

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang Masalah**

Peningkatan teknologi yang berlangsung dengan cepat mendorong banyak organisasi bisnis untuk merencanakan dan mengimplementasikan strategi bisnis guna memperoleh keunggulan kompetitif[1]. Sistem informasi saat ini dapat digunakan sebagai bagian dari instrumen strategis untuk meningkatkan pengambilan keputusan dan daya saing, dimana di masa lalu perannya hanya sebatas mendukung ketepatan operasional, produktivitas, dan efisiensi biaya[2].

Pitcar Service merupakan startup bengkel modern yang didirikan pada Februari 2021 dan berkantor pusat di Kota Purwokerto, Provinsi Jawa Tengah[3]. Fokus utama kegiatan Pitcar Service adalah perawatan dan perbaikan mobil. Berdasarkan wawancara pada lampiran 1, informasi yang diperoleh menunjukkan bahwa Pitcar Service menawarkan kemudahan perawatan mobil baik melalui layanan penjemputan maupun layanan ke rumah.

Sistem Informasi dan Teknologi Informasi (SI/TI) yang dimiliki oleh Pitcar Service sudah melingkupi kegiatan dalam perusahaan diantaranya yaitu *website company profile*, namun, implementasi SI/TI tersebut belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan utama proses bisnis di Pitcar Service. Sebagian aktivitas seperti, pencatatan, pengelolaan stok suku cadang dan transaksi bengkel masih dilakukan secara manual. Ketidaksesuaian antara kebutuhan proses bisnis dan penerapan teknologi informasi menimbulkan berbagai kendala, seperti operasional yang kurang efisien, risiko kesalahan dalam pencatatan data, dan keterbatasan akses terhadap informasi secara real-time. Masalah ini juga dipengaruhi oleh tidak adanya panduan yang jelas untuk menetapkan prioritas proyek SI/TI, sehingga pengembangan dan penerapan teknologi informasi berjalan tanpa arah yang terstruktur. Berdasarkan permasalahan yang terjadi saat ini, diperlukan perancangan strategis SI/TI agar terjadinya keselarasan antara proses bisnis perusahaan dengan SI/TI yang

digunakan [4].

Ada beberapa teknik untuk membuat rencana strategis sistem informasi, karena dapat dimodifikasi untuk memenuhi persyaratan yang berubah seiring berjalannya proses desain, seperti metode TOGAF (*The Open Group Architecture*) yang digunakan untuk mengotentikasi berbagai metodologi permodelan yang digunakan dalam proses tersebut[5]. Metode *Ward and Peppard* adalah pendekatan yang terdiri dari berbagai metodologi yang disusun dalam sebuah diagram. Sebelum membuat rencana strategis SI atau TI, diagram ini perlu dipahami untuk memastikan bahwa keputusan perencanaan strategis yang dibuat akan memberikan pengaruh signifikan terhadap bisnis[6]. Metode ini cocok diaplikasikan pada perencanaan strategis SI/TI pada Pitcar Service. Metode *Ward and peppard* memiliki beberapa keunggulan dibandingkan metode lainnya, salah satunya adalah menyediakan analisis bisnis eksternal yang mempertimbangkan berbagai aspek eksternal yang dapat mempengaruhi proses bisnis perusahaan, kemampuan untuk membedakan antara deskripsi Sistem Informasi dan Teknologi Informasi supaya memfasilitasi dalam memahami strategi Sistem Informasi atau Teknologi Informasi, adanya kebebasan dalam memilih langkah mana yang akan dilakukan terlebih dahulu[7].

Banyak peneliti telah meneliti penggunaan metode Ward and Peppard pada perencanaan strategis sistem informasi, seperti dalam bidang otomotif. Sebuah bisnis harus bersaing untuk meningkatkan operasi bisnisnya, baik dari segi sumber daya yang tersedia maupun rencana bisnis. Mencapai kinerja produktivitas dalam hal pelayanan dan hasil produksi, organisasi perlu menggunakan teknologi ini untuk mengolah semua sumber daya yang dimilikinya. Menganalisis sistem informasi secara strategis merupakan salah satu teknik untuk meningkatkan produktivitas dalam industri jasa otomotif[8].

Metode *Ward and Peppard* digunakan dalam penelitian ini. Metode yang mencakup teknik yang luas, dimulai dengan pemahaman tentang bisnis yang ada pada lingkungan bisnis dan SI/TI secara eksternal maupun internal [9]. Melalui menerapkan analisis, PESTLE, SWOT, *Value chain*, CSF, dan

McFarlan *Strategic Grid* [10] organisasi dapat merancang strategi SI/TI yang optimal dengan mempertimbangkan faktor-faktor kritis dalam lingkungan internal dan eksternal mereka.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang, dapat diketahui sebagai fakta proses bisnis Pitcar Service memiliki kendala berupa penggunaan SI/TI belum terintegrasi dengan maksimal. Maka dari itu, perumusan masalah pada penelitian ini adalah merancang strategi sistem informasi dan teknologi informasi (SI/TI) yang cocok terhadap kebutuhan usaha Pitcar Service saat ini memanfaatkan pendekatan metode Ward and Peppard.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah, ditemukan pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan rumusan masalah yaitu, bagaimana merancang strategi sistem informasi dan teknologi informasi (SI/TI) yang sesuai dengan kebutuhan bisnis Pitcar Service menggunakan pendekatan metode *Ward and Peppard* demi mengatasi kendala integrasi SI/TI dalam proses bisnisnya?

## 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang terdapat dalam penelitian ini agar penelitian ini dapat dilakukan dengan terarah adalah:

1. Perencanaan strategis SI/TI Pitcar Service menggunakan metode *ward and peppard*
2. Menggunakan analisis PESTLE, SWOT (kekuatan, kelemahan, Peluang dan ancaman), *Value chain*, CSF, dan McFarlan *Strategic Grid* .

## 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi kondisi bisnis serta penerapan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi (SI/TI) saat ini pada Pitcar Service, merumuskan strategi SI/TI yang selaras dengan sasaran bisnis perusahaan, menentukan prioritas pengembangan dan implementasi proyek SI/TI, serta menghasilkan Dokumen Portofolio Perencanaan Strategis SI/TI yang dapat dijadikan panduan dalam investasi

teknologi informasi untuk mendukung tujuan bisnis Pitcar Service.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Dalam hal ini manfaat dari hasil penelitian yang berguna bagi Pitcar Service adalah:

1. Mengoptimalkan proses bisnis dan memaksimalkan penggunaan SI/TI Pitcar Service.
2. Membantu menginformasikan berbagai aplikasi Layanan Pitcar di masa depan.
3. Dapat mengidentifikasi kebutuhan SI/TI yang sesuai dengan strategi bisnis.
4. Memberikan referensi bagi civitas akademika Institut Teknologi Telkom Purwokerto untuk lebih lanjut mengimplementasikan metode *Ward dan Peppard* dalam mempelajari perencanaan strategis SI/TI.