

## PERENCANAAN STRATEGIS SISTEM INFORMASI /TEKNOLOGI INFORMASI INNA GRAND BALI BEACH

<sup>1)</sup>Ida Bagus Ari Brata Paramartha, <sup>2)</sup>Gede Rasben Dantes, <sup>3)</sup>I Made Candiasa

<sup>1,2,3)</sup>Program Studi Management Pendidikan, Program Pascasarjana  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Singaraja, Indonesia

E-mail : <sup>1)</sup>[gusari644@yahoo.co.id](mailto:gusari644@yahoo.co.id), <sup>2)</sup>[rasben\\_dantes@yahoo.com](mailto:rasben_dantes@yahoo.com),  
<sup>3)</sup>[candiasaimade@yahoo.co.id](mailto:candiasaimade@yahoo.co.id)

### Abstrak

Perkembangan teknologi sejak lama sudah menyebabkan timbulnya persaingan bisnis yang sangat ketat antar perusahaan. Sebuah sistem informasi menjadi penting dalam membantu jalannya perusahaan dalam ekonomi global saat ini. Dalam hal tersebut, INNA Grand Bali Beach yang merupakan salah satu hotel berbintang lima harus memiliki perencanaan strategis sistem informasi untuk bisa bersaing di dunia bisnis yang semakin berkembang dan memiliki banyak pesaing bisnis. Saat ini INNA Grand Bali Beach masih menggunakan sistem informasi yang menunjang kegiatan berbisnis di hotel tersebut, tapi sistem informasi dirasakan kurang maksimal yang menyebabkan lambatnya transfer data ke server. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi strategis perencanaan pada sistem informasi di hotel INNA Grand Bali Beach untuk kedepannya agar dapat berkompetisi di bidang bisnis perhotelan. Metode yang digunakan adalah Ward *and* Peppard, dengan menggunakan analisis data SWOT, PEST, *Value Chain*, *Five Forces*, *Critical Success Factor*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara dan observasi. Berdasarkan analisis SWOT yang dilakukan dengan menggunakan diagram matriks SWOT, didapatkan hasil Eksternal Faktor Analisis SWOT yaitu 1,9 dan pada Internal Faktor Analisis SWOT didapatkan hasil -1, yang berarti berada pada kuadran mengubah strategi. Ini berarti perusahaan disarankan untuk memperbaiki dan mengembangkan sumber daya manusia, sehingga dalam mengoperasikan suatu sistem informasi dapat lebih optimal. Hasil dari penelitian ini berupa portfolio perencanaan strategis sistem informasi mendatang dengan menambahkan beberapa sistem informasi seperti *Customer Relationship Manajemen*, *Knowledge Management System*, Sistem Informasi keluhan pelanggan, SI Security, SI Absensi, dan Aplikasi *Mobile*. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penerapan perencanaan strategis sistem informasi yang berbeda terhadap penerapan di berbagai perusahaan lain yang menerapkannya dengan menambah pendektan faktor kepuasan pelanggan, efektifitas sistem informasi, pengaruhnya terhadap kinerja dan lain-lain.

**Kata-Kata Kunci : Perencanaan Strategis Sistem Informasi, Hotel, Ward and Peppard.**

### Abstract

*The development of technology has made very hard business competition among the business In the business world. The information system will be very important in managing the business in the global economic now a days. In this occasion, INNA Grand Bali Beach as one of the five stars hotel has to have information system strategy planning to be able to compete in the business world which is more develop and has more business competitor. At the moment INNA Grand Bali Beach is still using information system to do business activity in the hotel, but it system it is not maximum which causes slow the transferring data to the server is slow. This research purpose is to give the solution of the planning strategy on information system at the INNA Grand Bali Beach, so that can compete in the hotel business in the future. The method used is Ward and Peppard, with the data analysis SWOT, PEST, value chain, five forces, critical success factor.*

*The collecting data methods used are interview and observe. Based on SWOT Analysis which is done using SWOT matrix diagram, the result is, external factor analysis is 1,9 and internal factor analysis SWOT -1, it means in the level of changing strategy thus, the company is suggested to improve and develop human resources, so in operating a certain information system can be in highest expectation. The result of this research is in the form of portfolio about future information system strategy planning which will be used by the company to improve their needs in the future by adding a number of information system such as customer relationship management, knowledge management system, customers complaints, security, attendance list and mobile application. Researches further more could do different application system plan from other companies where their application is using customers satisfaction factor, information system affectivity, influence to the work, etc.*

**Keywords : Information System Strategy Planning, Hotel, Ward and Peppard**

## I. PENDAHULUAN

Sistem informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Saat ini sistem informasi merupakan dasar bagi jalannya suatu bisnis. Dalam dunia bisnis, kelangsungan hidup sebuah perusahaan sangatlah sulit tanpa penggunaan dari sistem informasi. Sebuah sistem informasi menjadi penting dalam membantu jalannya perusahaan dalam ekonomi global saat ini. Dengan adanya sistem informasi, sebuah organisasi menjadi lebih *kompetitif* dan efisien dengan mengubah dirinya menjadi perusahaan digital yang menggunakan teknologi digital dalam melakukan proses bisnis inti, hubungan dengan pelanggan, pemasok, dan karyawan.

Sistem informasi adalah alat penting untuk mencapai suatu perusahaan yang sangat efektif. Setiap perusahaan harus mengidentifikasi kebutuhan informasi secara sistematis serta melakukan analisis misi dan fungsi yang dijalankan. Pengembangan sistem informasi yang tidak terencana akan mengakibatkan pengembangan SI/IT terkesan tidak efisien. Cara seperti ini membuat produktivitas perusahaan menurun. Selain besarnya biaya yang dikeluarkan untuk pemeliharaan *software*, *hardware* dan *brainware*, dampak terburuk adalah menurunnya tingkat kepercayaan terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akibat penerapan sistem informasi yang kurang tepat.

Seiring dengan perubahan-perubahan yang terjadi, seperti cepatnya perubahan teknologi, globalisasi ekonomi dan selera pasar

yang senantiasa berubah, terdapat beberapa fenomena yang harus dihadapi suatu perusahaan agar tetap dapat bersaing di dalam dunia usaha. Fenomena-fenomena yang dihadapi suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya tidaklah mudah. Ketatnya persaingan dunia usaha ini akan menimbulkan berbagai ancaman dan peluang bagi perusahaan, serta hal ini juga akan menentukan kelangsungan hidup dan perkembangan suatu perusahaan.

Sebuah perusahaan atau hotel harus memiliki perencanaan strategis yang baik, agar resiko yang terkait dengan bisnis perusahaan bisa dikurangi. Namun demikian banyak perhotelan tidak menganggap perencanaan strategis SI ini penting karena mereka tidak memiliki pengalaman dalam perencanaan strategis sistem informasi. SWOT merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana keunggulan dan kelemahan suatu perusahaan (hotel). Analisis SWOT adalah analisis terhadap kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang/kesempatan (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) yang dimiliki dan dihadapi oleh perusahaan.

INNA Grand Bali Beach adalah hotel pertama di Bali. Awalnya di bangun pada tahun 1963 dan hingga saat ini kondisinya masih terawat dan diawasi langsung oleh pemerintah. INNA Grand Bali Beach terletak di Jalan Hangtuah lintasan Jalan By Pass Ngurah Rai Sanur, berada di lingkungan wilayah Sanur. Lokasi INNA Grand Bali Beach sangat mudah dicari karena hotel ini sudah termasuk hotel bintang lima dan bertaraf internasional pertama di Bali. Jadi semua orang mengetahui di mana letak hotel yang dulu bernama Bali Beach ini.

Saat ini INNA Grand Bali Beach memiliki 611 kamar dan berbagai macam fasilitas yang cukup lengkap di dalamnya dan INNA Grand Bali Beach hotel bintang 5 yang sudah cukup memiliki nama dari masa ke masa.

Beberapa inovasi telah dilakukan oleh pihak manajemen hotel INNA Grand Bali Beach untuk memberikan kontribusi pada daya saing, salah satunya dengan pemanfaatan sistem informasi dan teknologi informasi (SI/TI). Pada saat ini INNA Grand Bali Beach masih menggunakan sistem informasi yang menunjang kegiatan berbisnis di hotel tersebut, tapi sistem informasi tersebut masih dirasakan kurang karena *performance* sistem kurang maksimal yang menyebabkan lambatnya transfer data ke server. Dalam hal tersebut, INNA Grand Bali Beach yang merupakan salah satu hotel berbintang 5 harus memiliki perencanaan strategis sistem informasi untuk bisa bersaing di dunia bisnis yang semakin berkembang dan memiliki banyak pesaing bisnis, di mana sesuai dengan visinya yaitu untuk menjadi jaringan hotel yang kuat, terbesar dan tersebar di seluruh Indonesia.

Berdasarkan kondisi permasalahan di atas, semestinya INNA Grand Bali Beach memiliki sebuah perencanaan sistem informasi agar dapat mempermudah jalannya fungsi dan proses yang dibutuhkan. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti lebih lanjut dan membangun perencanaan strategis sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Adanya perencanaan strategis SI/TI, menjadi pihak manajemen Hotel INNA Grand Bali Beach akan mendapatkan manfaat seperti sistem investasi yang dibuat akan mendukung tujuan bisnis, adanya prioritas dari SI/TI yang akan diterapkan, akan dihasilkan portfolio aplikasi mendatang yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini bertujuan untuk memberi solusi perencanaan strategis hotel INNA Grand Bali Beach untuk jangka waktu 5 tahun kedepan, dalam bentuk portofolio dengan menggunakan metode *ward and peppard* dan analisis data menggunakan analisis *SWOT*, *PEST*, *value chain*, *five forces*, *critical success factor*, *balanced scorecard*.

### 2.1 SWOT

Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) dalam suatu proyek atau suatu spekulasi bisnis. Keempat faktor itulah yang membentuk akronim SWOT (*strengths*, *weaknesses*, *opportunities*, dan *threats*). Proses ini melibatkan penentuan tujuan yang spesifik dari spekulasi bisnis atau proyek dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung dan yang tidak dalam mencapai tujuan tersebut.

### 2.2 Five Forces

Analisis (*Porter five forces analysis*) adalah suatu kerangka kerja untuk analisis industri dan pengembangan strategi bisnis yang dikembangkan oleh Michael Porter dari Sekolah Bisnis Universitas Harvard pada tahun 1979. Menurutnya ada lima kekuatan yang menentukan intensitas persaingan dalam suatu industri, yaitu;

- 1) ancaman produk pengganti,
- 2) ancaman pesaing,
- 3) ancaman pendatang baru,
- 4) daya tawar pemasok,
- 5) daya tawar konsumen.

### 2.3 PEST

Menurut Ward dan Peppard (2002) analisis PEST adalah analisis terhadap faktor lingkungan eksternal bisnis yang meliputi bidang politik, ekonomi, sosial dan teknologi. PEST digunakan untuk menilai pasar dari suatu unit bisnis atau unit organisasi. Arah analisis PEST adalah kerangka untuk menilai sebuah situasi, dan menilai strategi atau posisi, arah perusahaan, rencana pemasaran atau ide. Dimana analisis ini dapat diambil suatu peluang atau ancaman baru bagi perusahaan.

### 2.4 Value Chain

Analisis value chain merupakan alat analisis yang berguna untuk memahami aktivitas-aktivitas yang membentuk nilai suatu produk atau jasa dan digunakan untuk menciptakan nilai bagi pelanggannya dalam mencapai suatu keunggulan yang kompetitif. Tujuan analisis value chain adalah untuk mengidentifikasi tahap-tahap value chain di mana perusahaan dapat meningkatkan value untuk

pelanggan atau untuk menurunkan biaya. Penurunan biaya atau peningkatan nilai tambah dapat membuat perusahaan lebih kompetitif. Analisis value chain membantu perusahaan dalam mengidentifikasi posisi perusahaan dan menganalisis aktivitas-aktivitas yang ada dalam rantai nilai serta mengurangkan atau mengeliminasi aktivitas yang tidak menciptakan nilai tambah pada produk atau jasa.

### 2.5 Critical Success Factor

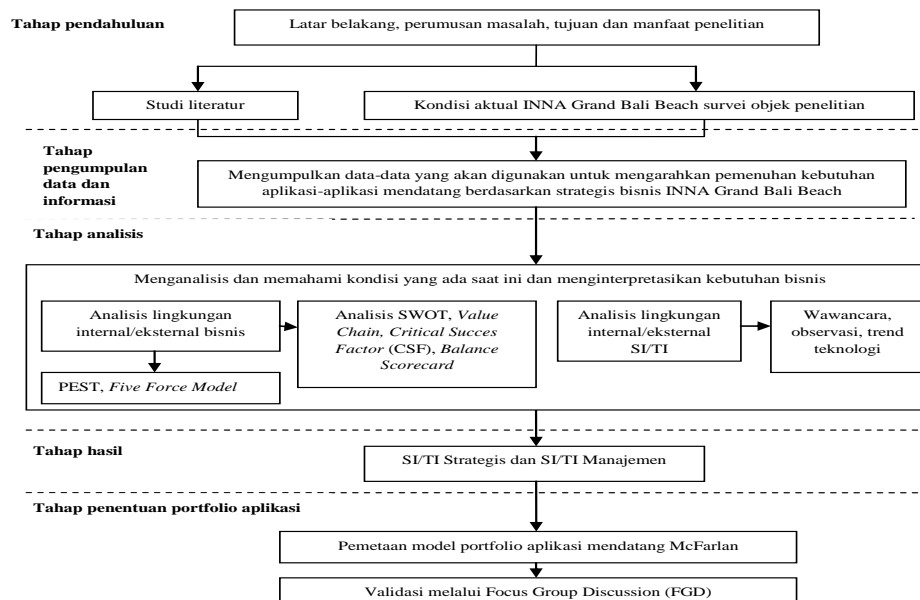
Critical Success Factor merupakan sebuah metode analisis dengan mempertimbangkan beberapa hal yang kritis di dalam lingkungan perusahaan untuk mendefinisikan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan kesuksesan perusahaan atau organisasi dan dapat ditentukan jika objektif organisasi telah diidentifikasi. Analisis CSF memberikan gambaran pada perusahaan tentang aspek-aspek kritis apa saja di setiap aktivitas dan proses bisnis perusahaan yang mempengaruhi kinerja perusahaan dalam mencapai visi dan misi serta keberhasilan bisnisnya. Analisis CSF sangat berguna dalam perencanaan sistem informasi pada saat strategi bisnis tidak berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan, dengan memfokuskan pada masalah-masalah tertentu yang paling kritis.

### 2.6 Balance Scorecard

Balanced Scorecard adalah sebuah perencanaan strategis dan sistem manajemen yang digunakan secara ekstensif dalam bisnis dan industri, pemerintah, dan organisasi nirlaba di seluruh dunia untuk kegiatan usaha untuk menyelaraskan visi dan strategi organisasi, meningkatkan komunikasi internal dan eksternal, dan memantau kinerja organisasi terhadap strategis tujuan.

## III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi perencanaan versi Ward and Peppard, pada metodologi ini, dilakukan 4 macam analisis untuk mengetahui kondisi suatu organisasi dan kondisi SI/TI yang ada, meliputi analisis bisnis eksternal, analisis bisnis Internal, analisis SI/TI eksternal, dan analisis SI/TI internal. Kemudian dilakukan proses strategi SI/TI setelah itu diperoleh hasil strategi yang dikelompokkan kedalam strategi bisnis SI, Strategi manajemen SI/TI, dan Strategi TI. Kemudian Ketiga hal tersebut dimasukkan kedalam future application portfolio, setelah itu dilakukan gap analisis dengan current application portfolio untuk menentukan tahapan – tahapan pelaksanaan strategi yang telah dipetakan.



Gambar 1 : Rancangan Penelitian (Ward dan Peppard. 2002)

#### IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan kerangka kerja Ward and Peppard yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini, maka tahap awal penelitian dilakukan analisis terhadap faktor lingkungan yaitu: analisis lingkungan bisnis internal, analisis lingkungan bisnis eksternal, lingkungan SI/TI internal, dan lingkungan SI/TI eksternal.

Analisis lingkungan bisnis internal dan eksternal dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif SWOT. Metode Kuantitatif SWOT akan diterapkan pada bisnis inti dan bisnis pendukung dari keseluruhan proses bisnis di Hotel INNA Grand Bali Beach.

#### 4.1 Hasil Analisis SWOT

<b>Internal</b>          <b>Eksternal</b>	<b>Strength</b>	<b>Weaknes</b>
	1. Perusahaan memiliki nilai sejarah yang diketahui masyarakat lokal dan mancanegara 2. Lokasi Hotel INNA Grand Bali Beach strategis dan berada di kawasan pariwisata sehingga para pelanggan lebih tertarik untuk menginap fasilitas lengkap 3. Fasilitas Hotel INNA Grand Bali Beach lengkap sesuai dengan kebutuhan tamu 4. Staf Hotel INNA Grand Bali Beach sudah semuanya professional	1. sistem belum optimal 2. fasilitas kurang diperbarui
<b>Opurtunity</b>	<b>Strategis SO</b>	<b>Strategis WO</b>
1. menjalin kerja sama dengan <i>travel agent</i> 2. sudah memakai sistem untuk menjalankan bisnis 3. pertumbuhan wisman bertambah 4. memiliki pencitraan yang baik di mancanegara	1. memanfaatkan kerjasama dengan instansi atau agen travel untuk melakukan melakukan promosi wisata mancanegara dan domestik 2. melakukan pengembangan dan perbaikan fasilitas hotel	1. melakukan pembaruan sistem informasi 2. melakukan pengembangan sistem informasi yang dibutuhkan perusahaan seperti SI CRM, KMS, SI keamanan, SI absensi, aplikasi <i>mobile</i> dan SI keluhan pelanggan 3. melakukan pembaruan pada fasilitas kamar
<b>Threat</b>	<b>Strategis ST</b>	<b>Strategis WT</b>
1. munculnya perusahaan baru 2. kemajuan teknologi 3. mutu produk masih kalah dengan perusahaan lain	1. menjaga hubungan baik dengan pelanggan 2. Mengadakan kerjasama dan hubungan timbal Balik yang saling menguntungkan dengan hotel sekitar	1. ikut berpartisipasi dalam kegiatan budaya atau parade-parade misalnya sanur festival, untuk meningkatkan citra pariwisata Bali 2. mengikuti trend teknologi yang berkembang saat ini

Gambar 2 : Hasil Analisis SWOT

Berdasarkan tabel diatas, INNA Grand Bali Beach dapat memanfaatkan peluang dan mengatasi ancaman dengan menggunakan kekuatan yang

ada, salah satunya dengan peningkatan mutu pelayanan dan menjalin kerjasama dengan agent travel. Hotel INNA Grand Bali Beach dapat

memanfaatkan kelemahan untuk mendapatkan peluang dan kelemahan untuk mendapatkan peluang dan

menghindari ancaman salah satunya dengan peningkatan mutu SDM.



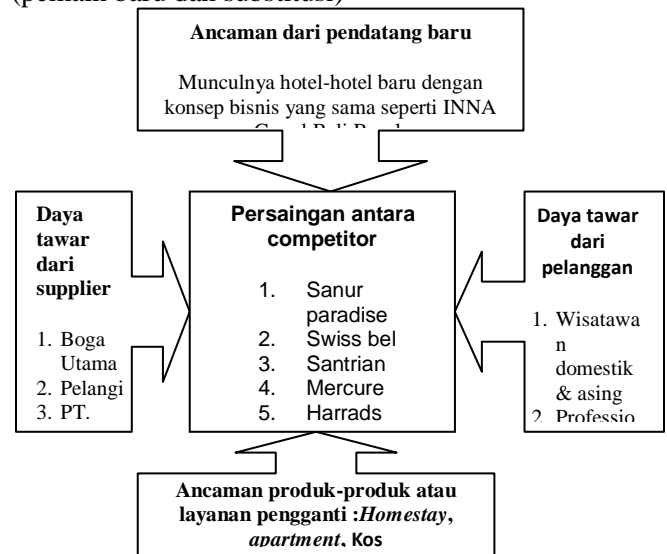
Gambar 3. Hasil Matrik SWOT (Pearce dan Robinson.1997)

Berdasarkan hasil matriks SWOT, Hotel INNA Grand Bali Beach berada pada kuadran mengubah strategi yang berarti berada pada kuadran mengubah strategi. Ini berarti perusahaan disarankan untuk memperbaiki dan mengembangkan sumber daya manusia, sehingga dalam mengoperasikan suatu sistem informasi dapat lebih optimal.

**4.2 Hasil Analisis Five Force Competitive**

Analisis ini penting digunakan untuk menghadapi dan memenangi sebuah kompetisi dengan melihat ancaman pendatang baru, ancaman produk pengganti, daya tawar pemasok, dan ancaman kompetitor. Berikut ini adalah hasil dari analisis *Five Force Competitive*. Tujuan analisis *five forces* adalah memberikan gambaran mengenai

tingkat persaingan industri atau organisasi dari sisi *supply chain* (supplier dan pelanggan) serta pasar (pemain baru dan substitusi)



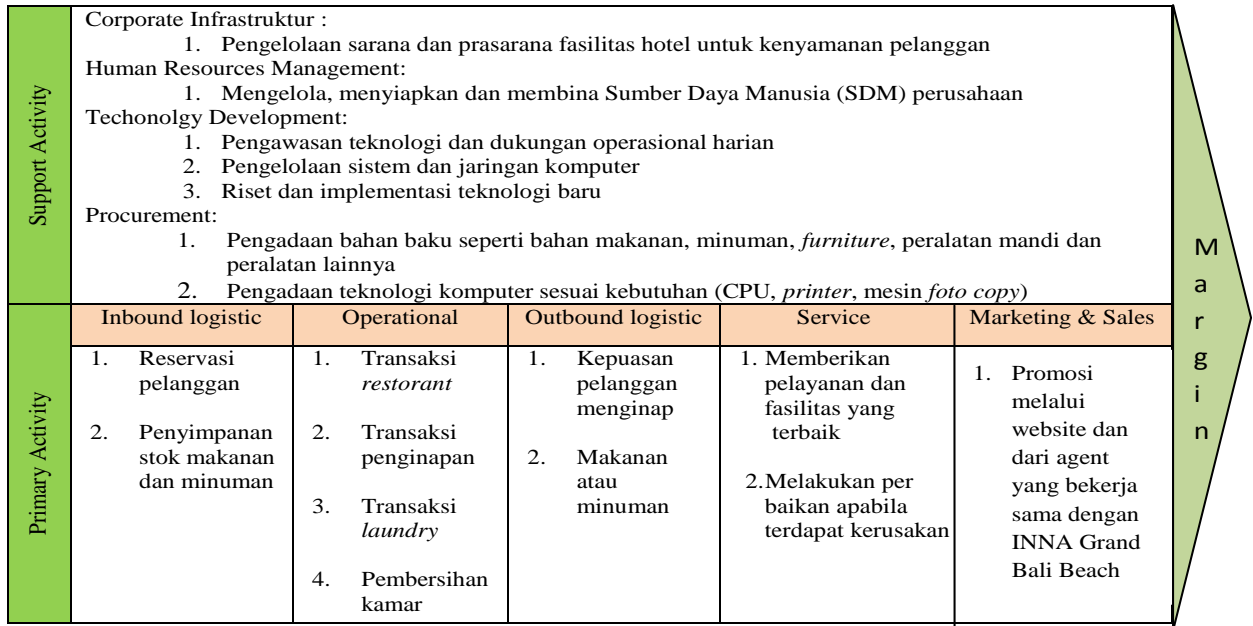
Gambar 4 : Hasil Analisis *Five Force Competitive*

**4.3 Hasil Analisis Value Chain**

Analisis *Value chain* dilakukan untuk memetakan seluruh proses kerja yang terjadi dalam organisasi INNA Grand Bali Beach menjadi dua kategori



aktivitas, yaitu aktivitas inti (*core*) dan aktivitas pendukung (*support*).



Gambar 5 : Hasil Analisis *Value Chain*

Berdasarkan hasil tabel diatas aktivitas pendukung berfungsi untuk mendukung aktifitas utama untuk mencapai visi dari hotel dengan meningkatkan servis (memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik dan melakukan perbaikan apabila terdapat kerusakan), *outbound logistic* (kepuasan pelanggan menginap) dan marketing (Promosi melalui *website* dan dari *agent travel*).

#### 4.4 Hasil Analisis Critical Success Factor

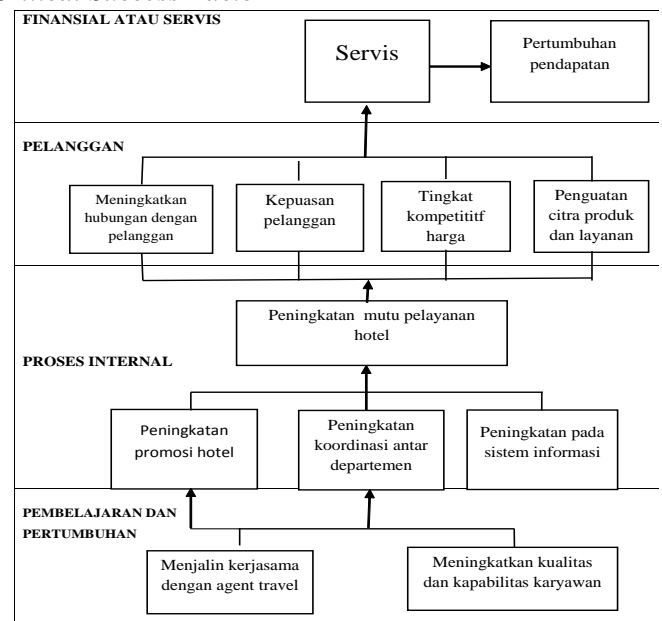
Analisis *Critical Success Factor* merupakan faktor-faktor yang dianggap kritis dalam mencapai tujuan bisnis dari organisasi. Berikut ini adalah faktor *Critical Success Factor* Hotel INNA Grand Bali Beach

Visi	Misi	Sasaran	Strategi	Solusi	CSF
Menjadi perusahaan dengan jaringan perhotelan bertaraf internasional berbudaya dan berkepribadian Indonesia, yang berbasis integritas dan pengembangan potensi karyawan untuk menghasilkan shareholders value yang memuaskan dimanapun kami berada	Memuaskan kepuasan konsumen individu baik wisatawan domestic maupun mancanegara dan konsumen institusi, baik perusahaan nasional, multinasional maupun lembaga pemerintah dan non pemerintah	Memuaskan pelanggan	Meningkatkan sarana dan prasarana hotel	Memperbaiki dan memperbaharui sarana dan prasarana hotel sesuai dengan perkembangan jaman dan teknologi	Tingkat kepuasan pelanggan menjadi meningkat
	Menawarkan lingkungan kerja yang menyenangkan dan membaggakan bagi anggota organisasi yang menyenangkan dan membaggakan bagi anggota organisasi perusahaan	Memberikan kepuasan dan kenyamanan kerja bagi karyawan hotel dan seluruh anggota perusahaan	Meningkatkan komunikasi dan koordinasi antar atau inter departemen lainnya	Menumbuhkan hubungan kerja yang baik antar atau inter departemen, mengadakan rapat rutin untuk memberikan kenyamanan dan kesehatan kerja	Karyawan dan seluruh anggota perusahaan merasa nyaman berada di lingkungan perusahaan
	Menyediakan layanan perhotelan, MICE dan pariwisata yang membaggakan bagi mereka yang menginap dan berkualitas dengan standar internasional	Meningkatkan profesionalisme manajemen	Meningkatkan SDM yang berkualitas dan professional	Memberikan pelatihan dan mengadakan studi banding	Kualitas SDM semakin meningkat tiap tahunnya
	Terlibat mengembangkan lingkungan social yang ikut bertumbuh bersama INNA Grand Bali Beach	Masyarakat yang berada di lingkungan sekitar hotel	Penerapan CSR (coporate social responibility )	Ikut berpartisipasi dalam kegiatan social bermasyarakat melalui dana CSR (coporate social responibility)	Berkembangnya a lingkungan sosial di lingkungan sekitar hotel

Gambar 6 : Hasil Analisis *Critical Success Factor*

Kunci sukses INNA Grand Bali Beach menjalankan bisnis perhotelan adalah memberikan pelayanan hotel yang optimal. Hasil CSF untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah peningkatan kualitas SDM dan pelayanan dan prasarana.

#### 4.5 Hasil Analisis Peta Strategi *Balance Scorecard*



Gambar 7 : Hasil Analisis Peta Strategis *Balance Scorecard*



**4.6 Hasil Analisis PEST**

PEST adalah analisis faktor eksternal bisnis yang meliputi bidang politik, kondisi politik Indonesia yang tidak stabil saat ini dijadikan pedoman bagi hotel-hotel untuk meningkatkan keamanan. Ekonomi, krisis global yang melanda dunia sangat mempengaruhi segala bisnis di dunia ini. Nilai tukar rupiah terhadap dolar juga telah menurun yang mempengaruhi harga untuk menginap di hotel serta juga meningkatkan biaya-biaya yang dibutuhkan untuk melakukan pemeliharaan terhadap segala fasilitas yang ada di hotel. Sosial, Daya beli masyarakat Indonesia di tengah-tengah krisis global yang melanda dunia ini dinilai lebih baik dari beberapa Negara-negara lainnya. Dengan lokasi INNA Grand Bali Beach saat ini yang berlokasi di sanur sebagai wilayah wisata diharapkan dapat menarik turis asing datang dan menginap di hotel INNA Grand Bali Beach dan Teknologi, pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di Indonesia menyebabkan meningkatnya pelayanan bagi hotel untuk para tamunya, dengan adanya kemajuan teknologi, maka pelanggan akan lebih mudah dalam melakukan reservasi dan

pembayaran dengan menggunakan sistem pemesanan kamar serta pembayaran kamar secara online

**PEMBAHASAN**

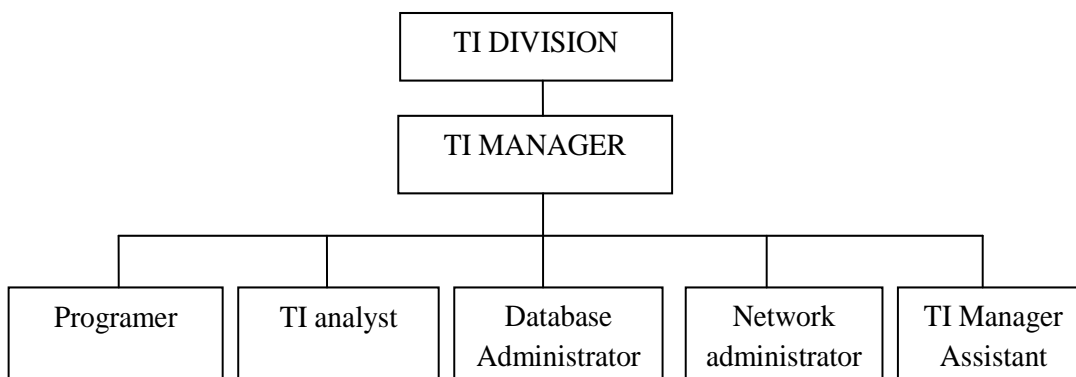
Berdasarkan hasil analisis data, *future* strategi INNA Grand Bali Beach berupa *future* IS strategi, *future* IT strategi dan *future* IS/IT strategi Manajemen.

**4.7 Strategis SI Masa Depan INNA Grand Bali Beach**

Berdasarkan tujuan, strategis, program-program strategis serta memperhatikan bisnis proses inti dan pendukung INNA Grand Bali Beach masih membutuhkan perkembangan yang lebih lanjut. Meskipun hotel sudah menggunakan sistem informasi manajemen, namun masih terasa kurang dan masih perlu dikembangkan, maka dari itu *future* SI strategis yang perlu dikembangkan INNA Grand Bali Beach adalah CRM dan *Knowledge Management*.

**4.8 Strategis SI/TI Manajemen Masa Mendatang INNA Grand Bali Beach**

Dibawah ini merupakan gambar rekomendasi rancangan struktur organisasi INNA Grand Bali Beach.



Gambar 8 : Rancangan Struktur Organisasi TI Division INNA Grand Bali Beach

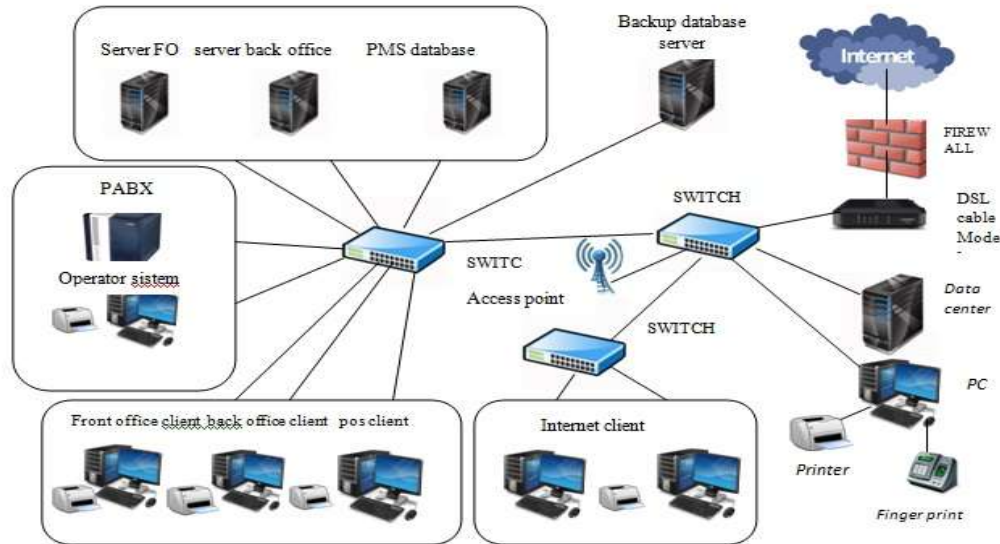
**4.9 Strategis TI Masa Mendatang INNA Grand Bali Beach**

Guna mendukung implementasi dari seluruh sistem informasi diatas, maka INNA Grand Bali Beach akan mengembangkan strategis TI dengan menambahkan system minibar, CCTV,

#### 4.10 Arsitektur Jaringan Masa Mendatang INNA Grand Bali Beach

Future arsitektur jaringan INNA Grand Bali Beach untuk keperluan masa mendatang menambahkan keamanan jaringan yaitu dengan

firewall. Untuk server di tambahkan backup database server untuk mengantisipasi kehilangan data-data dan menambahkan *finger print* untuk keperluan absensi pegawai.



Gambar 9 : Jaringan Mendatang INNA Grand Bali Beach

#### Aplikasi *Portfolio* Masa Depan

STRATEGIS	HIGH POTENSIAL
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CRM (+)</li> <li>2. SI KELUHAN PELANGGAN (+)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. APP MOBILE(+)</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. POWER PRO</li> <li>2. SI FO</li> <li>3. SI PURCHASING</li> <li>4. SI HOUSEKEEPING</li> <li>5. SI ACCOUNTING</li> <li>6. SI F&amp;B</li> <li>7. SI SECURITY (+)</li> <li>8. SI ABSENSI (+)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. WEBSITE (UPGRADE)</li> <li>2. EMAIL</li> <li>3. KMS (Knowledge Management System) (+)</li> <li>4. Sistem Minibar (+)</li> </ol>
KEY OPERASIONAL	SUPPORT

Gambar 10 : Aplikasi *Portfolio* Masa Depan

Dari hasil tabel diatas INNA Grand Bali Beach harus mengembangkan Strategis *customer relationship management* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan penambahan sistem pada *high potensial* yaitu aplikasi *mobile* agar

akses hotel lebih mudah dengan adanya aplikasi *mobile*

**4.11 Roadmap Pengembangan Sistem Informasi**  
 Setelah diketahui kebutuhan pengembangan aplikasi sistem informasi INNA Grand Bali Beach, maka

perlu disusun roadmap pengembangan sistem informasi.

No	Sistem informasi	P/B	Tahun pengembangan				
			2016	2017	2018	2019	2020
1	Power Pro	P					
2	Website	P					
3	CRM	B					
4	KMS	B					
5	SI security	B					
6	SI absensi	B					
7	SI keluhan pelanggan	B					
8	SI Minibar	B					
9	APP MOBILE	B					

Gambar 11 :Roadmap Pengembangan Sistem Informasi

Dari tabel diatas pengembangan awal harus mengembangkan POWER PRO di karenakan POWER PRO adalah key operasional dari perusahaan, jika terlambat melakukan pengembangan sistem akan tertinggal dari kompetitor.

## V. PENUTUP

Berdasarkan pemaparan diatas, maka dapat diperoleh beberapa simpulan sebagai berikut.

1. Hasil dari analisis SWOT INNA Grand Bali Beach dapat memanfaatkan peluang dan mengatasi ancaman dengan menggunakan kekuatan yang ada, salah satunya dengan peningkatan mutu pelayanan dan menjalin kerjasama dengan agent travel. Hotel INNA Grand Bali Beach dapat memanfaatkan kelemahan untuk mendapatkan kelemahan untuk mendapatkan peluang dan menghindari ancaman salah satunya dengan peningkatan mutu SDM..
2. Hasil analisis matriks SWOT external faktor analisis SWOT 1,9 dan internal faktor analisis SWOT -1, yang berarti berada pada kuadran mengubah strategi. Ini berarti perusahaan disarankan untuk memperbaiki dan mengembangkan sumber daya manusia, sehingga dalam

mengoperasikan suatu sistem informasi dapat lebih optimal

3. Berdasarkan hasil analisis five forces, INNA Grand Bali Beach memiliki ancaman pendatang baru yaitu hotel yang memiliki konsep yang sama. Ancaman pesaing hotel INNA Grand Bali Beach adalah hotel yang berada di kawasan sanur seperti Mercure, swiss bell, santrian. Ancaman produk pengganti yaitu kos dan *apartment* INNA Grand Bali Beach memiliki daya tawar pemasok yaitu makanan, minuman , dan prasarana hotel, sedangkan daya tawar konsumen adalah *touris* mancanegara lokal dan pembisnis.
4. Berdasarkan hasil analisis *value chain* aktivitas pendukung berfungsi untuk mendukung aktifitas utama untuk mencapai visi dari hotel dengan meningkatkan servis (memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik dan melakukan perbaikan apabila terdapat kerusakan), *outbound logistic* (kepuasan pelanggan menginap) dan marketing (Promosi melalui *website* dan dari *agent travel*).
5. Kunci sukses INNA Grand Bali Beach menjalankan bisnis perhotelan adalah memberikan pelayanan hotel yang optimal. Hasil CSF untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah peningkatan kualitas SDM dan pelayanan dan prasarana.
6. Berdasarkan hasil analisis PEST, INNA Grand Bali Beach harus meningkatkan keamanan hotel demi kenyamanan pelanggan. Aspek

ekonomi Nilai tukar rupiah terhadap dolar telah menurun yang mempengaruhi harga untuk menginap di hotel serta juga meningkatkan biaya-biaya yang dibutuhkan untuk melakukan pemeliharaan terhadap segala fasilitas yang ada di hotel. Aspek Sosial, Dengan berlokasi INNA Grand Bali Beach saat ini di sanur sebagai wilayah wisata diharapkan dapat menarik turis asing datang dan menginap di hotel INNA Grand Bali Beach dan Teknologi, pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di Indonesia menyebabkan meningkatnya pelayanan bagi hotel untuk para tamunya, dengan adanya kemajuan teknologi, maka pelanggan akan lebih mudah dalam melakukan reservasi dan pembayaran dengan menggunakan sistem pemesanan kamar serta pembayaran kamar secara online.

7. Penelitian ini menghasilkan future IS strategi INNA Grand Bali Beach berupa pengembangan system CRM, KM dan aplikasi mobile.
8. Penelitian ini menghasilkan future IT strategis INNA Grand Bali Beach berupa pengembangan *mini bar* dan penambahan CCTV .
9. Penelitian ini menghasilkan future IS/IT strategi manajemen INNA Grand Bali Beach berupa rancangan struktur organisasi IT.

#### SARAN

Berdasarkan pemaparan diatas, maka dapat diperoleh beberapa saran yang ditujukan untu perusahaan, antar lain : Perusahaan perlu mengantisipasi perubahan yang terjadi pada organisasi ketika mengimplementasikan SI/TI, karena keberhasilan implementasi SI/TI tergantung pada kesiapan organisasi menerima dan mengikuti perubahan yang terjadi. Untuk kelancaran implementasi rencana strategis sistem informasi ini, maka struktur pengelola sistem informasi disesuaikan berdasarkan usulan yang diajukan pada *roadmap* pengembangan sistem informasi. Implementasi strategis IS/IT dilakukan secara bertahap berdasarkan skala prioritas dan berdasarkan rekomendasi

*portofolio* aplikasi yang akan dipertahankan dan dikembangkan.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Earl, M.J. 1996. *Management Strategic for Information Techbnoogy (1<sup>st</sup>ed)*. Prentice Hall.
- Jogiyanto, HM. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Pearce, Robinson. (1997). *Manajemen Strategis*. Jakarta : Binarupa aksara
- Porter, M.E. 1985. *Competitive Advantage : Creating and Sustaining Superior Performance*. The Free Press
- Tata Sutabri. 2004. *Analisa Sistem Informasi*. Yogyakarta :Penerbit Andi
- Turban, Mclean, Wethrebe. 1999. *Information Technology for Management*. Edisi 2. New York : John Wiley & Sons
- Ward, J., &Peppard, J. 2002. *Strategic Plannning for Information Sistem (2<sup>nd</sup>ed)*.John Wiley & Sons.
- Wedhasmara, Ari. 2007. *Langkah-langkah Perencanaan dengan menggunakan Metode Ward and Peppard*. [Jurnal]. Universitas Sriwijaya
- Jaya Wiguna, A. Holil Noor Ali 2007. *Perencanaan Portfolio Aplikasi mendatang di Hotel White Rose & SPA Bali*. [Thesis]. Surabaya: ITS
- Yongki Pratama, Lenny Prima, dan Welda 2013. *Perencanaan Strategi Sistem Informasi Pada Hotel Wisma Grand Kemala*. [Jurnal]. Palembang : STMIK GI MDP