

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Menjalankan sebuah bisnis dengan memanfaatkan sistem dan teknologi informasi ini merupakan hal yang sulit dan tidak sedikit menemui kegagalan pada saat implementasinya. Penyebab utama terjadinya kegagalan ini adalah kurangnya pemahaman dalam proses perancangan teknologi yang dianggap sebagai persoalan teknis saja tanpa harus melibatkan peran manajemen sehingga keterlibatan manajemen pada proses ini sangatlah minimal (Surmsuk & Thanawastien, 2007). Kemudian, perbedaan sudut pandang yang dikarenakan kesenjangan pengetahuan, pemahaman dan fokus perhatian antar pemangku kepentingan organisasi, serta manajemen dan bisnis juga merupakan faktor yang menyebabkan penerapan sistem dan teknologi informasi tidak dapat diimplementasikan dengan baik (Curry & Ferguson, 2000). Selain itu, asesmen terhadap kesiapan dan ketersediaan sumber daya dalam organisasi juga menjadi salah satu penentu keberhasilan ketika implementasi dilakukan, akan tetapi, banyak organisasi tidak melakukan hal ini sehingga pengetahuan mengenai kesiapan dan sumber daya yang dimiliki organisasi sangatlah kurang (Sorkhi, Mirakabad, & Samkhani, 2010). Maka dari itu diperlukan perencanaan strategis yang matang untuk dapat menyelaraskan keberadaan sistem dan teknologi informasi dalam sebuah kegiatan bisnis.

Dengan melakukan perencanaan, suatu organisasi dapat mengetahui kelebihan yang mereka miliki, kekurangan yang harus dihilangkan, peluang yang harus dimaksimalkan, dan hambatan apa saja yang mereka miliki dalam proses penyelarasan antara sistem teknologi informasi dengan proses bisnis organisasi, sehingga organisasi dapat merumuskan skenario yang akan menjadi landasan strategis untuk mendukung keberadaan sistem dan teknologi informasi demi mempermudah tercapainya tujuan dan sasaran yang sesuai dengan *core business* organisasi.

Namun pada kenyataannya, merumuskan perencanaan strategis yang selaras antara bisnis dan sistem informasi dalam suatu organisasi merupakan proses yang tidak mudah dan memerlukan waktu yang panjang (Strategic planning, 2014). Permasalahan selanjutnya yang akan dihadapi oleh organisasi adalah mengenai aspek pelaksanaan atau implementasi strategi bisnis. Sebuah survey yang dilakukan kepada lebih dari 400 CEO (*Chief Executive Officer*) perusahaan untuk mengetahui faktor apa yang menjadi kesulitan dalam organisasi bisnis, hasil survey menunjukkan bahwa strategi bisnis merupakan aspek yang sangat menyulitkan bagi para CEO di Asia, Amerika Serikat, dan Eropa (Sull, Homkes, & Sull, 2017). Hasil survey menyatakan bahwa sulitnya implementasi strategi bisnis dalam suatu organisasi dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu kurangnya komitmen di seluruh bagian fungsi dan unit bisnis, kurang baiknya pemahaman akan strategi perusahaan dalam organisasi, anggapan bahwa proses eksekusi selalu muncul dari manajemen tingkat atas bukan dari proses inovasi semua pihak. Pada akhirnya dapat disimpulkan bahwa implementasi strategis bisnis merupakan tantangan terbesar yang dihadapi CEO dibandingkan dengan perumusan strategi dalam suatu organisasi itu sendiri.

Upaya yang dapat dilakukan untuk menghindari kesalahan dalam perumusan perencanaan strategis dan kegagalan dalam implementasinya adalah dengan melibatkan semua elemen yang ada pada organisasi dengan menggunakan pendekatan kolaboratif yang menyatakan bahwa keterlibatan aktif dari setiap pemangku kepentingan dalam suatu organisasi adalah sebuah keharusan (Wahyudin & Hasibuan, 2015). Selain itu dengan pendekatan kolaboratif diharapkan partisipasi aktif para pemangku kepentingan dengan sendirinya akan memicu munculnya berbagai pengetahuan (Adkins, Shearer, Nunamaker, Romeo, & F.Simcox, 1998) sehingga proses pertukaran informasi dan/atau pengetahuan menjadi lebih aktif.

Proses melibatkan semua elemen yang ada pada organisasi dengan menggunakan pendekatan kolaboratif ini dapat dilakukan dengan cara para pemangku kepentingan yang terlibat duduk bersama dalam sebuah *focus group discussion* untuk saling bertukar informasi dan pengetahuan. Tidak mudahnya

melakukan kegiatan pertukaran informasi dan pengetahuan karena adanya keterbatasan dalam sebuah *focus group discussion* menjadi permasalahan selanjutnya yang akan dihadapi oleh suatu organisasi, keterbatasan tersebut bisa dikarenakan keterbatasan waktu, biaya (Zhou & Shao, 2010) (Lehmann, 2003) dan tempat. Salah satu keterbatasan yang paling menonjol dalam *focus group discussion* adalah mengharuskan semua anggota pertemuan berada dalam suatu tempat yang sama, hal ini membuat pertemuan menjadi kurang efisien, baik dilihat dari sisi waktu maupun biaya. Bahkan Kirkpatrick (Adkins, Shearer, Nunamaker, Romeo, & F.Simcox, 1998) dalam penelitiannya mengatakan bahwa dalam sebuah pertemuan *forum group discussion* konvensional hanya 20% orang yang melakukan 80% pembicaraan dikarenakan beberapa anggota pertemuan merasa malu, merasa statusnya kurang pas untuk mengutarakan pendapatnya, merasa terintimidasi, atau terlalu sopan.

Menangani permasalahan itu, penelitian berbasis *computer support strategic planning* dikembangkan sebagai media antara perencanaan dan implementasi perencanaan strategis serta sebagai media untuk melakukan *forum group discussion* secara *virtual*, sehingga proses inovasi dan diskusi pada seluruh level yang diizinkan dapat lebih cepat dan tidak lagi bersifat *paperwork* karena sudah dianggap tidak efektif (Adkins, Shearer, Nunamaker, Romeo, & F.Simcox, 1998). Sistem yang dikembangkan memiliki basis data perencanaan strategis. Salah satu fitur yang terdapat pada sistem ini adalah sistem *brainstroming*, dengan adanya fitur ini, memungkinkan setiap pernyataan tentang perencanaan strategis dapat diunggah ke dalam sistem, sehingga dapat dilihat dan dikritisi langsung oleh semua pihak yang terlibat.

Sebuah *computer support strategic planning* berhasil dikembangkan dengan sebutan V-ROOM (Nanos & James, 2013) untuk memfasilitasi pertemuan yang didalamnya terdapat lima komponen dasar yang dapat mengarahkan sebuah pertemuan menjadi sebuah pertemuan yang sukses seperti yang dikatakan oleh Wang dkk (Wang, Haake, & Rubart, 2004), yaitu: terdapat agenda yang terstruktur dengan baik, dapat memastikan peserta pertemuan menghadiri sesi yang tepat,

terdapat tempat untuk saling bertukar informasi, terdapat moderator pertemuan, dan terdapat dokumentasi.

Penelitian lain (Macaulay & Abdulkarim, 2005) memberikan pemahaman mengenai peran fasilitator dalam *e-Meeting* dan usulan mengenai beberapa penelitian mengenai teknologi informasi dan komunikasi yang dapat membantu peran fasilitator pada *e-Meeting*. Hal yang ingin dicapai dengan melibatkan fasilitas yang menggunakan bantuan teknologi informasi dalam *e-Meeting* adalah untuk meningkatkan produktivitas dan efektifitas.

Keberadaan sistem *computer support strategic planning* pada akhirnya menjadi sebuah keharusan bagi setiap organisasi untuk memfasilitasi proses berbagi sudut pandang dan/atau pengetahuan diantara pemangku kepentingan dengan keterlibatan penuh dan aktif serta komitmen yang tinggi (Chen, Mocker, Preston, & Teubner, 2010) dapat dilakukan. Selain itu, pengetahuan mengenai kesiapan dan ketersediaan sumber daya organisasi yang menjadi dasar dalam implementasi strategis sistem dan teknologi informasi dengan strategi bisnis sudah seharusnya dapat dipahami lebih baik oleh semua pihak yang terlibat dalam suatu organisasi (Sorkhi, Mirakabad, & Samkhani, 2010).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Computer Support Strategic Planning Sebagai Fasilitator Proses Kolaboratif dalam Penyelarasan Strategi Bisnis dan Sistem Informasi”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan kajian latar belakang masalah di atas, maka ditentukan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja karakteristik dan komponen yang ada dalam sebuah *focus group discussion*?
2. Apa saja kriteria mendasar dari proses kolaboratif dalam penyelarasan strategi bisnis dan sistem informasi?

3. Apa saja tahapan dari proses kolaboratif penyelarasan strategi bisnis dan sistem informasi?
4. Bagaimana mengembangkan *platform computer support strategic planning* untuk mendukung proses penyelarasan strategi bisnis dan sistem informasi?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui karakteristik dan komponen apa saja yang ada pada sebuah *focus group discussion*.
2. Untuk mengetahui kriteria seperti apa yang dibutuhkan dalam proses kolaboratif untuk penyelarasan strategi bisnis dan sistem informasi.
3. Untuk mengetahui tahapan dalam proses penyelarasan strategi bisnis dan sistem informasi.
4. Untuk menghasilkan *platform computer support strategic planning* yang mendukung proses penyelarasan strategi bisnis dan sistem informasi.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi organisasi, *platform computer support strategic planning* dapat digunakan sebagai tempat berbagi sudut pandang dan/atau penelitian serta *brainstroming* antara pihak-pihak terkait suatu organisasi dalam proses penyelarasan strategi bisnis dan sistem informasi.
2. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan untuk menambah wawasan dalam bidang sistem informasi khususnya dalam perencanaan strategis sistem informasi.

### 1.5. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan tidak sampai pada pengujian *accessibility* dan *usability* aplikasi.

2. Aplikasi yang akan dibangun berupa *prototype*.
3. Tahapan awal perencanaan strategis sistem informasi dianggap telah selesai dilakukan dengan adanya subjek simulasi berupa visi organisasi yang didapat berdasarkan renstra UPI 2016-2020.

## **1.6. Struktur Organisasi Skripsi**

Struktur organisasi skripsi berperan sebagai pedoman penulisan agar dalam penulisan skripsi ini lebih tertata, maka skripsi ini dibagi ke dalam beberapa bab bagian sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan struktur organisasi skripsi.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai landasa teori yang berfungsi sebagai sumber atau alat dalam memahami permasalahan yang berkaitan dengan perencanaan strategis, sistem informasi, perencanaan strategis sistem informasi, *focus group discussion*, kolaboratif, dan *computer support strategic planning*.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini merupakan penjabaran yang lebih rinci mengenai metode penelitain yang digunakan. Pada bab ini dituliskan mengenai metode yang dilakukan pada proses pengembangan aplikasi pada penelitian ini yaitu metode *prototyping*, yang mana terdapat 3 kali iterasi yang terjadi pada proses pengembangan aplikasi.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi mengenai penjabaran hasil penelitian beserta pembahasannya. Adapun hasil yang dipaparkan adalah hasil dari identifikasi masalah dan perumusan masalah, penentuan kriteria dasar proses kolaboratif dalam proses penyelarasan strategi bisnis dan sistem informasi, penyusunan

tahapan proses kolaboratif penyalarsan strategi bisnis dan sistem informasi, dan perancangan *computer support strategic planning*.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian, yang mana pada penelitian ini didapat 4 kesimpulan yang menjawab permasalahan yang telah dirumuskan pada subbab 1.2 dan saran untuk peneliti selanjutnya.