

ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM PROSES PERENCANAAN STRATEGIS SISTEM INFORMASI

Anggi Winda Saputri, Yepri Dewandra, Iwan Purwanto

Jurusan Sistem Informasi STMIK Teknokrat Lampung

Jl. H. Z. Abidin Pagaralam 9-11 Labuhan Ratu, Bandar Lampung

e-mail: aqyoe88@yahoo.com, yepriidewandra@yahoo.co.id, iwanpurwanto79@gmail.com

ABSTRAKS

Globalisasi merupakan salah satu pokok persoalan penting pada abad ini. Perkembangan dari trend globalisasi tersebut mengharuskan perusahaan-perusahaan di suatu Negara survive untuk dapat menghadapi kompetisi yang makin ketat.

Salah satu bidang yang dapat dijadikan sebagai faktor kunci untuk dapat meraih keunggulan dalam berkompetisi dalam era perdagangan global adalah Sistem Informasi/Teknologi Informasi. Yang bertujuan untuk menguji penerapan metodologi Perencanaan Strategis Sistem Informasi dengan mempertimbangkan usaha-usaha untuk menerapkan metode Total Quality Management, mengetahui pola-pola Perencanaan Strategis Sistem Informasi yang dilakukan perusahaan/organisasi, dan mengkaji keterkaitan metode TQM dengan Perencanaan Strategis Sistem Informasi.

Metode Total Quality Management dan Perencanaan Strategis Sistem Informasi menunjukkan bahwa Total Quality Management terkait erat dengan proses Perencanaan Strategis Sistem Informasi. Disebabkan keterbatasan data penelitian, maka pola-pola Perencanaan Strategis Sistem Informasi belum dapat ditarik dengan tegas, dan hanya diperoleh pemahaman-pemahaman tentang kesamaan-kesamaan dan perbedaan-perbedaan antara pola Perencanaan Strategis Sistem Informasi pada perusahaan/organisasi di satu sektor bisnis dengan perusahaan/organisasi pada sektor bisnis lainnya.

Kata Kunci: Perencanaan Strategis Sistem Informasi, Manajemen Mutu Terpadu

1. Pendahuluan

Globalisasi perekonomian di satu pihak akan membuka peluang pasar produk dari dalam negeri ke pasar internasional secara kompetitif/ bersaing, sebaliknya juga membuka peluang masuknya produk-produk global ke dalam pasar domestik. Pengaruh globalisasi ini menambah ke segala bidang usaha barang dan jasa, baik perusahaan Swasta maupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Salah satu bidang yang dapat dijadikan sebagai faktor kunci untuk dapat meraih keunggulan dalam berkompetisi pada era global adalah Sistem Informasi/Teknologi Informasi.

Sistem Informasi dapat dijadikan komponen dalam rangka strategi bersaing harus dimulai dengan proses perencanaan yang baik dan akan menghasilkan suatu Rencana Strategis Sistem Informasi yang telah dilakukan oleh banyak pihak baik organisasi berorientasi profit maupun non-profit.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Perencanaan Strategis

Perencanaan Strategis mulai dikenal pada tahun 1950-an dan menjadi sangat populer pada pertengahan 1960-an hingga 1970-an. Setelah mengalami pasang surut, di tahun 1990-an hingga sekarang perencanaan strategis telah digunakan

secara luas di dunia bisnis. Menurut Bernard H. Boar (Boar, 1993) Perencanaan Strategis bertujuan untuk memberikan arah dan konsistensi tujuan, serta menyatukan seluruh usaha dan fleksibilitas keberlanjutan bisnis untuk meningkatkan posisi bersaing.

Proses perencanaan strategis kemudian memerlukan tujuan dan strategi sebagaimana diberikan dan dikembangkan program yang akan membawa strategi-strategi dan mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Dokumen yang menjelaskan bagaimana keputusan strategis diimplementasikan disebut rencana strategis (*strategic plan*).

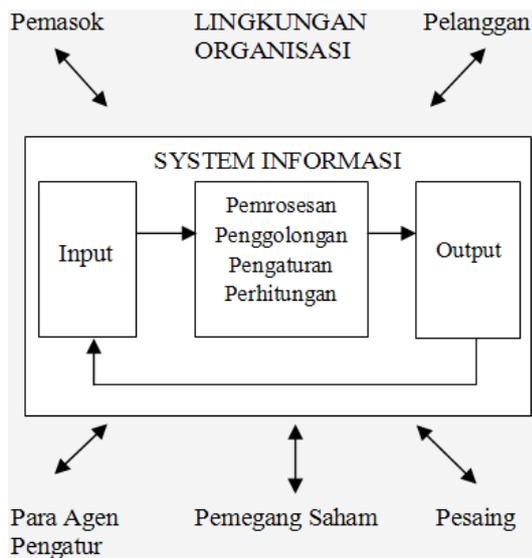
2.2 Proses Perencanaan Strategis

Proses Perencanaan Strategis secara generik/turunan terdiri dari langkah-langkah sebagai berikut:

1. Review dan perbaikan perencanaan strategis tahun terakhir.
2. Penentuan pernyataan-pernyataan dan pedoman-pedoman.
3. Perulangan pertama pada perencanaan strategis baru.
4. Analisis
5. Perulangan kedua pada perencanaan strategis baru
6. *Review* dan persetujuan.

2.3. Sistem Informasi

Definisi Pertama Sistem Informasi adalah satuan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mendapatkan kembali), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kendali dalam suatu organisasi (Laudon, 2005). Fungsi dari sistem informasi dijelaskan dalam gambar 1.



Gambar 1. Fungsi Sistem Informasi dalam Organisasi

Sistem Informasi sebuah perusahaan dapat menjadi kekuatan atau kelemahan dalam berbagai bidang manajemen strategis. Tidak hanya mengenali lingkungan dan dalam pengendalian banyak aktifitas perusahaan, juga dapat digunakan sebagai senjata strategis dalam mencapai keunggulan kompetitif (*competitive advantage*).

Definisi Kedua Sistem Informasi merupakan suatu kumpulan dari komponen-komponen dalam perusahaan/organisasi yang berhubungan dengan proses-proses penciptaan dan pengaliran informasi (Indrajit, 2000).

Menurut Ward and Peppard terdapat 4 (empat) jenis sistem strategis sebagai berikut:

1. Dari Berbagai informasi dengan sistem berbasis teknologi, dimana pelanggan atau supplier dan perubahan;
2. Menghasilkan penggabungan sistem yang lebih efektif pada penggunaan informasi dalam proses nilai tambah suatu organisasi;
3. Memungkinkan sebuah organisasi untuk mengembangkan, menghasilkan, memasarkan dan menyampaikan produk atau layanan baru/perbaikannya yang berbasis informasi;

4. Menyediakan Eksekutif manajemen dengan informasi untuk mendukung pengembangan dan implementasi sebuah strategi, dimana informasi eksternal dan internal terjaga dalam analisisnya.

2.3 Kualitas, Total Quality Management (TQM), dan ISO

Definisi TQM adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya (Nasution, 2005).

Total Quality Management (TQM) adalah sebuah filosofi manajemen yang dibutuhkan untuk menjaga kerahasiaan seluruh fungsi organisasi antara lain: pemasaran, keuangan, perencanaan, teknik, dan produksi serta layanan pelanggan untuk memfokuskan pada terpenuhinya kebutuhan pelanggan dan tujuan organisasi. Sedangkan ISO (International Organization for Standardization) adalah suatu organisasi internasional yang bergerak dalam hal standarisasi. ISO bertujuan untuk mengembangkan dan mempromosikan standar-standar untuk umum yang berlaku secara internasional. Salah satu standar internasional yang sudah dikenal luas ISO 9000.

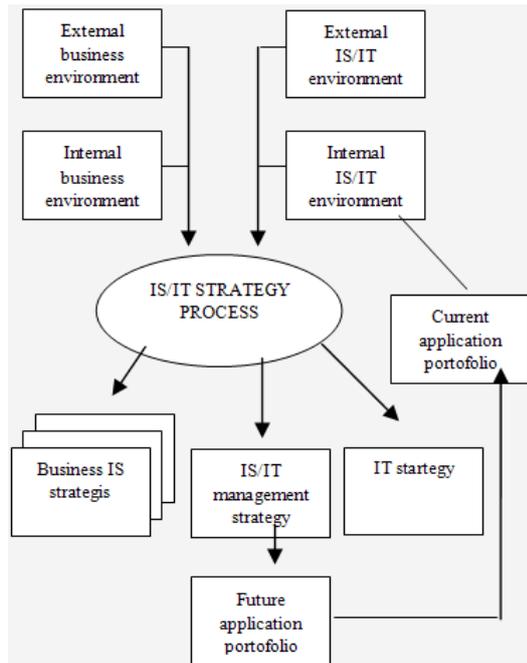
ISO 9000 merupakan suatu seri dari standar internasional untuk sistem manajemen kualitas, yang menspesifikasikan persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu manajemen kualitas (Nasution, 2005).

2.4 Kajian Metodologi Perencanaan Strategis Sistem Informasi

Metodologi Ward and Peppard

Filosofi metodologi yang dikembangkan oleh Ward and Peppard adalah bagaimana memberikan fokus strategis untuk sistem Informasi/Teknologi Informasi. Jadi strategi Sistem Informasi/Teknologi Informasi adalah merupakan satu komponen pada strategis bisnis, sehingga dalam pengembangan strategi Sistem Informasi/Teknologi Informasi yang menjadi bagian I dari proses strategi bisnis.

Metodologi Pengembangan Sistem Informasi/Teknologi Informasi menurut Ward Peppard (Ward and Peppard, 2004) digambarkan dalam model pada gambar 2.



Gambar 2. Metodologi Pengembangan Sistem Informasi/Teknologi Informasi
(Ward and Peppard, 2004)

Secara ringkas penjelasan **gambar 2** diatas adalah sebagai berikut:

1. Input, terdiri dari : *internal business environment, external business environment, internal IS/IT environment*
2. Output, terdiri dari : *IS/IT management strategy, business IS strategies, dan IT strategy.*
3. Proses Penentuan Strategy IS/IT, terdiri dari langkah-langkah sebagai berikut:
 - a. Analisis SWOT,
 - b. Analisis CSF,
 - c. Analisis *Five Forces*,
 - d. Menentukan arsitektur jaringan,
 - e. Menentukan desain database,
 - f. Menentukan anggaran untuk setiap proyek pengembangan.

Hasil akhir dari Perencanaan adalah Porfolio Aplikasi pada masa mendatang. Porfolio ini setelah diimplementasikan akan menjadi *Current application portfolio* yang menjadi dasar untuk perbaikan secara terus-menerus.

3. Analisis dan Perancangan

3.1 Perencanaan Strategis Sistem Informasi

Analisis data yang dipaparkan meliputi 3 hal yang berkaitan dengan Perencanaan Strategis Sistem Informasi, yakni keberadaan, tahapan-tahapan dalam proses Perencanaan Strategis Sistem Informasi, dan komitmen pimpinan terhadap Rencana Strategis Sistem Informasi.

1. Keberadaan Rencana Strategis Sistem Informasi

Rencana Strategis Sistem Informasi dibuat pertama kali antara tahun 1997 s.d. 2006, dan Rencana Strategis Sistem Informasi yang berlaku saat ini adalah buatan antara tahun 2001 s.d 2007, dengan peninjauan ulang 1 tahun sekali.

2. Tahapan Penyusunan Rencana Strategis Sistem Informasi

Tahapan penyusunan Rencana Strategis Sistem Informasi didahului dengan tahapan persiapan yang terdiri dari:

- Pembentukan *steering committee*.
- Pembentukan tim penyusunan.
- Mengedarkan isian daftar kebutuhan Teknologi Informasi dari semua sub unit bisnis.
- Pengumpulan data dari semua sub unit bisnis.
- Sedangkan kegiatan-kegiatan: penyiapan ruang khusus, penyiapan anggaran, studi banding.

3. Komitmen terhadap Perencanaan Strategis Sistem Informasi

3.2 Total Quality Management (TQM)

Selain TQM, metode manajemen lainnya yang dipakai oleh perusahaan/organisasi adalah:

- QMS (*Quality Management System*)
- *Balanced Scorecard*

9 unsur utama untuk mencapai TQM, berikut adalah analisis untuk setiap unsur.

- a. Fokus pada pelanggan
- b. Keinginan yang kuat terhadap kualitas
- c. Pendekatan ilmiah
- d. Komitmen jangka panjang
- e. Kerjasama tim
- f. Perbaikan sistem secara berkesinambungan
- g. Pendidikan dan pelatihan
- h. Kebebasan yang terkendali, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan
- i. Kesatuan tujuan

3.3 Sistem Informasi/Teknologi Informasi (SI/TI)

3.3.1 Keberadaan SI/TI

Dalam memposisikan peran SI/TI terhadap pencapaian visi, misi, sasaran dan tujuan perusahaan/organisasi, sebagian besar responden menjawab sebagai *service center*, sedangkan sebagiannya memposisikan dengan *cost center*.

3.3.2 Komitmen kebijakan SI/TI

Keberadaan SI/TI bagi perusahaan/organisasi memerlukan komitmen yang baik dalam hal SDM

nya. Berikut adalah gambaran pendidikan SDM yang mengelola SI/TI pada perusahaan/organisasi obyek penelitian.

Tabel 1. Jumlah Sdm SI/TI menurut pendidikan Formal

No	Perusahaan	Sektor	D III	SI	S2	S3
1	LI	Manufaktur	-	5	1	-
2	TI	Manufaktur	-	5	-	-
3	LM	P. Tinggi	1	3	1	-
4	UA	P. Tinggi	2	6	2	1
5	UJ	P. Tinggi	1	4	3	1
6	ST	P. Tinggi	1	1	-	-
7	BM	Perbankan	25%	45%	30%	-
8	KS	Pemerintahan	2	2	1	-
9	IN	Pertambangan	17	29	2	-
10	RI	Agrobisnis	1	13	2	-

3.3.3 Perencanaan Strategis Sistem Informasi

Perencanaan Strategis Sistem Informasi telah dipandang menjadi suatu keharusan baik perusahaan/organisasi yang ingin mengimplementasikan SI/TI baik bagi yang menyatakan SI/TI sebagai senjata untuk berkompetisi, maupun bagi yang menyatakan SI/TI hanya sebagai pendukung aktifitas bisnisnya. Terbukti bahwa mereka telah membuat perencanaan tersebut sejak tahun 2000-an bahkan,

Tabel 2. Jumlah SDM SI/TI menurut Jabatan fungsional

No	Perusahaan	Sektor	Operator	Officer	Admin	Analisis
1	LI	Manufaktur	1	5	1	-
2	TI	Manufaktur	-	5	-	-
3	LM	P. Tinggi	2	3	1	-
4	UA	P. Tinggi	1+2	6	2	1
5	UJ	P. Tinggi	1+2	4	3	1
6	ST	P. Tinggi	1	1	-	-
7	BM	Perbankan	100	45%	30%	-

8	KS	Pemerintahan	1+1	2	1	-
9	IN	Pertambangan	7+1 3	2 9	2	-
10	RI	Agrobisnis	2+2	1 3	2	-

Ternyata hal ini juga erat kaitannya dengan adanya anggaran khusus yang jumlahnya cukup signifikan. Variabel lain juga erat kaitannya terhadap jumlah anggaran adalah lamanya proses pembuatan Rencana Strategis Sistem Informasi tersebut.

Tahapan-tahapan yang dilakukan menggunakan *tools* analisis yang lazim yaitu SWOT dan analisis Model Organisasi. Sedangkan *Balanced Scorecard* (BS), *CSF* (*Critical Success Factors*), dan analisis *Five Force Model* masih jarang digunakan sebagai alat analisis dalam proses perencanaan.

Proses Perencanaan Strategis Sistem Informasi yang akan menghasilkan Renstra SI/TI yang akan dipakai sebagai panduan dalam pengembangan SI/TI perusahaan/organisasi bertujuan agar terjadi keselarasan SI/TI dengan strategi bisnis yang telah dditetapkan oleh perusahaan/organisasi.

Daftar Pustaka

- Kerangka Acuan Kerja Paket Pekerjaan Pengembangan Rencana Strategis Teknologi Informasi Direktorat Jenderal HAKI Departemen Hukum dan HAM, Website PT. IN, Available : <http://www.pt-inxx.co.id> [2007, Nopember 30].
- Boar, Bernard H., *The art of strategic planning of Information technology: crafting strategy for the 90s*, Jhon Wiley & Sons Inc., Canada, 1993.
- Hashmi, Khurram, *Intrduction and Implementation of Total Quality Management (TQM)*, Available : www.isixsigma.com/library/content/c031008a.asp [2007, Januari 5].
- Kisworo, Marsudi W., *Metodelogi Perencanaan dan Pengembangan Masterplan Sistem dan Teknologi Informasi*, 2006.