

PERENCANAAN STRATEGI SISTEM INFORMASI RETAIL STUDI KASUS : PT. RETAIL X

Tri Ramdhany¹, Sri Kurniasih²

¹Program Studi Sistem Informasi PKN LPKIA

Jln. Soekarno Hatta No. 456 Bandung 40266, Telp. 022 75642823, Fax. 022 7564282

Email : triramdhany@gmail.com, sri.kurniasih@yahoo.co.id

Abstrak

Banyak organisasi melakukan pengembangan teknologi informasi hanya berdasarkan apa yang mereka percayai atau rekomendasi vendor. padahal Pengembangan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi (SI/TI) membutuhkan perencanaan yang matang dan menyesuaikan dengan tujuan strategis bisnis untuk menghindari kerugian yang lebih besar dari sisi finansial dan investasi. Pengembangan SI/TI yang tidak sistematis akan terkesan tambal sulam, memenuhi kebutuhan sesaat, tidak ada skala prioritas dan tidak sesuai dengan proses bisnis organisasi yang berjalan yang memiliki keunikan tersendiri.

PT. Retail X merupakan sebuah perusahaan retail yang masih baru. Untuk terus menjaga daya saing dengan perusahaan yang sejenis baik itu local maupun internasional maka PT. Retail X perlu melakukan perencanaan sistem informasi untuk mendukung kegiatan usahanya.

Perencanaan strategis sistem informasi merupakan pendekatan sistematis mengenai apa yang dianggap paling efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan informasi. Pendekatan perencanaan strategis sistem informasi yang dikemukakan oleh Ward dan Peppard (2002) yang mendasari penelitian ini dan menggunakan beberapa metode analisis antara lain : *Five Force Model, Analisis Swot, Balance Score Card, Mc farlan Grid* .

Hasil penelitian ini adalah Cetak Biru perencanaan strategis yang mengacu pada rencana bisnis organisasi berdasarkan data yang diperoleh melalui metode analisis yang digunakan serta melibatkan seluruh komponen organisasi.

Kata Kunci : Retail, Perencanaan Strategis, Five Force Model, Analisis SWOT, Balance Score Card, Mc Farlan Grid

1. Pendahuluan

Industri ritel merupakan industri yang strategis dalam kontribusinya terhadap perekonomian Indonesia. Dalam konteks global, potensi pasar ritel Indonesia tergolong cukup besar. Industri ritel dapat dikategorikan menjadi industri yang merupakan hajat hidup orang banyak karena sekitar 10% dari total penduduk Indonesia menggantungkan hidupnya dengan berdagang, dengan karakteristik industri ritel yang tidak membutuhkan keahlian khusus serta pendidikan tinggi untuk menekuninya.

Sistem informasi pada suatu perusahaan memegang peranan yang sangat penting, terutama sebagai dasar pengambilan keputusan perusahaan. Meningkatnya penggunaan teknologi informasi telah membawa setiap orang dapat melaksanakan berbagai aktivitas dengan akurat, berkualitas, dan tepat waktu. Perkembangan teknologi sistem informasi yang berkembang semakin cepat mempengaruhi kegiatan usaha manusia dalam bidang bisnis. Akan tetapi jika penggunaan teknologi sistem informasi tidak komperhensif dengan organisasi bisnis, maka akan berakhir

dengan kegagalan. Oleh karena itu diperlukan strategi yang baik untuk menghindari kegagalan dari implementasi sistem informasi. Perencanaan strategis sistem informasi adalah proses penyalarsan antara strategi sistem informasi dengan strategi organisasi bisnis.

Perencanaan strategi diperlukan oleh seluruh organisasi, termasuk organisasi bisnis yaitu Perusahaan retail, karena persaingan dalam industri ritel saat ini sangat ketat, maka PT. Retail X perlu memiliki perencanaan strategis yang baik, sehingga dapat berkompetisi dengan perusahaan sejenis, baik itu perusahaan ritel nasional maupun asing.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam makalah ini ialah sebagai berikut:

1. Apa yang membuat PT.Kencana Dept.Store sulit berkompetisi dengan perusahaan ritel berpengalaman lainnya ?
2. Bagaimana konsep perencanaan strategis sistem informasi PT.Kencana Dept.Store dalam rangka menghadapi persaingan dengan perusahaan lain yang sejenis ?

Batasan Masalah

Batasan masalah bertujuan agar adanya arah yang terstruktur dalam penelitian, berikut ini kami menjelaskan batasan dan asumsi masalah dari penelitian yang di lakukan antara lain :

1. Objek penelitian perencanaan strategis sistem informasi yang digunakan sebagai study kasus dalam penelitian adalah perusahaan retail pada PT. Retail X Beberapa teknik/metode analisis yang dapat digunakan dalam perencanaan strategis sistem informasi dan teknologi informasi, mencakup analisis SWOT, analisis *Five Forces Competitive*, analisis *Value Chain*, dan *McFarlan's Strategic Grid*.
2. Pembahasan kapital pembelajaran dan pertumbuhan sebatas pada portofolio aplikasi.

Metodologi Penelitian

1. Proses pengumpulan data melalui : observasi, wawancara,
2. Analisa lingkungan bisnis : Analisa SWOT, Value Chain, Five Force Model
3. lingkungan SI/TI : Perangkat Keras, Perangkat lunak, Sistem Operasi, dan infrastruktur
4. Perencanaan SI/TI : Strategi TI, Strategi Bisnis SI/TI
5. Pemetaan Aplikasi : Analisa McFarlan Strategic Grid

2. Dasar Teori

Agar pemahaman terhadap retail menjadi lebih lengkap, maka landasan teori diawali dengan penjelasan mengenai retail, kemudian di kaitkan dengan pemahaman teknologi informasi dan dampak terhadap perencanaan strategis SI/TI. Berkaitan dengan hal tersebut maka penting sekali untuk kita mengetahui beberapa teori dalam membuat perencanaan strategis SI/TI, yang paling mendasar adalah metodologi rencana strategi SI/TI dan beberapa analisis tools menggunakan *Five Force Model*, *Analisa SWOT*, *Value Chain*, *Balance Score Card*

Model McFarlan's *Strategic Grid*, ditujukan untuk memetakan solusi strategi SI ke dalam empat kuadran yaitu *support*, *key operational*, *strategic*, dan *high potential* sesuai dengan kebutuhan informasi di masing-masing level manajemen. CSF ditujukan untuk menentukan kegiatan-kegiatan yang merupakan faktor kunci dalam menjamin keberhasilan tujuan strategis organisasi. *Balanced Scorecard* digunakan untuk mengetahui hubungan antara data, informasi, dan target strategi bisnis yang ingin dicapai secara terukur melalui empat perspektif *financial*, *customer*, *internal business*, serta *innovation and learning*. Porter's *Five Forces Competitive Model Analysis* digunakan untuk mengetahui bagaimana iklim kompetisi dalam

dunia industri. Terakhir analisis *Value Chain* ditujukan untuk mengetahui dampak potensial yang memberikan nilai tambah dari seluruh aktivitas organisasi yang meliputi aktivitas utama dan pendukung.

Ritel menurut Kotler dalam buku *Principles of Marketing* (2001) mendefinisikan sebagai berikut: "ritel meliputi semua kegiatan yang meliputi semua kegiatan yang melibatkan penjualan barang atau jasa secara langsung pada konsumen akhir untuk penggunaan pribadi dan bukan bisnis". Perencanaan strategis SI/TI merupakan proses identifikasi portofolio aplikasi SI berbasis komputer yang akan mendukung organisasi dalam pelaksanaan rencana bisnis dan merealisasikan 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 (Ward dan Peppard, 2003).

Konsep rantai nilai dipopulerkan oleh Michael E. Porter pada tahun 1985 dalam buku 'Competitive Advantage, Creating and Sustaining Superior Performance'. Porter memberikan pemahaman rantai nilai sebagai sebuah kombinasi dari sembilan aktivitas operasi penambahan nilai umum dalam sebuah perusahaan. Fokus utama dalam rantai nilai terletak pada keuntungan yang ditambahkan kepada konsumen, proses saling tergantung yang menghasilkan nilai, dan permintaan yang dihasilkan serta arus dana yang dibuat.

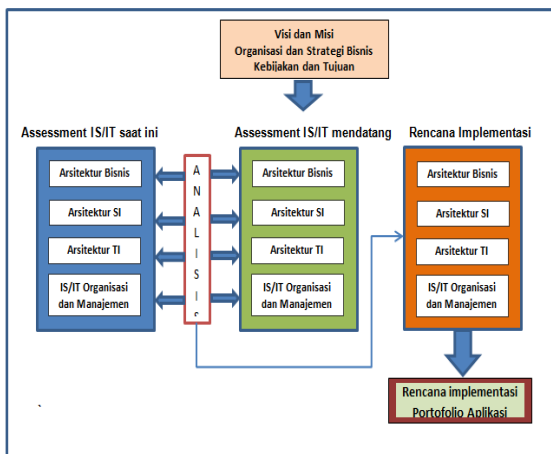
Porter membagi aktivitas-aktivitas kedalam dua kategori. Pertama adalah *primary activities* (aktivitas primer), yaitu aktivitas yang berkaitan dengan penciptaan fisik produk, penjualan dan distribusinya ke para pembeli, dan layanan setelah penjualan. Aktivitas ini terdiri dari *inbound logistics* (logistik ke dalam), *operations* (kegiatan operasi), *outbound logistics* (logistik ke luar), *marketing and sales* (pemasaran dan penjualan), *servis* (pelayanan). Kedua adalah *support activities* (aktivitas pendukung), yaitu aktivitas yang menyediakan dukungan yang diperlukan bagi berlangsungnya aktivitas primer. Aktivitas ini terdiri dari *procurement* (pembelian/pengadaan), *technology development* (pengembangan teknologi), *human resource management* (manajemen sumber daya manusia), *firm infrastructure* (infrastruktur perusahaan).

Analisis SWOT adalah instrument perencanaan strategis yang klasik. Dengan menggunakan

kerangka kerja kekuatan dan kelemahan dan kesempatan eksternal dan ancaman, instrument ini memberikan cara sederhana untuk memperkirakan cara terbaik untuk melaksanakan sebuah strategi. Instrumen ini menolong para perencana apa yang bisa dicapai, dan hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan oleh mereka. Tujuan analisis swot ini adalah membandingkan antara faktor eksternal, berupa Peluang (*opportunities*) dan Ancaman (*threats*) dengan faktor internal, yang berupa Kekuatan (*strengths*) dan Kelemahan (*weaknesses*).

3. Analisa dan Interpretasi

Beberapa teknik/metode analisis yang digunakan dalam perencanaan strategis sistem informasi dan teknologi informasi, mencakup *analisis SWOT*, *analisis Five Forces Competitive*, *analisis Value Chain*, dan *McFarlan's Strategic Grid*, *Balance Score Card*. Analisis ini dilakukan untuk membuat model Perencanaan Strategis Sistem Informasi yang sesuai bagi perusahaan khususnya unit bisnis distribusi. yang akan memberikan gambaran kepada perusahaan mengenai sistem atau aplikasi yang sedang berjalan sekarang, langkah-langkah dan prioritas pengembangan sistem informasi untuk mendukung strategi bisnis, dan rencana implementasi strategi sistem informasi termasuk didalamnya adalah portofolio aplikasi yang berfungsi untuk mengetahui kebutuhan teknologi perusahaan.



Gambar 1 Metodologi Rencana Strategi SI/TI Pada Retail X

3.1 Analisis Lingkungan Bisnis Eksternal

Analisa dilakukan dengan *five forces competitive model*, Secara lengkap di jelaskan sebagai berikut :



Gambar 2 Five Force Model PT. Retail X

3.2 Analisa Lingkungan Bisnis Internal

Untuk menganalisa lingkungan bisnis internal akan menggunakan *SWOT analysis*, *Analysis value chain*, *balance score card* dan *critical success factor* sebagai berikut :

Kekuatan (<i>Strengths</i>)	Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)
<ol style="list-style-type: none"> Tersedianya sarana dan prasarana untuk mendukung proses retail seperti ruangan kerja, gudang, lahan parkir, kasir, ruang media informasi dan lain lain pengalaman koordinator dalam mengelola sebuah perusahaan retail. bangunan (gedung) yang luas 	<ol style="list-style-type: none"> Infrastruktur yang tidak mendukung sarana dan prasarana kegiatan retail SDM yang menangani IT belum memadai. dan koordinasi antar unit yang belum optimal
Peluang (<i>Opportunities</i>)	Ancaman (<i>Threats</i>).
<ul style="list-style-type: none"> Pengembangan sistem informasi untuk meningkatkan kualitas dan efektifitas layanan. Adanya Kerjasama yang baik dengan pemasok sehingga memungkinkan untuk menyediakan dan menawarkan produk yang beragam sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Karena tidak terikanya dengan perusahaan Franchise dan berdiri sendiri maka perusahaan mampu menentukan ciri khas perusahaan dan menerapkan konsep baru dalam berbelanja 	<ol style="list-style-type: none"> Berjamurnya Bisnis-Bisnis Retail Sejenis seperti Yogya, Griya, Carrefour

Gambar 3 Analisa SWOT PT. Retail X

	INBOUND LOGISTIK	OPERATION	OUTBOUND LOGISTIK	SALES & MARKETING	SERVICE
	<ol style="list-style-type: none"> Kencana Store memiliki lebih kurang 241 supplier dan terdapat hubungan baik dengan para pemasoknya sehingga dapat menghemat biaya dan kualitas produk bisa dijangkau. 	<ol style="list-style-type: none"> Aktifitas PT Kencana1. Pendistribusian1. Pemasaran dan penjualan1. Kegiatan operasional yang berkaitan dengan pembelian dan penjualan produk yang telah ditentukan sarana yang dapat digunakan oleh konsumen seperti iklan dan promosi, tenaga penjualan. Fungsi dari Kencana Store mengelompokkan membuat konsumen agar membeli produk tertentu berdasarkan loyal terhadap produk yang tidak merek ditawarkan 			<ol style="list-style-type: none"> Keuntungan emosional yang berupa lay out gerai dan berhubungan dengan pembelian produk yang memudahkan dan membuat nyaman. Kencana Store mengelompokkan membuat konsumen agar membeli produk tertentu berdasarkan loyal terhadap produk yang tidak merek ditawarkan
	<ol style="list-style-type: none"> Pengelolaan Persediaan di lakukan secara terpusat Pengelolaan persediaan di otomatiskan dengan menggunakan media teknologi informasi 				<ol style="list-style-type: none"> Peningkatan SDM PT Kencana Departemen Store.
Infrastruktur perusahaan	<ol style="list-style-type: none"> Untuk pengembangan keangaran dan akurasi dilakukan oleh bagian finance Perumusan strategi dan standar operasi dilakukan oleh Owner dan para Koordinator Proses audit dilakukan oleh internal audit 				
Manajemen Sumber daya	<ol style="list-style-type: none"> Rekrutmen dan program pelatihan Mengembangkan fasilitas dan memperhatikan kesejahteraan karyawan 				
Teknologi	<ol style="list-style-type: none"> Mengembangkan secara internal sistem informasi terpusat. Mengembangkan ECR Untuk mendukung rantai pasokan maka PT. Kencana ini mengembangkan sistem teknologi informasi berupa cash register 				
Procurement	<ol style="list-style-type: none"> Beberapa sama dengan supplier dan pengrajin dalam hal pengadaan barang yang di jual Beberapa sama dengan perusahaan kontrolis dalam pembangunan gerai dan display 				

Gambar 4 Value Chain Analysis PT. Retail X

Financial Perspective	Stake Holder Perspective
<p>Meningkatkan nilai Penjualan sesuai dengan target yang telah di tentukan pihak manajemen (owner) persatuan waktu</p>	<ol style="list-style-type: none"> mendukung dalam proses pengambilan keputusan Menciptakan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggan Mendukung dalam proses pengadaan barang dari supplier
Operational Perspective (Operational Scorecard)	Operational Perspective (Development Scorecard)
<ol style="list-style-type: none"> menyediakan layanan IT yang handal untuk kegiatan operasional perusahaan seperti promosi, pricing, pemilihan produk, pengelolaan data keuangan, pengelolaan data kepegawain dan penggajian, pengelolaan data barang, dan memudahkan dalam proses audit internal yang dilakukan Mengelola Infrastruktur IT yang Aman 	<ol style="list-style-type: none"> Mengembangkan SI Manajemen perusahaan Mengembangkan SI Supply Produk Mengembangkan SI CRM
Learning And Growth Perspective	
<ol style="list-style-type: none"> Mengembangkan kompetensi SDM IT Mengelola Investasi TI dengan Baik Menciptakan Struktur organisasi yang baik Menciptakan Pengelolaan sumberdaya yang baik Mengembangkan kompetensi SDM pelayanan dan operasional yang melek IT 	

Gambar 5 Balance Score Card PT. Retail X

TUJUAN	CSF	PRIME MEASURE	VALUE CHANGE	SISTEM INFORMASI
Peningkatan kualitas pelayanan	Meningkatnya kualitas pelayanan	adanya SOP	Pramuniaga, MU, Kasir, Akord,	Laporan complain atau keluhan pelanggan
Peningkatan Jumlah Penjualan	Meningkatnya jumlah barang yang terjual	indeks penjualan yang tinggi	Pramuniaga, Kasir, Kori,	Laporan penjualan harian
IT handal yang mendukung proses bisnis	Tersedianya fasilitas pendukung berupa media	Kebutuhan akan H/W, S/W, dan	Bag IT	Pengembangan Startegis IT/IS
Peningkatan ketersediaan barang	tidak terjalinya stock out	adanya perhitungan EOQ dan ROP	Bag Gudang	Laporan ROP dan EOQ
Peningkatan kinerja karyawan	meningkatnya prestasi dan indeks kehadiran karyawan	Adanya perhitungan Indeks Prestasi	Bag HR	Laporan PA Karyawan

Gambar 6 Critical Succes Factor PT. Retail X

STRATEGIC	HIGH POTENTIAL
- Inventory information System	- Aplikasi yang mendukung retail online
- Accounting & Finance Information system	- Struktur Jaringan/client Server/ teknologi infrastruktur (LAN/WAN)
- Database History Supplier	- Modem dan perangkat komunikasi
KEY OPERATIONAL	SUPPORT
- Cash Register	- Human Resource Information System

Gambar 7 Current Application Mc Farlan Grid model PT. Retail X

A. Isu terkait proses bisnis :

1. Pemasaran dan penjualan merupakan aktivitas yang berhubungan dengan pemberian sarana yang dapat digunakan oleh pembeli belum maksimal, seperti iklan dan promosi, tenaga penjualan. Fungsi dari aktivitas pemasaran dan penjualan membuat konsumen agar membeli dan loyal terhadap produk yang ditawarkan
2. koordinasi antar unit yang belum optimal
3. Kencana Dept Store memerlukan banyak pemasok (suplier) untuk itu perlukan hubungan yang sangat baik untuk menjaga loyalitas supplier.
4. Kurangnya pengontrolan terhadap kesediaan barang karena kurang berjalannya sistem yang ada.

B. Isu terkait Sistem Informasi :

1. Sistem informasi yang ada belum dapat meningkatkan kualitas dan efektifitas layanan perusahaan terhadap konsumen.
2. SDM yang menangani IT belum memadai.
3. koordinasi antar unit yang belum optimal karena sistem informasi yang ada belum efektif
4. Aplikasi yang ada antara lain :
 - a) Inventory Information System
 - b) Accounting & Finance Information system
 - c) Database History Supplier

C. Isu terkait Teknologi Informasi :

1. Infrastruktur yang tidak mendukung sarana dan prasarana kegiatan retail

2. Layanan untuk konsumen seperti akses website, (untuk melihat produk yang di promosikan) belum ada
3. Kurang standarnya perangkat Teknologi Informasi dalam mengupayakan layanan, promosi atau kebutuhan manajerial
4. Untuk mendukung rantai pasokan maka PT. Kencana ini mengembangkan system teknologi informasi berupa cash register dan Inventory information system.

D. Isu Terkait Manajemen dan Organisasi

1. Kesulitan komunikasi & koordinasi perencanaan TIK antar staff dan pemilik perusahaan
2. Perlu adanya Peningkatan SDM (termasuk SDM IT/SI) PT. Kencana Departemen Store
3. Munculnya harapan agar unit yang terkait dengan pelayanan baik kepada konsumen atau lingkungan internal perusahaan lebih proaktif agar koordinasi dan komunikasi berjalan dengan baik

Berdasarkan analisis yang dilakukan maka ada beberapa isu yang di peroleh yang berhubungan dengan proses bisnis, sistem informasi, Teknologi informasi, Manajemen dan organisasi, berikutnya berdasarkan isu-isu tersebut maka akan di buat Assesmet SI/TI mendatang yang di lengkapi dengan arsitektur sistem informasi, arsitektur teknologi informasi dan mekanisme tatakelola.

4. Inti Sari Solusi

4.1 Assement IT/IS Mendatang

Mengembangkan dan membangun secara internal sistem informasi terpusat sehingga data yang berhubungan dengan proses bisnis yang sedang berjalan terintegerasi sehingga menghasilkan informasi yang akurat, cepat, dan dapat di gunakan untuk pengambilan keputusan.

1. Menjalan IS/IT yang mendukung optimalisasi (B2B) bisnis to bisnis antara PT. Kencana Departemen Store dengan para pemasok yang ada dengan adanya sebuah aplikasi Inventory Information System yang mendukung supply chain antar kebutuhan stock barang di gudang dengan kesiapan supplier dalam memberikan pasokan barang
2. Mengembangkan SI CRM (Customer Relationship Management) untuk menjaga hubungan yang baik dengan customer dan menumbuhkan rasa loyal pada customer, maka akan di kembangkannya penggunaan kartu member, Portal pelanggan sebagai sarana layanan keluhan dan complain pelanggan, Promo harga , selain itu juga akan dikembangkan SI retail Online dan official site yang berbasis WEB yang bertujuan untuk memudahkan pelanggan dalam berbelanja serta untuk mendukung sasaran manajemen dalam

menciptakan konsep baru dalam berbelanja yaitu yang praktis, cepat, mudah dan dengan harga yang pas.

3. Akan disiapkan Infrastruktur teknologi berupa :

a) **Perangkat Keras (hardware)** yang meliputi Penyediaan Perangkat Server yang memadai untuk kebutuhan sistem informasi yang terpusat. Penyediaan perangkat proxy server yang memadai untuk kebutuhan sistem informasi retail online, Portal (web base)

Penyediaan alat komunikasi jaringan computer yang mendukung jaringan Intranet (LAN) maupun Internet seperti Intercom, Terminal, Core switch.

Agar akses jaringan lebih meningkat maka direkomendasikan adalah semua *clients computer* terhubung kepada *switch* dengan kecepatan Gigabit, untuk koneksi semua server adalah Gigabit kepada *switch*, sedangkan untuk server tidak boleh berada pada segmen jaringan yang bersifat bottleneck, untuk koneksi *Switch uplink* haruslah *full-duplex* dan berkecepatan Gigabit. Jaringan harus stabil dan didukung oleh layanan DHCP kepada semua *clients computers* dan topology LAN yang bersifat scalabilitas haruslah diadopsi yang cocok dengan kebutuhan fungsional dan *bandwidth* dari site

b) **Sistem Operasi** : untuk server os yang digunakan adalah linux fedora core sedangkan Sistem operasi utama yang digunakan pada client adalah *Microsoft Windows 7*

c) **Software** : sesuai dengan apa yang di uraikan sebelumnya pengembangan software akan sejalan dengan pengembangan SI yang mendukung aktivitas bisnis perusahaan sebagai berikut :

- SI Pendukung Pengambilan Keputusan
- SI Manajemen Perusahaan
- SI Supply Produk
- SI CRM (Customer Relationship Management)

d) **BrainWare**: untuk mendukung berjalannya Penerapan IT/IS di PT kecana departement store tentu perlu di siapkan tenaga SDM IT di bawah departemen baru yaitu Management Information System (MIS)

e) **Manajemen Sumberdaya**

1. Dilakukannya proses rekrutment yang terukur sehingga diperoleh tenaga kerja yang siap berkembang
2. Dilakukan pelatihan-pelatihan baik untuk pelatihan standar pelayanan customer, maupun pelatihan yang berhubungan dengan penggunaan sarana teknologi informasi
3. Menyediakan fasilitas dan benefit dan memperhatikan kesejahteraan setiap karyawan

f) **Infrastruktur perusahaan**

Dibutuhkannya pemisahan bagian yang jelas sehingga tidak ada tumpang tindih kebijakan maupun job description dan kinerja di setiap dapat terukur dengan baik. Berikut ini pemisahan bagian yang di perlukan :

1. Untuk pengelolaan keuangan dan akuntansi dilakukan oleh bagian finance
2. Untuk perekrutan dan pelatihan dilakukan oleh bagian human resource
3. Perumusan starteги dan standar operasi dilakukan oleh Owner dan para kepala bagian
4. Pengelolaan pelayanan customer di lakukan oleh bagian Store meliputi pramuniaga, kasir.
5. Pengelolaan barang dilakukan oleh bagian inventory
6. Pengelolaan dan maintainance prasarana IT/IS dilakukan oleh bagian MIS (Management Information System)
7. Proses audit dilakukan oleh internal audit.

g) **Procurement**

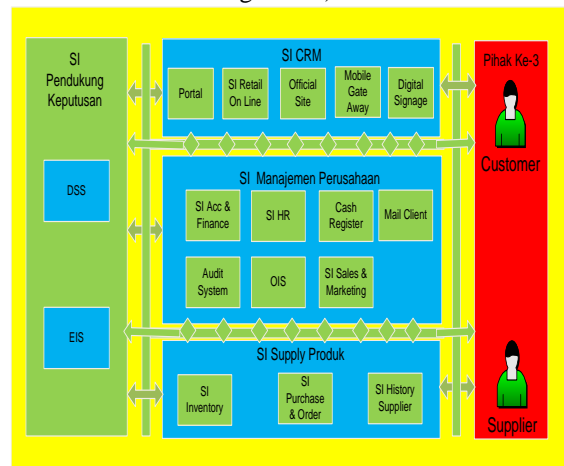
1. Untuk terciptanya rantai pengadaan barang yang baik maka perlu dilakukan kerjasama tertulis dan terdokumentasi dan melakukan MOU dengan supplier-supplier lain.
2. Untuk menciptakan gerai dan layout yang unit dan nyaman bagi pelanggan maka dilakukan kerjasam dengan pihak kontruktur untuk proses pembangunannya

4.1.2 Arsitektur Sistem Informasi

Dlam mendukung strategi IT/IS PT.Retail X yang telah di jelaskan sebelumnya, mengusulkan beberapa solusi yang bisa di eksekusi untuk

a. **Zona Sistem Informasi**

1. SI Pendukung Pengambilan Keputusan
2. SI Manajemen Perusahaan
3. SI Supply Produk
4. SI CRM (Customer Relationship Management)



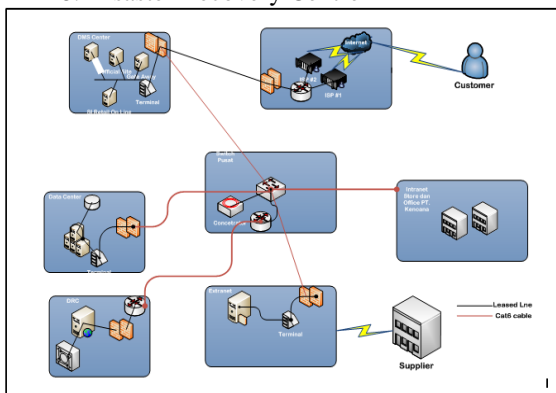
Gambar 8 Arsitektur Sistem Informasi

4.1.3 Arsitektur Teknologi Informasi

Infrastruktur teknologi informasi merupakan lapisan paling dasar yang memberikan dukungan dan layanan-layanan yang dapat digunakan oleh lapisan-lapisan di atasnya, terutama lapisan sistem informasi. Demi kemudahan pengelolaan, infrastruktur teknologi informasi jugasebaiknya dibagi menjadi zona-zona memudahkan pembangunan dan pemeliharaan teknologi informasi itu.

Zona Teknologi Infomasi

1. Internet
3. Core Switch Zone
4. Server Farm / Data Centre Zone
5. Intranet
7. Extranet
8. Disaster Recovery Centre



Gambar 9 Arsitektur Teknologi Informasi

4.1.4 Mekanisme Tata Kelola

Untuk menjamin kehandalan dan respon serta kinerja yang baik maka fungsi organisasi Management Information System PT. Kencana Departement store di lengkapi dengan mekanisme tata kelolanya lainnya seperti :

1. IT to Business Liaison
2. Menetapkan Posisi TI pada struktur organisasi
3. Menstandarisasi Infrastuktur IT
4. Monitoring nilai bisnis TI
5. Service Level Agreement
6. Menentukan dengan jelas job desc SDM IT secara tertulis dan terdokumentasi dengan baik.
7. Setiap IT dibekali dengan Kompetensi yang memadai dengan pelatihan sesuai jobdesc yang di pegangnya
8. Adanya Rotasi SDM IT untuk meningkatkan Learning Growth SDM IT Tersebut
9. Menetapkan Reward and Punishment yang jelas untuk proses motivasi kinerja SDM
10. Dokumentasi TroubleShooting IT/IS

4.1.5 Road Map Dan Strategi Implementasi

Karena besarnya skala perubahan, implementasi mungkin akan menemui hambatan, terutama resistensi karyawan di store akibat persepsi

ketidak-pastian akan masa depan pasca perubahan maupun ketidak-nyamanan akibat hilangnya keamanan (status quo) saat ini.

Oleh karena itu, diusulkan suatu change management strategy yang disebut strategi Partisipatif - Koordinatif di samping strategi di atas, beberapa rekomendasi lainnya adalah:

1. Menyegerakan penunjukkan Chief Information Office sebagai penanggung jawab utama dalam pengembangan strategi SI/TI
2. Membentuk Bagian Management Information System sebagai Ujung tombak pengembangan strategi SI/TI

5. Kesimpulan

1. Dibutuhkan perencanaan strategis yang baik dalam pengelolaan manajemen koperasi tersebut, baik itu dalam bidang sumber daya manusia, keuangan, operasional, dan pemasaran, agar ke depannya perusahaan ini dapat bersaing dengan perusahaan ritel lain.
2. Dibutuhkan suatu strategi SI/TI yang selaras dengan strategi bisnis ritel. Hal ini diperlukan agar investasi yang dikeluarkan untuk teknologi informasi sesuai dengan peningkatan kinerja untuk kesuksesan perusahaan maupun peningkatan daya saing dalam industry ritel
3. Penyusunan rumusan rencana strategis SI/TI PT Kencana menghasilkan portofolio aplikasi SI/TI yang belum sesuai dengan visi, misi perusahaan saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ward, John and Joe Peppard. *Strategic Planning for Information Sistem*, Third Edition, John Wiley & Sons, England, 2003
- Michael E. Porter, *Competitive Advantage, Creating and Sustaining Superior Performance*, 1998
- Philip Kotler, Amstrong, *Principles of marketing, tenth Edition*, 2001
- Jurnal Model Strategi Sistem Informasi pada Lembaga pendidikan Vokasi*, Jenni Sari Tarigan Vol. 2 No.1 Mei 2009 ISSN : 1979 – 5408
- Carr, Lawrence P, *Value chain Analysis and management for competitive advantage*, 1999
- Jurnal Langkah-Langkah Perencanaan Strategis Sistem Informasi Dengan Menggunakan Metode Ward And Peppard*, Ari Wedhasmara
- Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
- Jurnal Strategic Value Chain Analysis (Analisis Stratejik Rantai Nilai) : Suatu Pendekatan Manajemen Biaya*, Agus Widarsono (Staf Pengajar Program Studi Akuntansi Fakultas Pendidikan Ekonomi & Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia (UPI BHMN) Bandung