I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, perkembangan teknologi yang sangat pesat mengharuskan suatu organisasi untuk bisa beradaptasi dan mengikuti perubahan guna mendukung proses bisnis yang dijalankan (Wibowo & Prilyssa Chernovita, 2022). Sistem Informasi (SI) dan Teknologi Informasi (TI) memiliki peran yang penting dalam meningkatkan daya saing dan mendukung strategi bisnis perusahaan. Teknologi yang terus berkembang mendorong perusahaan di berbagai sektor, termasuk yang bergerak di sektor jasa, untuk lebih inovatif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan pasar. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, perusahaan dapat mengelola dan menyajikan informasi dengan lebih mudah dan akurat, sehingga berkontribusi pada tercapainya keunggulan kompetitif bagi perusahaan (Vernandy & Herdi, 2023).

Semakin besarnya peran teknologi dalam mendukung aspek bisnis, organisasi atau perusahaan perlu melakukan perencanaan strategis dengan baik. Salah satu bentuk perencanaan strategis adalah perencanaan strategis sistem informasi. Perencanaan strategis sistem informasi dilakukan agar sebuah organisasi atau perusahaan dapat mengenali target terbaik untuk melakukan sebuah penerapan sistem informasi yang dapat membantu dalam memaksimalkan hasil dari investasi bidang teknologi informasi. Dalam dunia bisnis saat ini, penerapan dari teknologi informasi untuk menentukan strategis perusahaan adalah salah satu cara yang paling efektif dalam meningkatkan performa bisnis. Semakin maju dan berkembangnya teknologi informasi dalam dunia bisnis juga menuntut manajemen SI/TI untuk menghasilkan sistem informasi yang layak dan dapat mendukung kegiatan bisnis. Organisasi atau perusahaan harus bisa menyelaraskan antara strategi bisnis dengan strategi SI/TI (Wardhana & Tanaamah, 2019). Penyelarasan ini penting agar teknologi tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan operasional, tetapi juga berperan dalam memperkuat strategi perusahaan dalam jangka panjang. Oleh karena itu, perencanaan strategis SI/TI sangat penting dilakukan untuk memastikan pengembangan teknologi yang sesuai dengan proses bisnis serta sejalan dengan visi dan misi organisasi atau perusahaan.

Perkembangan teknologi informasi dan sistem informasi juga mempengaruhi perkembangan bisnis dan perusahaan terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa travel haji dan umrah, salah satunya Andalas Jaya Wisata (Ajwa Tour Indonesia). Ajwa Tour didirikan pada tanggal 11 Mei 2018 dan berfokus pada biro perjalanan ibadah umrah, Haji Khusus, penyedia visa, serta

tour domestik dan internasional. Berkantor pusat di Kota Sungai Penuh, Provinsi Jambi dan memiliki 18 cabang di seluruh kota dan kabupaten se-Indonesia. Ajwa Tour memiliki semua legalitas yang diatur dalam undang-undang, termasuk Visi yang dimiliki Ajwa Tour yaitu, menjadi perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan haji khusus yang terpercaya, terbaik, dan berkualitas di Indonesia. Misi yang dimiliki Ajwa Tour yaitu, memudahkan para jamaah untuk beribadah ke tanah suci, memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik para jamaah, memberikan kenyamanan dan keamanan para jamaah, meningkatkan iman dan taqwa, menjalin kerja sama yang konsisten dan Amanah, serta menjadi interaktif (Integritas, Teknologi, dan Inovatif). Dengan demikian, Ajwa Tour harus mampu memanfaatkan perkembangan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi (SI/TI) untuk meningkatkan strategis bisnis, daya saing, dan memenuhi harapan pelanggan yang semakin tinggi.

Pada saat ini Ajwa Tour sudah memiliki strategi bisnis untuk mencapai visi dan misi tersebut, salah satunya dengan aktif membuat konten di media sosial, seperti *Instagram*, *Facebook*, dan *TikTok*. Tujuan dari pembuatan konten ini adalah untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen serta memperkuat keberadaan Ajwa Tour. Ide-ide konten yang dibuat sangat beragam, seperti konten pemasaran paket perjalanan haji umrah, ataupun konten haji dan bulan ramadhan. Ajwa Tour konsisten dalam mengunggah konten dan telah memanfaatkan iklan berbayar (*Ads*) di media sosial Instagram, Facebook, dan TikTok. Selain itu, akun Instagram Ajwa Tour sudah terverifikasi dengan centang biru, yang menandakan keaslian dan kredibilitasnya. Ajwa tour juga memiliki *Website* khusus untuk memberikan informasi mengenai paket perjalanan haji umrah, fasilitas, dan profil perusahaan.

Namun, dalam menjalankan proses bisnisnya, Ajwa Tour belum mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi secara optimal. Contohnya dalam hal pemesanan paket atau pendaftaran masih secara manual, dan dalam melakukan pembukuan keuangan ataupun pencatatan masih menggunakan *tools* atau aplikasi pengolahan kata dan angka, dimana belum terdapat sistem informasi atau teknologi informasi yang dapat mengintegrasikan kegiatan tersebut.

Dalam menghadapi tantangan ini, penerapan strategi SI/TI yang efektif sangat penting bagi Ajwa Tour. Penggunaan teknologi informasi tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memungkinkan perusahaan untuk mengumpulkan dan menganalisis data pelanggan dengan lebih baik. Dengan informasi yang tepat, Ajwa Tour dapat menyusun penawaran layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan, meningkatkan pengalaman mereka, dan pada akhirnya, memperkuat loyalitas pelanggan. Ajwa

Tour perlu merumuskan dan melaksanakan rencana perencanaan strategis SI/TI yang menyeluruh. Hal ini mencakup analisis mendalam terhadap kebutuhan teknologi, integrasi sistem informasi, dan pengembangan infrastruktur TI yang dapat mendukung pertumbuhan perusahaan. Dengan pendekatan yang terencana dan sistematis, Ajwa Tour dapat memastikan bahwa mereka tidak hanya berkompetisi secara efektif di pasar, tetapi juga berkontribusi pada kemajuan industri perjalanan ibadah di Indonesia secara keseluruhan.

Dalam perencanaan strategi SI/TI ini, diperlukan sebuah metode yang dibutuhkan untuk perencanaan pengembangan teknologi yang sesuai dengan proses bisnis serta sejalan dengan visi dan misi organisasi atau Perusahaan. Salah satunya adalah *Ward and Peppard*. Metode Perencanaan Strategi SI/TI versi *Ward dan Peppard* merupakan metode yang komprehensif, dimana metode ini terlebih dahulu dimulai dari kegiatan *assessment* dan pemahaman terhadap situasi saat ini baik terhadap lingkungan bisnis perusahaan serta lingkungan SI/TI baik internal dan eksternal (Karsana et al., 2019). Metode ini memiliki kelebihan dibandingkan dengan metode lainnya, yaitu adanya analisis bisnis eksternal dimana memperhitungkan faktor luar perusahaan yang mempengaruhi proses bisnis perusahaan, adanya pemisahan antara definisi SI dan TI sehingga memudahkan strategi SI/TI untuk dimengerti (Ramdhani Hadianto & Aristi, 2023).

Tahapan analisis yang digunakan di metode ini, yaitu dengan mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (*SWOT*), *Value Chain* untuk menggambarkan aktivitas proses bisnis utama dan proses bisnis pendukung dari perusahaan. Hasil analisis ini kemudian digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan sistem informasi di perusahaan, *Five Forces Porter* untuk mengetahui 5 kekuatan eksternal yang menjadi ancaman Perusahaan, *McFarlan Grid* untuk memetakan aplikasi atau sistem kedalam 4 bagian yaitu *strategic grid, high potential, key operational, support* (Wardhana & Tanaamah, 2019). Dari rangkaian teknik analisa tersebut akan dihasilkan sebuah *output* berupa portofolio aplikasi perencanaan strategis sistem informasi yang mencakup strategi bisnis, strategis sistem informasi, strategi teknologi informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan dan dapat direkomendasikan pada Ajwa Tour.

Penelitian tentang perencanaan strategi SI/TI sudah sering dilakukan sebelum-sebelumnya diantaranya, yaitu “Analisis Perencanaan Strategis SI/TI Menggunakan Metode *Ward & Peppard* (Studi Kasus : Pondok Pesantren 1-Muslimun)” (Syahril, 2023) dari analisis bisnis internal, analisis bisnis eksternal dan analisis lingkungan bisnis SI/TI terdapat aplikasi sistem informasi yang direkomendasikan dan di petakan dengan portofolio serta rencana implemementasi

rekomendasi sistem informasi yang dibutuhkan jangka waktu 5 tahun. Pada penelitian “Perencanaan Strategis Sistem Informasi dengan *Metode Ward And Peppard* Pada Bisnis Retail (Studi Kasus: Asia Plasa Tasikmalaya)” (Ramdhani Hadianto & Aristi, 2023) yang mampu mengidentifikasi perencanaan strategi sistem informasi untuk masa mendatang serta dihasilkannya portofolio aplikasi yang digunakan untuk masa mendatang sebanyak 24 aplikasi. Dan pada penelitian “Perencanaan Strategis Sistem Informasi Menggunakan Metodologi Ward and Peppard Pada Putra Darmawan Travel Salatiga” (Malau & Tanaem, 2022) dapat mengidentifikasi perencanaan strategis sistem informasi untuk masa mendatang dengan merekomendasikan 5 aplikasi yang dapat membantu putra darmawan travel untuk menjalankan bisnisnya di era perkembangan teknologi saat ini.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengangkat sebuah topik penelitian yang diberi judul "**PERENCANAAN STRATEGI SI/TI PADA AJWA TOUR MENGGUNAKAN METODE WARD AND PEPPARD**". Penelitian ini bertujuan untuk merancang perencanaan SI/TI yang dapat memberikan solusi optimal dalam mendukung kelancaran operasional dan pengambilan keputusan strategis di Ajwa Tour. Diharapkan dengan adanya penelitian ini akan menghasilkan portofolio aplikasi perencanaan strategis sistem informasi yang mencakup strategi bisnis, strategis sistem informasi, strategi teknologi informasi untuk direkomendasikan pada Ajwa Tour.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah

1. Bagaimana melakukan perencanaan strategi SI/TI yang selaras dengan strategi bisnis pada Ajwa Tour dengan menggunakan metode *Ward and Peppard*?
2. Bagaimana mengidentifikasi kebutuhan teknologi yang sesuai untuk mendukung operasional dan pengambilan keputusan strategis di Ajwa Tour?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan terarah, maka penelitian ini dibatasi pada:

1. Merancang perencanaan strategis SI/TI berdasarkan kebutuhan proses bisnis dan strategi bisnis di Ajwa Tour menggunakan metode *Ward and Peppard*.
2. Penelitian memberikan hasil berupa rencana aplikasi yang dibutuhkan untuk mendukung bisnis perusahaan.

3. Proses analisis lingkungan bisnis dan SI/TI internal dalam penelitian di lakukan pada Ajwa Tour cabang Simpang Kawat Kota Jambi.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian adalah :

1. Untuk melakukan perencanaan strategi SI/TI yang selaras dengan strategi bisnis di Ajwa Tour dengan menggunakan metode *Ward and Peppard*.
2. Untuk mengidentifikasi kebutuhan teknologi yang sesuai untuk mendukung operasional dan pengambilan keputusan strategis di Ajwa Tour.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat memberikan rekomendasi perencanaan strategi SI/TI yang dapat membantu Ajwa Tour dalam mengoptimalkan penerapan teknologi informasi.
2. Dapat membantu Ajwa Tour dalam pengambilan keputusan strategis berbasis data dan sistem informasi yang lebih baik.
3. Dapat menambah referensi dalam literatur mengenai perencanaan strategi SI/TI, khususnya terkait penggunaan metode *Ward and Peppard* di sektor jasa travel haji dan umrah.