E-ISSN : 2988-1986
https://ejournal.cahayailmubangsa.institute/index.php/kohesi

Kohesi: Jurnal Sains dan Teknologi
Volume 10 No 8 Tahun 2026

Perencanaan Strategis SI/TI PT Solusi Layanan Lokal

M Septiawan[1], Aprillyani Rokky[2], Ahmad Andhika Pratama[3], MRoid Lumban Tobing[4], Alfathinanda Sukmana[5], Mulyati[6]

Fakultas: Ilmu Komputer dan Rekayasa, Universitas Multi Data Palembang
mseptiawan_2226240097@mhs.mdp.ac.id, aprillyanirokky_2226240169@mhs.mdp.ac.id, ahmadandhikapratama_2226240004@mhs.mdp.ac.id, mroidlumbantobing_2226240112@mhs.mdp.ac.id, alfathjs@mhs.mdp.ac.id, muliati@mdp.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan gig economy dan transformasi digital di Indonesia mendorong munculnya platform marketplace jasa berbasis teknologi informasi. PT Solusi Layanan Lokal hadir sebagai platform yang menghubungkan pelanggan dengan freelancer lokal untuk jasa mikro digital yang terjangkau. Namun, sebagai perusahaan pada tahap awal pertumbuhan, dibutuhkan perencanaan strategis Sistem Informasi dan Teknologi Informasi (SI/TI) agar pengembangan teknologi selaras dengan tujuan bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun perencanaan strategis SI/TI pada PT Solusi Layanan Lokal menggunakan pendekatan Ward and Peppard. Metode yang digunakan meliputi analisis PEST, Five Forces Porter, SWOT, Value Chain, Critical Success Factors (CSF), serta Strategic Grid McFarlan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi memiliki peran strategis dan operasional yang tinggi dalam mendukung keunggulan kompetitif perusahaan. Rekomendasi utama meliputi pengembangan platform mobile, integrasi payment gateway nyata, KYC otomatis, sistem analitik berbasis data, dan pemanfaatan AI untuk matching layanan. Perencanaan strategis SI/TI ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, serta mendukung pertumbuhan bisnis PT Solusi Layanan Lokal secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Perencanaan Strategis SI/TI, Marketplace Jasa Mikro, Ward and Peppard, Gig Economy

Article History
Received: Januari 2026
Reviewed: Januari 2026
Published: Januari 2026

Plagiarism Checker No 235
Prefix DOI : 10.8734/Kohesi.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Kohesi

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah merevolusi metode masyarakat dalam mendapatkan dan menyediakan layanan, terutama lewat marketplace yang berlandaskan teknologi informasi. Munculnya gig economy mendorong pertumbuhan jumlah pekerja lepas dan permintaan akan layanan digital yang cepat, fleksibel, dan ekonomis. Di Indonesia, kesempatan ini semakin luas seiring dengan bertambahnya akses internet, penggunaan ponsel pintar, serta dukungan dari pemerintah untuk mengakselerasi digitalisasi usaha kecil dan menengah.

PT Solusi Layanan Lokal merupakan perusahaan yang bergerak di bidang platform marketplace jasa digital dengan fokus pada jasa mikro, seperti pembuatan website, aplikasi

sederhana, dashboard admin, dan sistem pendukung bisnis skala kecil. Meskipun telah memiliki aplikasi berbasis web yang berjalan, perusahaan masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, proses verifikasi manual, keterbatasan sistem pembayaran, serta skalabilitas sistem.

Oleh karena itu, diperlukan perencanaan strategis Sistem Informasi dan Teknologi Informasi (SI/TI) agar pengembangan teknologi tidak hanya mendukung operasional, tetapi juga memberikan keunggulan kompetitif dan nilai tambah bagi perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun perencanaan strategis SI/TI yang selaras dengan strategi bisnis PT Solusi Layanan Lokal.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan **Ward and Peppard** dalam perencanaan strategis SI/TI. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengintegrasikan analisis bisnis dan teknologi secara komprehensif.

Tahapan metode penelitian meliputi:

1. Pengumpulan Data

- Wawancara dengan admin, seller, customer, dan tim teknis
- Observasi proses bisnis dan sistem yang berjalan
- Studi dokumentasi internal perusahaan

2. Analisis Lingkungan Bisnis

- Analisis PEST (Political, Economic, Social, Technological)
- Analisis Five Forces Porter
- Analisis SWOT

3. Analisis Lingkungan SI/TI

- Value Chain Porter
- Critical Success Factors (CSF)
- Strategic Grid McFarlan

4. Tahap Direction dan Rekomendasi

- Perumusan visi, misi, dan strategi SI/TI
- Penyusunan portofolio aplikasi dan rekomendasi pengembangan sistem

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Lingkungan Bisnis

Hasil studi PEST mengindikasikan bahwa bantuan pemerintah dalam mempercepat digitalisasi untuk UMKM serta perkembangan ekonomi digital memberikan kesempatan penting

bagi PT Solusi Layanan Lokal. Namun, adanya regulasi mengenai perlindungan data dan perpajakan digital menjadi hambatan yang harus diperhitungkan.

Analisis Five Forces Porter menunjukkan bahwa persaingan industri cukup tinggi, terutama dari platform besar seperti Fiverr dan Sribulancer. Meski demikian, fokus perusahaan pada jasa mikro lokal dengan harga terjangkau menjadi diferensiasi yang kuat.

2. Analisis Value Chain dan CSF

Analisis Value Chain mengidentifikasi bahwa proses utama perusahaan meliputi pendaftaran seller, matching order, pengiriman hasil kerja, pemasaran, dan layanan pelanggan. Kendala utama ditemukan pada verifikasi manual, pencocokan order yang kurang optimal, dan respon customer service yang lambat.

Critical Success Factors (CSF) yang diidentifikasi meliputi:

1. Kualitas Freelancer

Kualitas freelancer merupakan faktor kunci dalam keberhasilan platform marketplace jasa mikro karena secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan dan keberlanjutan bisnis. Freelancer dengan kompetensi yang baik, komunikasi yang profesional, serta ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan akan meningkatkan tingkat keberhasilan proyek dan kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, platform perlu menerapkan proses seleksi, sistem rating, serta evaluasi kinerja yang transparan guna menjaga standar kualitas layanan secara konsisten.

2. Keamanan Transaksi

Keamanan transaksi menjadi elemen kritikal dalam platform digital yang mempertemukan pelanggan dan penyedia jasa. Risiko penipuan, penyalahgunaan sistem, maupun kebocoran data dapat berdampak langsung pada kepercayaan pengguna. Implementasi sistem pembayaran yang aman, mekanisme verifikasi identitas, enkripsi data, serta prosedur penyelesaian sengketa diperlukan untuk memastikan transaksi berjalan dengan aman dan terpercaya.

3. Kecepatan Respon

Kecepatan respon sangat berpengaruh terhadap persepsi profesionalitas dan kualitas layanan platform. Pengguna jasa digital cenderung mengharapkan respon yang cepat dalam proses komunikasi, klarifikasi kebutuhan, maupun penanganan keluhan. Oleh karena itu, penyediaan fitur chat real-time, notifikasi otomatis, serta dukungan layanan pelanggan yang responsif menjadi faktor penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna.

4. Kestabilan Sistem

Kestabilan sistem informasi merupakan prasyarat utama bagi operasional platform berbasis digital. Gangguan sistem atau downtime dapat menyebabkan terhambatnya transaksi, menurunkan kepuasan pengguna, dan merusak reputasi platform. Untuk itu, sistem perlu didukung oleh infrastruktur yang andal, monitoring real-time, serta mekanisme penanganan insiden yang cepat guna menjaga ketersediaan layanan secara berkelanjutan.

5. Efisiensi Operasional

Efisiensi operasional berperan dalam menjaga keberlanjutan bisnis, terutama bagi platform jasa mikro dengan margin keuntungan yang relatif kecil. Otomatisasi proses seperti pendaftaran freelancer, verifikasi, pengelolaan transaksi, dan layanan pelanggan dapat menekan biaya operasional tanpa mengurangi kualitas layanan. Dengan proses yang efisien, perusahaan dapat meningkatkan profitabilitas sekaligus mempertahankan daya saing di pasar.

Strategic Grid McFarlan

Berdasarkan hasil kuesioner dan analisis, aplikasi marketplace jasa mikro diklasifikasikan sebagai Strategic dan Key Operational System, karena memiliki dampak tinggi terhadap operasional saat ini dan potensi besar terhadap strategi bisnis di masa depan.

Rekomendasi Strategi SI/TI

Berdasarkan hasil analisis, rekomendasi utama meliputi:

1. Pengembangan aplikasi mobile untuk customer dan seller
2. Integrasi payment gateway dan sistem KYC otomatis
3. Implementasi AI untuk matching layanan dan chatbot customer service
4. Pengembangan dashboard monitoring real-time
5. Pemanfaatan big data analytics untuk pengambilan keputusan

KESIMPULAN

Perencanaan strategis Sistem Informasi dan Teknologi Informasi di PT Solusi Layanan Lokal mengindikasikan bahwa SI/TI memiliki peran yang krusial dalam mendukung kesuksesan bisnis marketplace jasa mikro. Analisis yang dilakukan, baik secara internal maupun eksternal, menunjukkan bahwa perusahaan berada dalam posisi yang cukup solid untuk maju, tetapi tetap harus waspada terhadap persaingan dan risiko yang muncul dari teknologi.

Strategi SI/TI yang dirumuskan melalui pendekatan Ward and Peppard memberikan arah yang jelas bagi pengembangan sistem yang terintegrasi, aman, dan scalable. Implementasi rekomendasi yang diusulkan diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, serta daya saing PT Solusi Layanan Lokal dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). *Perkembangan Ekonomi Digital di Indonesia*.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson Education.

Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). *Business Model Generation*. Wiley.

Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press.

Ward, J., & Peppard, J. (2002). *Strategic Planning for Information Systems*. John Wiley & Sons.