

Analisis Optimalisasi Penerapan *Dealer Management System* Mercedes-Benz dengan Menggunakan Matrix SWAT: Studi Kasus Penelitian di PT. XYZ

Riva Abdillah Aziz

Abstract—Use of DMS information system at PT. XYZ has been long, but in the journey is still found many obstacles from the utilization of this DMS information system. This constraint causes DMS information system can not be utilized optimally. The approach of this study using qualitative methods, samples taken for interviewed is as many as nine people. The results showed that not yet optimal use of DMS information system. Based on the above research it can be concluded that: 1. Needed increase of knowledge of employees of PT. XYZ to the existing function in DMS 2. Active management of PT. XYZ to monitor the use of DMS information systems. 3. Required application of user permissions classification and management..

Intisari— Penggunaan sistem informasi DMS di PT. XYZ sudah berlangsung lama, namun dalam perjalanannya masih banyak ditemukan kendala dari pemanfaatan sistem informasi DMS ini. Kendala ini menyebabkan sistem informasi DMS belum dapat dimanfaatkan secara optimal. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sampel yang diambil untuk diwawancarai adalah sebanyak sembilan orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum optimalnya pemakaian sistem informasi DMS. Berdasarkan penelitian di atas maka dapat disimpulkan bahwa: 1. Dibutuhkan peningkatan pengetahuan karyawan PT. XYZ terhadap fungsi yang ada di DMS 2. Dibutuhkan peran aktif dari manajemen PT. XYZ untuk memonitor penggunaan sistem informasi DMS. 3. Dibutuhkan penerapan klasifikasi dan manajemen hak akses pengguna.

Kata Kunci— Optimalisasi, DMS, Mercedes-Benz, SWAT

I. PENDAHULUAN

Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas administrasi dan memberikan pelayanan yang lebih sempurna kepada para pelanggan Mercedes-Benz maka PT. Mercedes-Benz Indonesia sebagai ATPM (Agen Tunggal Pemilik Merek) melakukan standarisasi penggunaan sistem informasi yang ada di setiap dealer di Indonesia. Sistem informasi ini dinamakan *Dealer Management System*. *Dealer Management System* yang disingkat menjadi DMS.

Dealer Management System adalah sebuah sistem dengan konsep ERP (*Enterprise Resource Planning*), sehingga dengan sistem informasi ini semua aktifitas atau

proses bisnis yang diawali dari pembelian unit baik berupa mobil, bus, truk, dan lainnya dari PT. Mercedes-Benz Indonesia sebagai ATPM Mercedes-Benz sampai dengan kendaraan tersebut dijual kepada para pelanggan dapat terintegrasi dengan baik.

Penerapan sistem informasi DMS ini digunakan oleh PT. XYZ sejak bulan September 2008. Namun dalam prakteknya sampai saat ini masih banyak kendala yang dihadapi oleh PT. XYZ, mulai dari jumlah hak akses yang terbatas sampai dengan laporan yang dihasilkan tidak sesuai dengan yang diinginkan. Permasalahan hak akses (*License*) menjadi salah satu permasalahan yang paling besar di dalam penerapan sistem informasi ini, dikarenakan setiap user yang akan mempergunakan sistem informasi DMS ini akan dikenakan biaya *License* sebesar ± €2000/user oleh pihak ADP sebagai penyedia sistem informasi DMS ini, belum lagi biaya *maintenance* yang harus dibayarkan pertahunnya sebesar ±\$100/user yang dikenakan oleh pihak PT. Mercedes-Benz Indonesia. Keadaan ini membuat pihak PT. XYZ melakukan sebuah langkah untuk mempergunakan hak akses yang jumlahnya terbatas yaitu sebanyak 16 *license* untuk dipergunakan secara bergantian, namun kebijakan ini menimbulkan sebuah masalah baru yakni resiko kemanan data yang dapat berakibat kerugian materiil dan non materiil kepada PT. XYZ.

Adapun maksud dari penelitian ini adalah: Untuk merumuskan dan membuat sebuah strategi optimal dalam penggunaan *Dealer Management System*, sehingga dengan strategi yang optimal ini diharapkan penggunaan *Dealer Management System* ini dapat lebih optimal lagi, sebagaimana yang diharapkan oleh manajemen PT. XYZ dan PT. Mercedes-Benz Indonesia.

II. KAJIAN LITERATUR

Pengertian dan Fungsi Sistem Informasi

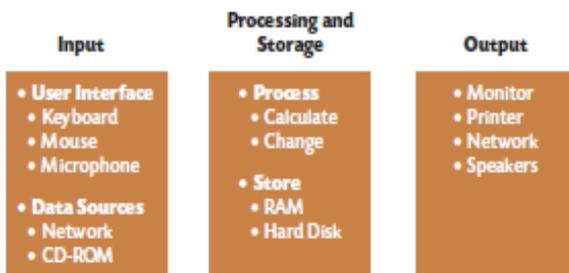
1. Laudon, K. & Laudon, J. mengatakan bahwa: *An information system can be defined technically as a set of interrelated components that collect (or retrieve), process, store, and distribute information to support decision making and control in an organization. In addition to supporting decision making, coordination, and control, information systems may also help managers and workers analyze problems, visualize complex subjects, and create new products* [1].
2. Efraim Turban dan Linda Volonino mereka mengatakan bahwa: *An information system*

¹Jurusan Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri Jakarta, Jl. Damai No. 8, Warung Jati Barat (Margasatwa), Pasar Minggu, Ragunan, Jakarta Selatan, 12540; (telp: 021-78839513; e-mail: riva.raz@bsi.ac.id)

(IS) collects, processes, stores, analyzes, and distributes information for a specific purpose or objective [2].

- stores, analyzes, and distributes information for a specific purpose or objective [2].

Adapun fungsi dasar dari sebuah sistem informasi menurut mereka dapat dilihat seperti gambar di bawah ini.



Sumber: [2]

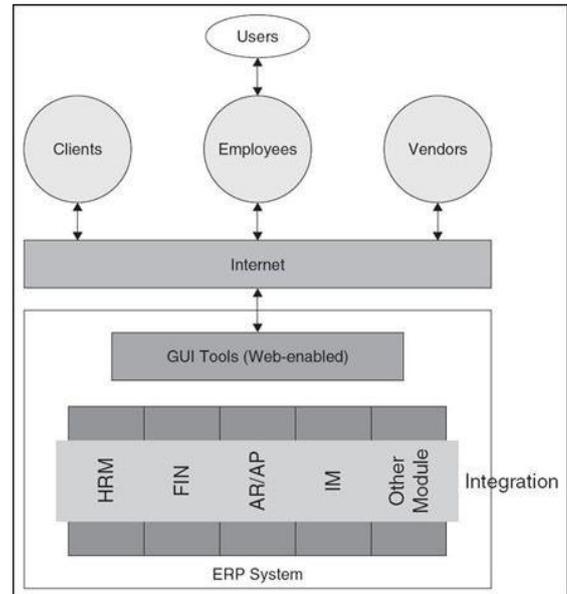
Gbr. 1 Empat Fungsi Dasar dari Sistem Informasi

Dari beberapa pengertian sistem informasi yang diuraikan di atas, maka dapat diambil kesimpulan mengenai pengertian dan fungsi sistem informasi yaitu: "sistem informasi adalah suatu kumpulan antara orang, data dan proses yang saling berinteraksi mengolah data mentah yang ada secara komputerisasi untuk menghasilkan suatu informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan dengan cepat, akurat dan efisien".

A. ERP (Enterprise Resource Planning)

Enterprise Resource Planning atau yang disingkat dengan ERP merupakan sebuah sistem informasi yang terintegrasi dari proses pembelian, sampai dengan proses laporan keuangan sebagai proses akhirnya. Dengan konsep *Enterprise Resource Planning* (ERP) ini diharapkan akan menghilangkan penggunaan sistem informasi lebih dari satu dalam sebuah perusahaan yang dapat menimbulkan ketidakakuratan informasi yang disajikan.

Enterprise Resource Planning (ERP) system merupakan system dari perusahaan yang berguna untuk mengintegrasikan semua data dan mendukung semua fungsi utama dari sebuah organisasi atau perusahaan. ERP merupakan sebuah pengembangan dari sistem informasi yang mendukung fungsi dari perusahaan seperti accounting, financial, marketing, dan *production* berdasarkan dari kebutuhan perusahaan seperti yang ditunjukkan pada gambar di bawah ini:[3]



Sumber: [3]

Gbr. 2 Arsitektur Enterprise Resource Planning (ERP)

B. Dampak Teknologi Informasi Dalam Dunia Bisnis

Pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia bisnis saat ini sangat terasa sekali pengaruhnya. Dengan teknologi informasi dunia usaha begitu dinamis sekali perkembangannya, transaksi yang dilakukan seakan-akan tidak ada batas yang memisahkan padahal ada kalanya transaksi yang dilakukan adalah antar negara.

H. Zulkarnain mengatakan bahwa: "Kemajuan teknologi dalam bidang informasi teknologi merupakan era baru dalam kegiatan pemasaran karena proses penjualan tidak lagi dilakukan dalam artian fisik, tetapi sudah dapat dilakukan di dunia maya [11].

Selain itu, kecepatan pemrosesan data dengan memanfaatkan teknologi informasi membuat pertumbuhan perusahaan cepat sekali. Jika kita menengok sejenak kebelakang ke-era tahun 1990-an dimana penggunaan teknologi informasi belum seperti saat ini maka kita akan temukan tatkala sebuah perusahaan akan melakukan sebuah pemrosesan data, misal mengolah data keuangan untuk menghasilkan laporan neraca (*balance sheet*) maka dibutuhkan waktu yang tidak sedikit, butuh waktu berhari-hari, bahkan untuk perusahaan yang besar mungkin membutuhkan waktu sampai berminggu-minggu. Hal ini akan berdampak kepada lambatnya keputusan yang akan diambil, dan sudah pasti dengan lambatnya keputusan yang diambil maka perusahaan dapat dipastikan akan sulit bersaing.

Senada dengan penjelasan di atas, Utami mengatakan "Berbisnis dengan menerapkan teknologi informasi membuat peluang pasar terbuka lebih luas. Berbisnis lewat internet akan mempermudah mempromosikan produk, mencari konsumen, pelanggan. Terdapat faktor yang mempengaruhi perkembangan bisnis yaitu: kompleksitas bisnis yang semakin meningkat yang dipengaruhi oleh

pengaruh ekonomi internasional, kompetisi bisnis global, perkembangan dan pertumbuhan TI, pendayagunaan waktu, pertimbangan sosial dan kapasitas teknologi informasi yang dipengaruhi oleh: kapasitas pelayanan kebutuhan informasi, kapasitas interaksi dalam jaringan komputer, kapasitas kecepatan akses data.”[4]

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia bisnis sangatlah krusial sekali, tidak jarang perusahaan yang kurang perhatian terhadap pemanfaatan teknologi informasi akan kalah bersaing dari para pesaingnya.

C. Faktor-Faktor Kegagalan Implementasi Sistem Informasi

Kehandalan dan kecanggihan teknologi informasi bukan tanpa rintangan, dalam prakteknya banyak perusahaan yang gagal dalam mengimplementasikan teknologi informasi. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kegagalan tersebut. Berikut ini adalah beberapa faktor yang mempengaruhi kegagalan implementasi dari sebuah sistem informasi khususnya ERP menurut Barton dalam Winarno:[5]

1. *Inherent complexity of ERP implementation*
2. *Outside consultant issues*
3. *Inadequate training*
4. *Process risk and process barriers*
5. *Corporate culture*
6. *Unrealistic expectations*
7. *Over-customization of software*
8. *Using IT to solve the problem*

D. Faktor-Faktor Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi

Namun tidak sedikit pula perusahaan yang sukses di dalam mengimplementasikan sistem informasi khususnya yang berbasis ERP (*Enterprise Resource Planning*). Di Indonesia untuk contoh perusahaan yang berhasil mengimplementasikan sistem informasi berbasis ERP (*Enterprise Resource Planning*) adalah PT. KAI.

PT. KAI melalui Arief Setiawan yang menjabat sebagai VP *Enterprise Resource Planning* di PT. KAI mengatakan: “PT KAI Persero telah meng-*enabler* IT di dalam tubuh perusahaan dan mampu menjadi penggerak bisnis serta merealisasikan visi perusahaan menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik. Hasil dari penerapan teknologi tersebut, diakuinya, telah meningkatkan jumlah penumpang KA dari sebelumnya. Loker untuk penjualan tiket berkurang sebab mengandalkan mekanisme pembelian secara online dan lainnya. SAP berperan dalam mewujudkan ekosistem teknologi di dalam tubuh KAI. Perusahaan pemerintah tersebut menggunakan beberapa layanan teknologi dari SAP untuk menunjang kinerja perusahaan. Sejumlah layanan SAP yang kami gunakan adalah SAP Fico, SAP MM/PM, dan SAP Payroll untuk penggajian karyawan. Teknologi SAP Fico, kata Arief, digunakan untuk memperbaiki administrasi dan pelaporan keuangan. Sementara SAP

MM/PM dipakai untuk mengefisienkan penggunaan inventory dan perawatan”.[6]

Adapun faktor-faktor penentu keberhasilan pengimplementasian sistem informasi menurut Wahyu Agus Winarno adalah:[5]

1. *Top management support.*
2. *Business process reengineering.*
3. *Project management.*
4. *Project champion.*
5. *End users involvement.*
6. *Training and support for users.*
7. *Having external consultants.*
8. *Change management plan.*
9. *ERP system selection.*
10. *Vision statement and adequate business plan.*
11. *To facilitate of changes in the organizational structure in the “legacy systems” and in the IT infrastructure.*
12. *Communication.*
13. *Teamwork composition for the ERP project.*
14. *Tests and problem solutions.*

E. Matrix SWAT

Setiap perusahaan pasti memiliki kelemahan dan kelebihan. Manajemen sebuah perusahaan yang baik adalah manajemen yang dapat menganalisa dimana letak kelemahan dan kelebihan yang dimiliki. Dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan tersebut dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk menganalisa strategi apa yang cocok digunakan oleh perusahaan agar dapat bersaing dan berkembang.

Sebuah perusahaan dituntut agar dapat benar-benar memanfaatkan segala peluang yang dimiliki, dengan memanfaatkan peluang yang ada sebuah perusahaan semakin terbuka kesempatannya untuk semakin berkembang. Namun yang perlu diingat adalah, ketika sebuah perusahaan akan mengambil sebuah peluang yang ada, mereka harus juga memastikan bahwa peluang yang ada adalah benar-benar cocok untuk kondisi perusahaannya. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah analisis yang mendalam yang dapat menghasilkan rekomendasi kepada pihak manajemen apakah peluang yang ada tersebut layak diambil atau tidak.

Untuk menghasilkan sebuah rekomendasi yang tepat bagi manajemen sebuah perusahaan kita dapat memanfaatkan sebuah *tool* yang bernama Matrix SWOT yang merupakan kependekan dari (*Strengths, Weakness, Opportunities, Threats*).

Daft mengatakan bahwa Analisis SWOT (*SWOT analysis*) yakni mencakup upaya-upaya untuk mengenali kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang menentukan kinerja perusahaan. Informasi eksternal mengenai peluang dan ancaman dapat diperoleh dari banyak sumber, termasuk pelanggan, dokumen pemerintah, pemasok, kalangan perbankan, rekan perusahaan lain. Banyak perusahaan menggunakan jasa lembaga pemindaian untuk memperoleh keliping surat kabar, riset di internet, dan analisis tren-tren domestik dan global yang relevan.[7]

Senada dengan Daft, Rangkuti menjelaskan bahwa Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunity*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*). Proses pengambilan keputusan strategi selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi dan kebijakan perusahaan. Dengan demikian, perencanaan strategi harus menganalisa faktor-faktor strategi perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman) dalam kondisi yang saat ini.[8]

Sedangkan menurut Menurut Ferrel dan Harline fungsi dari Analisis SWOT adalah untuk mendapatkan informasi dari analisis situasi dan memisahkannya dalam pokok persoalan internal (kekuatan dan kelemahan) dan pokok persoalan eksternal (peluang dan ancaman). Analisis SWOT dapat digunakan dengan berbagai cara untuk meningkatkan analisis dalam usaha penetapan strategi. Umumnya yang sering digunakan adalah sebagai kerangka/panduan sistematis dalam diskusi untuk membahas kondisi alternatif dasar yang mungkin menjadi pertimbangan perusahaan.[9]

Adapun rancangan tabel matrik SWOT yang akan digunakan untuk penelitian yang akan dilakukan adalah seperti dibawah ini.

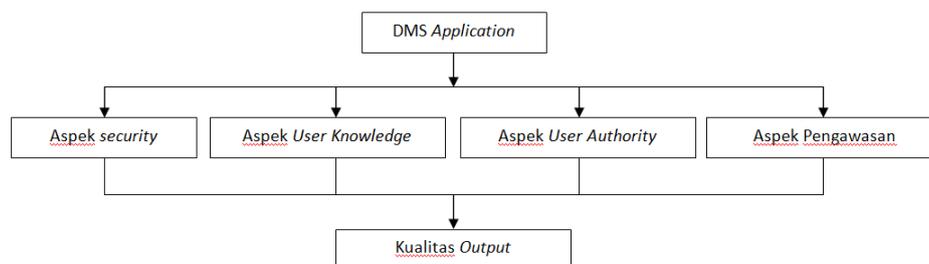
TABEL 1.
Matrik SWOT

Internal	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Strengths</i> (S) Tentukan faktor-faktor kekuatan internal 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Weaknesses</i> (W) Tentukan faktor-faktor kelemahan internal
Eksternal	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Opportunities</i> (O) Tentukan faktor-faktor Peluang eksternal 	<ul style="list-style-type: none"> • Strategi S-O Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Threats</i> (T) Tentukan faktor-faktor Ancaman eksternal 	<ul style="list-style-type: none"> • Strategi W-O Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
	<ul style="list-style-type: none"> • Strategi S-T Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman 	<ul style="list-style-type: none"> • Strategi W-T Ciptakan strategi meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

Sumber: [10]

F. Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan kajian teori di atas dan pola pikir yang dikembangkan dalam hubungan antar faktor dapat dijelaskan sebagai berikut:



Sumber: Hasil Penelitian (2014)

Gbr. 3 Kerangka Pemikiran Penelitian

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa kerangka pemikiran yang dilakukan penulis untuk melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Sebuah system yang baik adalah system yang hanya memperbolehkan *user-user* tertentu saja yang dapat mengaksesnya. Hal ini dibutuhkan untuk memberi jaminan bahwa data yang ada di dalam system ini benar-benar diproses oleh *user-user* yang berwenang.
- Hasil *output* yang berkualitas sangat ditentukan oleh pemrosesan data yang dilakukan oleh para *user*. Kemampuan *user* dalam memanfaatkan modul-modul yang tersedia menjadi salah satu komponen kualitas dari sebuah *output*.
- Sebuah system yang baik adalah system yang tidak boleh memberikan wewenang penuh kepada seseorang untuk dapat mengerjakan pekerjaan dari A-Z atau dari awal sampai akhir pekerjaan, hal ini untuk menghindari penyalahgunaan wewenang. System yang baik adalah yang memberikan hak akses kepada *user* hanya berdasarkan fungsi kerjanya saja, sehingga mudah untuk melakukan pengontrolan.
- Sistem yang baik bukan berarti tidak dapat disalahgunakan, oleh karena itu tetap diperlukan sebuah pengawasan, pengawasan diperlukan untuk memastikan bahwa tidak ada penyalahgunaan yang dilakukan oleh seluruh karyawan baik yang dilakukan dengan disengaja maupun tidak.
- Dengan memperhatikan keempat aspek di atas akan dihasilkan sebuah *output* yang kualitasnya dapat dipertanggungjawabkan.

G. Rumusan Hipotesis

- Diduga *user-user* pengguna DMS belum sepenuhnya mengetahui fasilitas-fasilitas yang tersedia pada aplikasi DMS .
- Diduga bahwa manajemen PT. XYZ belum pernah melakukan pengawasan yang intensif selama aplikasi DMS ini digunakan.
- Diduga bahwa dikarenakan keterbatasan hak akses, manajemen PT. XYZ tidak terlalu memperhatikan manajemen hak akses yang ideal, sehingga seringkali ditemukan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran prosedur yang seringkali merugikan perusahaan baik secara materil maupun non materil.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini nantinya menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara mendalam (*indepth interviews*). Metode ini dapat digunakan untuk menemukan dan memahami apa yang tersembunyi di balik fenomena yang kadangkala merupakan sesuatu yang sulit untuk dipahami secara memuaskan, selain itu metode wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang umum digunakan untuk mendapatkan data berupa keterangan lisan dari suatu narasumber atau responden tertentu. Wawancara akan dilakukan dengan semi terstruktur dengan harapan bahwa dengan wawancara yang semi terstruktur ini akan didapatkan data yang lebih spesifik, namun akan fleksibel jika ada hal-hal yang memang dibutuhkan diluar pertanyaan yang telah ditentukan. Data hasil penelitian disajikan dalam bentuk kata-kata dan bukan dalam rangkaian angka, sehingga dengan menggunakan pendekatan kualitatif diharapkan akan memperoleh gambaran yang jelas, mendalam, dan bermakna sehingga tujuan penelitian akan tercapai.

A. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi partisipasi

Penelitian ini akan dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung untuk mengetahui dan memahami sejauhmana efektivitas pemakaian sistem informasi DMS yang ada di PT. XYZ sebagai *Authorized Mercedes-Benz Dealer* dapat digunakan seoptimal mungkin sehingga dapat membantu proses administrasi PT. XYZ dan menghasilkan informasi akhir yang baik sehingga dapat digunakan untuk bahan acuan manajemen didalam mengambil keputusan yang bersifat strategis. Observasi ini penting karena PT. XYZ di dalam penelitian ini dijadikan studi kasus yang hasil observasi ini dapat dijadikan rujukan penilaian *dealer-dealer* Mercedes-Benz lainnya yang ada di Indonesia.

2. Wawancara mendalam (*indepth interview*)

Wawancara mendalam yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur yang dipandu dengan interview guide yang telah disiapkan peneliti sebelum wawancara dilakukan, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.

B. Subyek Penelitian

Subyek penelitian dalam penelitian ini terbagi atas informan pokok dan informan kunci.

1. Informan Pokok

Informan pokok adalah orang yang dapat memberikan respon terhadap penelitian ini yang sekaligus merupakan objek penelitian. Dalam penelitian ini, dipilih 6 (enam) orang informan pokok meliputi: 1 (satu) orang bagian *marketing support*, 1 (satu) orang bagian keuangan, 1 (satu) orang bagian *customer care officer sales*, dan 1 (satu) orang bagian keuangan bengkel, 1 (satu) orang

bagian *sparepart*, dan 1 (satu) orang bagian IT (*Information Technology*).

2. Informan Kunci

Informan kunci adalah orang yang dapat memberikan informasi terhadap pertanyaan penelitian ini, mereka bukan objek dari penelitian. Dalam penelitian ini ditetapkan 3 (tiga) orang informan kunci meliputi: 1 (satu) orang asisten *general manager* dan 1 (satu) orang supervisor warranty, dan 1 (satu) orang manajer *Dealer Development*.

C. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data akan dilakukan dengan menggunakan 1 (satu) cara, yaitu triangulasi. Adapun teknis pemeriksaan data dengan cara triangulasi ini dilakukan dengan 3 (tiga) cara, yaitu: triangulasi teknik, sumber data dan waktu. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menanyakan pertanyaan yang sama dengan cara yang berbeda, yaitu dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Triangulasi sumber data dilakukan dengan cara menanyakan pertanyaan yang sama kepada sumber yang berbeda, sedangkan triangulasi waktu dilakukan dengan cara menanyakan pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda.

D. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dengan tahapan-tahapan seperti yang telah disebutkan di atas selanjutnya akan diolah dan dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan alat analisis SWOT yang merupakan analisis kualitatif yang dilaksanakan dengan mengkaji faktor-faktor internal dan eksternal. Faktor internal dalam hal ini adalah *Strength* (kekuatan atau potensi) dan *Weakness* (kelemahan atau kendala). Faktor eksternal terdiri dari *Opportunity* (peluang) dan *Threat* (ancaman) [10].

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara mendalam (*indepth interview*) dan dari hasil observasi lapangan yang peneliti lakukan dalam rentang waktu 1 Juli 2014 sampai dengan 05 Agustus 2014 peneliti mendapati bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti benar:

1. Bahwa para pengguna (*user*) sistem informasi DMS di PT. XYZ belum sepenuhnya mengetahui fungsi atau manfaat semua menu atau fasilitas yang ada.
2. Bahwa manajemen PT. XYZ selama penerapan sistem informasi DMS ini belum pernah melakukan penilaian secara menyeluruh terhadap kualitas informasi yang dihasilkannya.
3. Bahwa belum adanya kebijakan yang mengatur sistem manajemen hak akses *user* yang ideal terkait penggunaan sistem informasi DMS yang maksud dari sistem manajemen hak akses *user* ini adalah untuk menutup kemungkinan kecurangan yang dilakukan oleh karyawan atau pihak lainnyadan juga untuk menjamin keamanan data.

Selanjutnya data-data hasil wawancara dan observasi yang sudah mendapatkan kevaliditasnya tersebut peneliti masukan kedalam tabel SWOT untuk mencari solusinya.

Adapun hasil analisa SWOT tersebut dapat dilihat pada tabel SWOT.

TABEL 2.
ANALISA SWOT UNTUK KELAYAKAN SYSTEM PT. XYZ

Internal	<i>Strengths (S)</i>	<i>Weaknesses (W)</i>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Infrastruktur IT yang sudah sesuai standar 2. Tim IT yang sudah berpengalaman 3. Karyawan yang sudah cukup berpengalaman di dalam mempergunakan sistem informasi DMS. 4. Penerapan sistem informasi DMS barang sudah berjalan dengan cukup lama Aturan yang mewajibkan pemakaian SI DMS dari PT. Mercedes-Benz Indonesia 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah <i>license user</i> yang terbatas hanya 16 <i>license</i>, sedangkan jumlah <i>user</i> yang membutuhkan penggunaan DMS terdapat sekitar ± 40 <i>user</i>. 2. Belum optimalnya pemakaian seluruh modul yang ada di sistem informasi DMS, penggunaan modul selama ini hanya modul-modul yang standar saja, padahal masih banyak modul yang jika digunakan dapat lebih membantu lagi pekerjaan 3. Desain tampilan sistem informasi tidak <i>user feindly</i> atau tidak simpel, sehingga menyulitkan user jika akan membuka sebuah menu, karena banyak <i>steap</i> yang harus dilalui. 4. Peran <i>Key User</i> tidak berjalan dengan seperti yang diharapkan pihak PT. Mercedes-Benz Indoensia. 5. <i>Bandwith</i> koneksi ke Singapura yang tidak sebanding dengan banyaknya user 6. Masih memiliki ketergantungan yang tinggi kepada pihak PT. Mercedes-Bnez Indonesia jika terjadi permasalahan yang hanya pihak PT. Mercedes-Benz Indonesia memiliki aksesnya, sehingga seringkali permasalahan <i>solve</i> (selesai) berhari-hari. 7. Koneksi yang lambat ke server, sehingga seringkali putus koneksi ke server 8. Belum adanya SOP penggunaan sistem informasi DMS 9. Biaya sewa <i>bandwidt</i> yang mahal. 10. Biaya <i>license</i> yang mahal untuk 1 <i>user</i> ± €2.300. 11. Biaya <i>maintenanceuser</i> yang cukup mahal pertahunnya. 12. Masih ada divisi yang tidak terlalu menganggap pentingnya sistem informasi DMS ini, karena divisi tersebut dalam kegiatan sehari-hari menjadikan sistem informasi DMS sebagai aplikasi ke 2 (dua) yang digunakan
<p style="text-align: center;">Eksternal</p> <p>Opportunities (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dukungan penuh dari PT. Mercedes-Benz Indoensia di dalam penerapan sistem Informasi DMS 2. Kesempatan pelatihan penggunaan SI DMS dari PT. Mercedes-Benz Indonesia 3. Dukungan pihak ADP yang selalu menyempurnakan sistem informasi DMS 	<p style="text-align: center;">Strategi S-O</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengirimkan secara berkala beberapa karyawan untuk mendapatkan pelatihan pemakaian SI DMS di PT. Merceses-Benz Indonesia 2. Memanfaatkan dukungan dari PT. MBINA untuk selalu mengoreksi kesalahan yg terjadi ketika menggunakan SI DMS 	<p style="text-align: center;">Strategi W-O</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan klasifikasi <i>user</i> yg menggunakan SI DMS, sehingga jika akan berbagai hak akses <i>user</i> maka hak akses yang diberikan adalah hak akses yg memiliki otoriti yg sama 2. Melakukan manajemen hak akses dg berkoordinasi dg PT. MBINA. 3. Secara berkala memberikan masukan kepada pihak ADP melalui PT. Mercedes-Benz Indonesia, agar selalu menyempurnakan kekurangan dari sistem informasi DMS yang dibuatnya, seperti tampilan yang tidak <i>user friendly</i>
<p>Threats (T)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangsi dari PT. MBINA jika tidak menerapkan SI DMS dengan baik. 2. Tidak diperkenankan mengambil produk Mercedes-Benz. 3. <i>Customer</i> yang menunda pembayaran pihutang 	<p style="text-align: center;">Strategi S-T</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjadikan kewajiban pemakaian SI DMS dari PT. MBINA untuk mengoptimalkan pemakaian SI DMS. 2. Memanfaatkan karyawan yg sudah lama berpengalaman menggunakan SI DMS untuk lebih <i>intens</i> lagi dg SI DMS, sehingga dapat menghasilkan informasi yg akurat sehingga dpt menghasilkan laporan yg baik 	<p style="text-align: center;">Strategi W-T</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerapkan SOP pemakaian SI DMS agar pemakaian sistem sesuai aturan sehingga menghasilkan informasi akhir yg akurat 2. Melakukan audit SI DMS untuk mengetahui kelemahan yang ada selama penggunaan SI DMS utk menutup kerugian perusahaan

Sumber: Hasil Penelitian (2014)

TABEL 3.
ANALISA SWOT UNTUK KEAMANAN SISTEM INFORMASI PT. XYZ

Internal	Strengths (S) 1. Sistem informasi DMS memiliki sistem manajemen hak akses dan pengaturan klasifikasi menu untuk tiap user yang baik 2. Sistem informasi DMS memiliki manajemen klasifikasi informasi yang baik	Weaknesses (W) 1. Belum diterapkannya manajemen hak akses yang baik di PT. XYZ 2. Belum pernah dianalisa informasi-informasi apa saja yang dibutuhkan oleh setiap user dan divisi sehingga sampai saat ini kebutuhan informasi yang berjalan tanpa aturan yang ada, sehingga hal ini dapat berdampak kepada pemberian informasi atau laporan kepada seseorang yang tidak memiliki hak untuk mendapatkan informasi atau laporan tersebut.
Eksternal	Strategi S-O 1. Melakukan evaluasi dan menentukan manajemen hak akses tiap user sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dengan berkoordinasi dengan pihak PT. Mercedes-Benz Indonesia	Strategi W-O 1. Berkonsultasi kepada pihak PT. Mercedes-Benz Indonesia untuk meminta saran mengenai permasalahan manajemen hak akses yang menjadi kelemahan pemakaian sistem informasi DMS.
Opportunities (O) 1. Dukungan dari IT PT. Mercedes-Benz Indonesia untuk membantu melakukan manajemen hak akses	Strategi S-T 1. Pihak manajemen PT. XYZ memberikan tekanan kepada bagian terkait untuk serius melakukan evaluasi dan penataan manajemen hak akses dikarenakan adanya resiko teguran dari pihak PT. Mercedes-Benz Indonesia.	Strategi W-T 1. Menerapkan manajemen hak akses yang telah ditetapkan pada proses evaluasi dengan berkoordinasi dengan PT. Mercedes-Benz Indonesia, karena jika tidak diterapkan akan mendapatkan teguran.
Threats (T) 1. Teguran dari pihak PT. Mercedes-Benz Indonesia karena tidak berjalannya aturan standar sistem informasi DMS dengan baik.		

Sumber: Hasil Penelitian (2014)

TABEL 4.
ANALISA SWOT UNTUK PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI PT. XYZ

Internal	Strengths (S) 1. Sistem Informasi DMS menyediakan banyak informasi yang dapat digunakan untuk suatu kegiatan untuk mengambil sebuah keputusan strategis	Weaknesses (W) 1. Masih 75% perencanaan perusahaan yang belum memanfaatkan informasi atau laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi DMS 2. Belum pernah dilakukan audit sistem informasi secara internal PT. XYZ, untuk mengetahui kelemahan SI DMS yang dapat membuat kerugian bagi perusahaan 3. Sampai saat ini PT. XYZ belum pernah melakukan evaluasi penerapan sistem informasi DMS ini, sehingga sampai saat ini perusahaan tidak mengetahui seberapa besar peran sistem informasi DMS ini bagi perusahaan.
Eksternal	Strategi S-O 1. Memanfaatkan dengan maksimal informasi atau laporan-laporan yang tersedia di sistem informasi DMS, berkoordinasi dengan PT. Mercedes-Benz Indonesia agar mereka dapat menyediakan bentuk laporan atau informasi yang menarik untuk dilihat.	Strategi W-O 1. Melakukan audit internal berkenaan penggunaan sistem informasi DMS dengan meminta arahan PT. Mercedes-Benz Indonesia. 2. Melakukan evaluasi mendalam mengenai kinerja penggunaan sistem informasi DMS, sehingga hasil yang dirasakan dari penggunaan DMS sebanding dengan biaya yg dikeluarkan, tentunya evaluasi ini berkoordinasi dengan PT. Mercedes-Benz Indonesia sebagai pihak yang paling berpengalaman dalam mengoptimalkan sistem informasi DMS.
Opportunities (O) 1. Monitoring dan arahan secara berkala yang dilakukan oleh PT. Mercedes-Benz Indonesia, serta dukungan penuh terhadap para dealer-nya	Strategi S-T 1. Lebih mengoptimalkan kembali penggunaan laporan-laporan atau informasi yang disajikan oleh sistem informasi DMS sehingga dengan demikian diharapkan segera diketahui jika masih ada yang kurang atau salah dan dapat segera diperbaiki atau disempurnakan sehingga dapat terhindar dari sanksi yang akan diberikan oleh PT. Mercedes-Benz Indonesia.	Strategi W-T 1. Menjadikan sanksi yang akan diberikan oleh PT. Mercedes-Benz Indonesia sebagai dasar manajemen untuk serius melakukan audit internal sistem informasi, dan melakukan evaluasi terhadap penggunaan sistem informasi sehingga dengan audit dan evaluasi tersebut diharapkan menjadikan sistem informasi DMS menjadi lebih optimal dan akan menghasilkan informasi yang akurat sehingga dapat dipergunakan manajemen sebagai dasar pengambilan keputusan, sehingga informasi yang digunakan manajemen dalam pengambilan keputusan 100% hasil dari sistem informasi DMS
Threats (T) 1. PT. Mercedes-Benz Indonesia akan memberikan sanksi berupa pemotongan reward, jika data yang ada di sistem informasi DMS tidak valid, dikarenakan sangat berpengaruh kepada PT. Mercedes-Benz Indonesia		

Sumber: Hasil Penelitian (2014)

Berdasarkan formulasi strategi SWOT (Tabel 2) maka terdapat delapan strategi utama yang perlu dikembangkan untuk menjadikan sistem informasi DMS menjadi lebih optimal lagi, sehingga sasaran digunakannya sistem informasi DMS ini dapat tercapai dan dengan mengoptimalkannya sistem informasi DMS ini permasalahan-permasalahan yang terjadi dapat diselesaikan. Adapun kedelapan strategi tersebut adalah:

- 1) Mengirimkan secara berkala beberapa karyawan untuk mendapatkan pelatihan pemakaian SI DMS di PT. Mercedes-Benz Indonesia.
- 2) Memanfaatkan dukungan dari PT. MBINA untuk selalu mengoreksi kesalahan yg terjadi ketika menggunakan SI DMS.
- 3) Secara berkala memberikan masukan kepada pihak ADP melalui PT. Mercedes-Benz Indonesia, agar selalu menyempurnakan kekurangan dari sistem informasi DMS yang dibuatnya, seperti tampilan yang tidak *user friendly*
- 4) Menjadikan kewajiban pemakaian SI DMS dari PT. MBINA untuk mengoptimalkan pemakaian SI DMS.
- 5) Memanfaatkan karyawan yg sudah lama berpengalaman menggunakan SI DMS untuk lebih *intens* lagi dg SI DMS, sehingga dapat menghasilkan informasi yg akurat sehingga dpt menghasilkan laporan yg baik.
- 6) Melakukan klasifikasi *user* yg menggunakan SI DMS, sehingga jika akan berbagai hak akses *user* maka hak akses yang diberikan adalah hak akses yg memiliki otoriti yg sama
- 7) Melakukan manajemen hak akses dengan berkoordinasi dengan PT. MBINA.
- 8) Menerapkan SOP pemakaian SI DMS agar pemakaian sistem sesuai aturan sehingga menghasilkan laporan yg akurat.
- 9) Melakukan audit SI DMS untuk mengetahui kelemahan yang ada selama penggunaan SI DMS untuk menutup kerugian perusahaan.

Kesembilan strategi itu diharapkan bisa berperan dalam meningkatkan optimalisasi penerapan sistem informasi DMS pada faktor kelayakan sistem sehingga dapat memperbaiki penggunaan sistem informasi

Penjualan yang saat ini berjalan, yang mana selama penerapan sistem informasi DMS ini belum optimal sehingga dapat menimbulkan kerugian bagi PT. XYZ baik dari pihak internal maupun pihak eksternal.

Berdasarkan formulasi strategi SWOT (Tabel 3) maka terdapat empat strategi utama yang perlu dikembangkan untuk menjadikan kemanan sistem informasi DMS menjadi lebih baik lagi, sehingga dapat menekan bahkan menghapuskan kerugian yang terjadi baik berupa materiil maupun non materiil. Adapun keempat strategi tersebut adalah:

1. Melakukan evaluasi dan menentukan manajemen hak akses tiap *user* sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dengan berkoordinasi dengan pihak PT. Mercedes-Benz Indonesia

2. Pihak manajemen PT. XYZ memberikan tekanan kepada bagian terkait untuk serius melakukan evaluasi dan penataan manajemen hak akses dikarena adanya resiko teguran dari pihak PT. Mercedes-Benz Indonesia
3. Berkonsultasi kepada pihak PT. Mercedes-Benz Indonesia untuk meminta saran mengenai permasalahan manajemen hak akses yang menjadi kelemahan pemakaian sistem informasi DMS.
4. Menerapkan manajemen hak akses yang telah ditetapkan pada proses evaluasi dengan berkoordinasi dengan PT. Mercedes-Benz Indonesia, karena jika tidak diterapkan akan mendapat teguran.

Keempat strategi itu diharapkan bisa berperan dalam meningkatkan kemanan sistem informasi DMS, sehingga sistem informasi DMS benar-benar dipakai oleh karyawan yang memiliki hak dan wewenang menggunakan sebagaimana mestinya.

Berdasarkan formulasi strategi SWOT (Tabel 4) maka terdapat lima strategi utama yang perlu dikembangkan untuk menjadikan pemanfaatan informasi yang dihasilkan sistem informasi DMS menjadi lebih optimal lagi. Adapun kelima strategi tersebut adalah:

1. Memanfaatkan dengan maksimal informasi atau laporan-laporan yang tersedia di sistem informasi DMS, berkoordinasi dengan PT. Mercedes-Benz Indonesia agar mereka dapat menyediakan bentuk laporan atau informasi yang menarik untuk dilihat.
2. Lebih mengoptimalkan kembali penggunaan laporan-laporan atau informasi yang disajikan oleh sistem informasi DMS sehingga dengan demikian diharapkan segera diketahui jika masih ada yang kurang atau salah dan dapat segera diperbaiki atau disempurnakan sehingga dapat terhindar dari sanksi yang akan diberikan oleh PT. Mercedes-Benz Indonesia.
3. Melakukan audit internal berkenaan penggunaan sistem informasi DMS dengan meminta arahan PT. Mercedes-Benz Indonesia.
4. Melakukan evaluasi mendalam mengenai kinerja penggunaan sistem informasi DMS, sehingga hasil yang dirasakan dari penggunaan SIP sebanding dengan biaya yg dikeluarkan, tentunya evaluasi ini berkoordinasi dengan PT. Mercedes-Benz Indonesia sebagai pihak yang paling berpengalaman dalam mengoptimalkan sistem informasi DMS.
5. Menjadikan sanksi yang akan diberikan oleh PT. Mercedes-Benz Indonesia sebagai dasar manajemen untuk serius melakukan audit internal sistem informasi, dan melakukan evaluasi terhadap penggunaan sistem informasi sehingga dengan audit dan evaluasi tersebut diharapkan menjadikan sistem informasi DMS menjadi lebih optimal dan akan menghasilkan informasi yang akurat sehingga dapat dipergunakan manajemen sebagai dasar pengambilan keputusan, sehingga informasi yang digunakan manajemen dalam pengambilan keputusan 100% hasil dari sistem informasi DMS.

V. KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh setelah melakukan penelitian pada PT. XYZ adalah :

1. Pemanfaatan sistem informasi belum maksimal dipergunakan, masih banyak menu dan laporan yang belum tersentuh, penggunaan sistem informasi DMS masih seputar untuk operasional input data sehari-hari, padahal jika SI DMS benar-benar dioptimalkan maka akan membantu untuk meningkatkan kinerja perusahaan, oleh karena itu diperlukan peningkatkan pengetahuan para karyawan PT. XYZ mengenai fungsi dan manfaat sistem informasi DMS.
2. Untuk mendapatkan kualitas informasi yang baik dari SI DMS, maka diperlukan peran aktif dari pihak manajemen PT. XYZ untuk selalu memonitor penggunaan sistem informasi ini, dan juga benar-benar memanfaatkannya, sehingga jika ada informasi yang tidak akurat dapat segera diperbaiki.

Dibutuhkan perhatian yang lebih khusus lagi dari pihak manajemen PT. XYZ mengenai belum diterapkannya klasifikasi kebutuhan *user* serta manajemen hak akses, hal ini diperlukan untuk mencegah hal-hal yang dapat merugikan perusahaan baik berupa data maupun benda

REFERENSI

- [1] Laudon, C, Kenneth and Laudon, P, Jane (2012) *Management Information Systems Managing The Digital Firm Twelfth Edition*, Pearson Education, New Jersey Luthans, Fred, (2009)
- [2] Turban, Efraim, and Volonino, Linda, (2011) *Information Technology for Management, Improving Strategic and Operational Performance*, John Wiley & Sons INC, USA
- [3] [21-12-2017] *Enterprise Resource Planning System Definition And Component*, 2017, <https://sis.binus.ac.id/2016/10/06/enterprise-resource-planning-system-definition-and-component/>
- [4] Setyaningsih Sri Utami, *Pengaruh Teknologi Informasi Dalam Perkembangan Bisnis*, Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi Universitas Slamet Riyadi Surakarta, 2010
- [5] Wahyu Agus Winarno, *Kesuksesan Dan Kegagalan Implementasi Sistem Erp: Apakah Kesalahan Peranti Lunak?*, Jurnal Akuntansi Universitas Jember,
- [6] [29-12-2017] Advent Jose, *Kesuksesan Penerapan Teknologi di PT KAI*, <https://techno.okezone.com/read/2015/10/22/207/1236433/kesuksesan-penerapan-teknologi-di-pt-kai>

- [7] Richard L. Daft dalam Zuhrotun Nisak, e-Journal Universitas Islam Lamongan, Ekbis Vol 9 No 2 Tahun 2013
- [8] Freddy Rangkuti dalam Zuhrotun Nisak, e-Journal Universitas Islam Lamongan, Ekbis Vol 9 No 2 Tahun 2013 [09-03-2018] Admin, *SWOT ANALYSIS*, <https://sis.binus.ac.id/2017/04/25/swot-analysis/>
- [10] Rangkuti, Freddy, (2013) *Teknik Membedah Kasus Bisnis - Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*, Gramedia, Jakarta
- [11] Zulkarnain, Ais, (2012) *Ilmu Menjual Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*, Graha Ilmu, Yogyakarta



Riva Abdillah Aziz, menyelesaikan pendidikan S1 Teknik Informatika di STMIK Muhammadiyah Jakarta (2004), gelar M.M diperoleh dari Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta (UPNVJ) (2014). Sedangkan gelar M.Kom. diperoleh dari STMIK Nusa Mandiri Jakarta (2016). Saat ini penulis adalah mahasiswa aktif S1 Ilmu Hukum di Universitas Terbuka dan Pasca Sarjana Megister Hukum di Universitas Al Azhar Indonesia, juga aktif mengajar di AMIK BSI Salemba Jakarta Jakarta