektif | Pengukuran | Action |
| Jumlah uang pinjaman yang tersalurkan sesuai dengan maksimal uang pinjaman berdasarkan taksiran | <ul style="list-style-type: none"> - Perbandingan uang pinjaman dan nilai taksiran | <ul style="list-style-type: none"> - Memberikan informasi yang jelas mengenai taksiran dan maksimal uang pinjaman. - Menawarkan untuk menambah barang jaminan. |

Tabel 3.3 CSF Penyimpanan

| Penyimpanan | | |
|--|--|---|
| Objektif | Pengukuran | Action |
| Laporan barang jaminan, dokumen yang tepat waktu dan sesuai dengan fisik | <ul style="list-style-type: none"> - Fisik Barang jaminan dan dokumen sesuai dengan laporan | <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan cek fisik setiap akan tutup operasional harian. - Selalu melakukan pelaporan untuk barang jaminan yang masuk, ditebus/ dilelang. |

Tabel 3.4 CSF Kasir

| Kasir | | |
|---|---|--|
| Objektif | Pengukuran | Action |
| Kesesuaian penerimaan dan pengeluaran uang antara fisik dan laporan | <ul style="list-style-type: none"> - Fisik uang dan laporan sesuai | <ul style="list-style-type: none"> - Melayani dengan tepat, jelas dan cepat dengan memperhitungkan resiko (kehati-hatian) |

3.3 SWOT Analisis

SWOT singkatan dari *Strengths* (kekuatan), *Weakness* (kelemahan), *Opportunities* (peluang), *Threats* (ancaman). Menurut Rangkuti (2006), analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan.

Analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal; peluang dan ancaman dengan faktor internal; kekuatan dan kelemahan. [5]

| Faktor Internal | |
|---|---|
| Strength (Kekuatan) | Weakness (Kelemahan) |
| 1. Barang jaminan yang dapat diterima beragam | 1. Lambatnya pengembangan teknologi digital |
| 2. SOP yang jelas, dapat dilaksanakan dan dipahami | 2. Pelayanan informasi dan keluhan nasabah masih kurang |
| 3. Pengembangan SDM | 3. Proses lelang barang jaminan dan taksiran untuk barang elektronik dan kendaraan |
| 4. Tata Kelola TI yang berdasarkan prinsip GCG | |
| 1. Perluasan pasar. | 1. Perkembangan Sistem/ Teknologi Informasi yang semakin cepat. |
| 2. Meningkatnya kepentingan masyarakat untuk berinvestasi di emas/ perhiasan. | 2. Hadirnya perusahaan bisnis gadai swasta baru. |
| 3. Pertumbuhan ekonomi yang akan baik. | 3. Hadirnya jenis pembiayaan tanpa agunan (Kartu Kredit) dan pinjaman atas kepercayaan. |
| 4. Pengembangan teknologi digital. | |
| Opportunity (Peluang) | Threat (Ancaman) |
| Faktor Eksternal | |

Gambar 3.2 SWOT Analisis

3.4 Perancangan

Berdasarkan hasil dari analisis dihasilkan asumsi strategi terpilih:

1. Mempertahankan kegiatan bisnis saat ini untuk menekan pengembangan teknologi digital yang lambat.
2. Membangun citra produk dan jasa kepada masyarakat memberikan informasi dengan tepat dan cepat.
3. Menetapkan harga pasar untuk taksiran dan harga lelang barang jaminan sesuai dengan pertumbuhan ekonomi.
4. Memanfaatkan teknologi saat ini dengan maksimal.
5. Memperluas kegiatan literasi dan edukasi mengenai bisnis usaha gadai.

Diterjemahkan kedalam perencanaan strategi bisnis, SI/TI, dan manajemen SI/TI:

1. Strategi SI bisnis,
 - a. Pemanfaatan SI/TI yang maksimal untuk menunjang kegiatan bisnis.
 - b. Penerapan yang berkesinambungan antara operasional dan bisnis dalam pengelolaan TI yang sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG).
 - c. Memperluas sasaran pasar melalui masing-masing fungsi bisnis untuk melakukan kegiatan promosi, literasi dan edukasi bisnis gadai.
2. Strategi TI,
 - a. Penerapan tata kelola TI di Pegadaian dalam implementasinya telah dituangkan

dalam SOP dan kebijakan sesuai dengan tata kelola *IT governance*.

- b. Melakukan pengembangan SDM melalui pelatihan yang dapat diikuti oleh setiap fungsi bisnis.
 - c. Melakukan pengembangan teknologi sedikit demi sedikit dengan melihat kebutuhan informasi bagi nasabah.
3. Strategi Manajemen SI/TI,
 - a. Melakukan penilaian terhadap kinerja pegawai dalam penerapan kebijakan SI/TI.
 - b. Memberikan informasi yang jelas, cepat dan tepat kepada nasabah dengan memanfaatkan teknologi.
 - c. Memberikan arahan bagi pegawai terhadap kebijakan-kebijakan SI/TI.

Dengan rekomendasi SI/TI yang diajukan:

Tabel 3.5 Perancangan model solusi SI/TI baru

| No | Asumsi Strategi Terpilih | Kebutuhan Informasi | Kebutuhan SI/TI |
|----|--|---|---|
| 1 | Mempertahankan kegiatan bisnis saat ini untuk menekan pengembangan teknologi digital yang lambat. | Kegiatan operasional dan keuangan (Informasi pengeluaran dan pemasukkan/ laba) | <i>Dashboard system</i> |
| 2 | Menetapkan harga pasar untuk taksiran dan harga lelang barang jaminan sesuai dengan pertumbuhan ekonomi. | Perbandingan harga pasar barang jaminan. Jadwal lelang dan barang jaminan yang akan dilelang | SI <i>Web Scrapping</i> harga pasar SI Lelang berbasis <i>online</i> |
| 3 | Memperluas kegiatan literasi dan edukasi mengenai bisnis usaha gadai. | Informasi institusi dan perusahaan sebagai partner. | SI Partner |

Tabel 3.6 Perancangan model solusi pengembangan SI/TI

| No | Asumsi Strategi Terpilih | Kebutuhan Informasi | Kebutuhan SI/TI |
|----|--|--|----------------------------|
| 1 | Membangun citra produk dan jasa kepada masyarakat memberikan informasi dengan tepat dan cepat. | Informasi produk dan jasa yang <i>up-to-date</i> | Aplikasi Sahabat Pegadaian |
| 2 | Memanfaatkan teknologi saat ini dengan maksimal. | Informasi prinsip-prinsip <i>IT Governance</i> | SI HCMS |

| STRATEGIC | HIGH POTENTIAL |
|---------------------------------------|------------------------------|
| - SI Lelang berbasis <i>online</i> | - Aplikasi Sahabat Pegadaian |
| - SI <i>Web Scrapping</i> harga pasar | - SI Partner |
| - <i>Dashboard system</i> | - SI HCMS |
| KEY OPERATIONAL | SUPPORT |

Gambar 3.3 McFarlan's Strategic Grid

Tabel 3.7 Kebutuhan SI/TI dengan Fungsi/ Unit Kerja

| No. | Kebutuhan SI/TI | Fungsi/ Unit Kerja |
|-----|-------------------------------------|------------------------------|
| 1 | SI Lelang berbasis <i>online</i> | Penaksir, Penyimpanan, Kasir |
| 2 | SI <i>Web Scrapping</i> harga pasar | Penaksir |
| 3 | Aplikasi Sahabat Pegadaian | Marketing & Sales |
| 4 | SI HCMS | Kepegawaian |
| 5 | Dashboard system | Kepala Cabang |
| 6 | SI Partner | Marketing & Sales |

Tabel 3.8 Roadmap

| No. | Kebutuhan SI/TI | Ket | Tahun ke- | | | | |
|-----|-------------------------------------|-----|-----------|------|------|------|------|
| | | | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
| 1 | SI Lelang berbasis <i>online</i> | B | | | | | |
| 2 | SI <i>Web Scrapping</i> harga pasar | B | | | | | |
| 3 | Aplikasi Sahabat Pegadaian | P | | | | | |
| 4 | SI HCMS | P | | | | | |
| 5 | Dashboard system | B | | | | | |
| 6 | SI Partner | B | | | | | |

Keterangan:

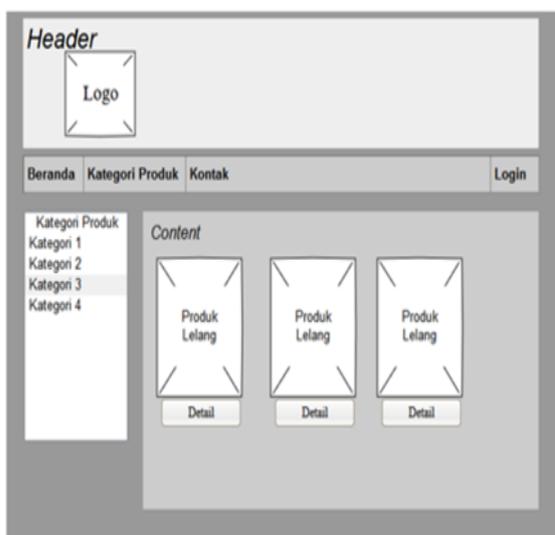
B : Baru

P: Pengembangan

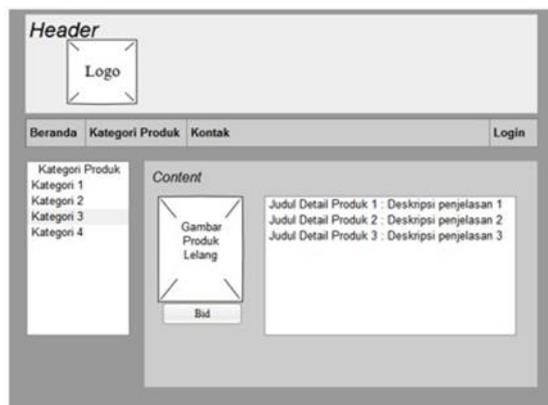
4. Implementasi dan Pengujian

4.1 Implementasi

Berikut ini *prototype/* rancangan SI (portofolio aplikasi SI) dari sistem informasi lelang berbasis *online* yang direkomendasikan untuk pembangunan sistem informasi pada tahun pertama.



Gambar 4.1 Desain halaman produk lelang



Gambar 4.2 Desain halaman detail produk lelang

4.2 Pengujian

Hasil pengujian , menghasilkan :

1. Secara keseluruhan pengujian untuk asumsi rencana strategi yang diajukan sesuai dengan kegiatan dan tujuan bisnis Pegadaian Ciparay, hanya terdapat ketidaksesuaian pada point “Mempertahankan kegiatan bisnis saat ini untuk menekan pengembangan teknologi digital yang lambat”.
2. Pada pengujian untuk uraian rencana strategi yang diajukan terdapat ketidaksesuaian pada point “Melakukan pengembangan teknologi sedikit demi sedikit dengan melihat kebutuhan informasi bagi nasabah”.
3. Sedangkan untuk pengujian rekomendasi SI/TI untuk Pegadaian Ciparay, yang diajukan SI/TI dapat menunjang pelayanan dan kebutuhan nasabah di Pegadaian Ciparay.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, perancangan, implementasi dan pengujian dapat disimpulkan rencana strategi yang harus dilaksanakan oleh Pegadaian Ciparay berfokus pada mengembangkan usaha dengan senantiasa memperbaiki dan menyempurnakan masalah internal, dengan uraian:

1. Rencana strategi sistem informasi sesuai dan selaras dengan bisnis serta tujuan perusahaan dengan asumsi strategi terpilih, menghasilkan uraian rencana strategi yang berkolaborasi antara Strategi Bisnis, Strategi TI dan Strategi Manajemen SI/TI.
2. Rekomendasi SI/TI yang dapat menunjang pelayanan dan kebutuhan nasabah.
 - a. SI Lelang berbasis *online*
 - b. SI *Web Scrapping* harga pasar
 - c. Aplikasi Sahabat Pegadaian

Dengan pembangunan SI pada tahun pertama adalah Sistem Informasi Lelang berbasis *online*.

Daftar Pustaka

- [1] J. Ward and J. Peppard, *Strategic Planning for Information System*, 3 ed., England: John Wiley & Sons, 2002.
- [2] L. I. Mindarti, *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola yang Baik*, Malang: Universitas Brawijaya Press, 2016.
- [3] Presiden Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1967 Tentang Pokok-Pokok Perbankan*, Jakarta: Sekretaris Kabinet Ampera, 1967.
- [4] Presiden Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2011 Tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero)*, Jakarta: Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 2011.
- [5] F. Hendarawan and E. Suryani, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi dan Teknologi Informasi: Studi Kasus PT.TAT," *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXII*, p. 19, 2015.
- [6] PT. Pegadaian (Persero), "Annual Report 2017," PT. Pegadaian (Persero), Jakarta, 2017.
- [7] MobnasEsemka, "Beberapa Contoh Teknologi di Bidang Perbankan Terpopuler," 23 Juni 2018. [Online]. Available: <https://mobnasesemka.com/contoh-teknologi-dibidang-perbankan/amp/>.
- [8] Belalang.com, "Apa Itu Lelang?," 18 Agustus 2018. [Online]. Available: <https://balelang.com/pusat-bantuan/apa-itu-lelang/>.
- [9] Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.05/2016 Tentang Usaha Pergadaian*, Jakarta: Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 2016.
- [10] A. Cassidy, *Practical Guide to Information Systems Strategic Planning*, 2 penyunt., NW-USA: Taylor & Francis Group, 2006.
- [11] A. Ardi, E. Utami dan E. T. Luthfi, "Perencanaan Master Plan Arsitektur Bisnis PT. Global Arta Borneo Menggunakan Framework Ward andPeppard," *ILKOM Jurnal Ilmiah*, vol. 9, no. 2, p. 107, 2017.
- [12] B. Mughtar, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, 1 penyunt., Jakarta: Kencana, 2016.
- [13] I. Muliawaty, "Perumusan Strategi Pemasaran Perum Pegadaian Cabang Kemayoran.," *Institut Pertanian Bogor, Bogor*, 2012.
- [14] J. Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, 1 penyunt., Jakarta: Kencana, 2011.
- [15] J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk memastikan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- [16] P. Rufaidah, *Manajemen Strategik*, Bandung: Humantora, 2013.
- [17] E. Yunus, *Manajemen Strategis*, Yogyakarta: ANDI, 2016.