

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan zaman di era globalisasi mengakibatkan informasi dan teknologi menjadi hal penting serta mempengaruhi perkembangan dunia bisnis. Terjadinya banyak persaingan saat ini dikarenakan banyak perusahaan yang baru bermunculan sehingga perusahaan yang sudah lama harus dapat mempertahankan dan membuktikan kualitasnya. Dengan ini banyak perusahaan yang terus berupaya untuk menjadi yang terbaik dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan sistem informasi dari berbagai aspek internal maupun eksternal agar tidak tertinggal oleh kompetitor lainnya.

Larissa Aesthetic Center merupakan klinik kecantikan pertama yang menggunakan konsep “*Natural Ingredient with High Technology*” yaitu sistem perawatan wajah, perawatan rambut hingga perawatan tubuh dengan bahan alami yang disinergikan menggunakan teknologi modern dengan harga terjangkau. Selain itu, Larissa Aesthetic Center menunjukkan perkembangan dengan menjaga pelayanan dan kualitas produk untuk kepuasan pelanggan. Adanya persaingan yang ketat mengharuskan Larissa Aesthetic Center memiliki keputusan strategis yang efektif dan efisien agar dapat terus bertahan di era globalisasi yang modern. Diantara pesaing lainnya, Larissa Aesthetic Center mendapatkan beberapa piagam penghargaan dari Museum Rekor Dunia Indonesia dan terbukti nama Larissa yang semakin melambung tinggi di kalangan masyarakat luas serta sampai saat ini, Larissa masih berdiri dan tetap bertahan melawan persaingan.

Untuk meraih pangsa pasar yang luas serta maraknya klinik kecantikan terutama di kota besar seperti Semarang, maka perlu adanya perencanaan strategis sistem

informasi sebagai kunci utama guna mencapai sasaran perusahaan agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Masalah yang ada saat ini adalah terkait dengan proses bisnis misalnya jumlah Sumber Daya Manusia yang kurang mengakibatkan beberapa divisi merangkap posisinya. Selain itu masalah selanjutnya yakni persaingan bisnis misalnya kompetitor yang semakin banyak dan hubungan kerjasama yang kurang sesuai perlu diperhatikan oleh pihak manajemen. Dua hal tersebut menjadi aspek penting dalam segi penilaian *customer*. Keadaan yang seperti ini menuntut pihak Larissa Aesthetic Center untuk memenuhi tujuan perusahaan demi memasuki persaingan bisnis dengan keunggulan kompetitif, sehingga membutuhkan strategi jangka panjang yang tepat dan handal untuk memenangkan persaingan.

Penelitian yang terkait dengan penelitian ini antara lain penelitian yang dilakukan oleh Reza Rifky Adhisurya dengan masalahnya yang belum memiliki kinerja yang cukup baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga menghambat proses bisnis [1]. Lalu penelitian yang dilakukan oleh Sokhibul Izzar dengan masalahnya penerapan sistem informasi sebelumnya tidak mempengaruhi kontribusi dalam proses bisnisnya [2]. Selain itu dari penelitiannya dewi aulia dan andri ikhwana dengan masalah perusahaan belum memiliki manajemen yang terstruktur karena masih dikelola secara kekeluargaan [3]. Dari penelitian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa setiap perusahaan memerlukan perencanaan strategi sistem informasi untuk menyelesaikan masalah yang ada dengan solusi yang tepat guna mempertahankan serta meningkatkan strategi sistem informasi jangka panjang yang berguna untuk mengembangkan proses perencanaan strategi yang efektif dan efisien serta mampu mencapai tujuannya. Analisa SWOT dapat digunakan untuk menganalisa faktor internal yang meliputi Kekuatan (*Strength*) dan Kelemahan (*Weakness*), selain itu juga menganalisa faktor external yang meliputi Peluang (*Opportunity*) dan Ancaman (*Threat*) pada tujuan suatu perusahaan. Sedangkan *Balance Scorecard* (BSC) merupakan alat ukur strategi yang mampu membantu perusahaan dalam mencapai tujuan bisnisnya melalui empat perspektif yaitu Keuangan (*Finansial*), Pelanggan

(*Customer*), Proses Bisnis Internal (*Internal Business Processes*), serta Pembelajaran dan Pertumbuhan (*Learning and Growth*).

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis melakukan penelitian dengan judul “Perencanaan Strategi Sistem Informasi untuk Meningkatkan Keunggulan Kompetitif pada Larissa Aesthetic Center Cabang 1 Semarang”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana perencanaan strategi sistem informasi untuk meningkatkan keunggulan kompetitif bagi Larissa Aesthetic Center Cabang 1 Semarang.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian meliputi:

1. Perencanaan Strategis Sistem Informasi menggunakan metode SWOT dan Balance Scorecard (BSC) pada Larissa Aesthetic Center Cabang 1 Semarang.
2. Perencanaan Strategis Sistem Informasi meliputi semua proses bisnis yang ada pada Larissa Aesthetic Center Cabang 1 Semarang.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu:

Membuat perencanaan strategi sistem informasi untuk meningkatkan keunggulan kompetitif pada Larissa Aesthetic Center Cabang 1 Semarang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Metode Analisa SWOT dan *Balance Scorecard* (BSC) dapat digunakan untuk proses perencanaan strategi sistem informasi untuk meningkatkan keunggulan kompetitif pada Larissa Aesthetic Center Cabang 1 Semarang.

2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi yang berguna dan bermanfaat bagi perencanaan strategi bisnis jangka panjang pada Larissa Aesthetic Center Cabang 1 Semarang dengan metode SWOT dan *Balance Scorecard* (BSC).
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan perencanaan strategi sistem informasi untuk meningkatkan keunggulan kompetitif dalam persaingan bisnis dan sebagai tolak ukur keberhasilan strategi yang kian ketat.
4. Menjadi bahan studi lanjutan perencanaan strategi sistem informasi di kemudian hari.