

ANALISIS SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA IN-HOUSE TRAINING PADA PT SIGMA GLOBAL INTERNASIONAL JAKARTA

Agus Hamdi

Information Systems Department, School of Information Systems, Binus University
Jl. K.H. Syahdan No. 9, Palmerah, Jakarta Barat 11480
agushamdi@yahoo.co.id

ABSTRACT

One key to success is the company's strategy to improve performance in information systems that are reliable. Effective information is expected to help companies to do things related to the mechanism of decision-making quality, efficient management process, as well as effective communication and collaboration culture. PT Sigma Global International Jakarta is a private training and consulting services nationwide that provides consulting services in the aspects of customer satisfaction and do sales through creative and innovative work of all competent employees. To see and resolve the weaknesses that occur in the system in-house training services PT Sigma Global International Jakarta needs evaluation and analysis.

Keywords: consulting, system information, services

ABSTRAK

Salah satu kunci keberhasilan strategi peningkatan kinerja perusahaan adalah pada sistem informasi yang andal. Adanya informasi yang efektif diharapkan dapat membantu perusahaan untuk melakukan hal-hal yang terkait dengan mekanisme proses pengambilan keputusan yang berkualitas, proses penyelenggaraan manajemen yang efisien, dan budaya komunikasi dan berkolaborasi yang efektif. PT Sigma Global Internasional Jakarta merupakan perusahaan jasa konsultasi dan pelatihan swasta nasional yang melakukan penjualan melalui karya yang kreatif dan inovatif dari seluruh karyawan yang kompeten. Untuk melihat dan menyelesaikan kelemahan-kelemahan yang terjadi pada sistem pelayanan jasa in-house training PT Sigma Global Internasional Jakarta diperlukan evaluasi dan analisis pada sistem informasi yang ada.

Kata kunci: konsultasi, sistem informasi, pelayanan jasa

PENDAHULUAN

Perusahaan sebagai organisasi yang memiliki kecenderungan orientasi pada laba, selalu membutuhkan sistem yang terkomputerisasi dalam mengumpulkan, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi yang dapat membantu perusahaan dalam melakukan perencanaan strategi dan pengambilan suatu keputusan secara efektif. Tanpa adanya sistem yang berbasis komputer, perusahaan akan menghadapi kendala untuk mendapatkan informasi yang aktual dan akurat. Informasi dapat diperoleh dari sistem informasi (*informations systems*) atau disebut juga dengan *processing systems* atau *information-generating systems*. Sistem Informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Sutabri, 2005).

PT Sigma Global Internasional Jakarta merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dan pelatihan. Salah satu produknya adalah *in-house training*. Menurut Kemaludin (2011), *in-house training* adalah program pelatihan atau *training* yang diselenggarakan oleh suatu perusahaan atau organisasi dengan menggunakan tempat pelatihan sendiri, peralatan sendiri, menentukan peserta dan dengan mendatangkan *Trainer* sendiri. Pada saat ini sistem informasi pada pelayanan jasa *in-house training* di PT Sigma Global Internasional Jakarta belum menggunakan peralatan teknologi informasi sehingga kinerjanya belum efektif karena masih dilakukan secara manual. Hal itu tercermin pada seringnya terjadi keterlambatan penyusunan laporan dan kesalahan pencatatan serta pengulangan dalam pencatatan transaksi. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem informasi yang mampu mengatasi masalah yang dihadapi. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sistem informasi pelayanan jasa *in-house training* di PT Sigma Global Internasional Jakarta yang ada sekarang ini dan menganalisis kelemahan-kelemahan yang ada pada sistem yang sedang berjalan tersebut.

METODE

Dalam pengumpulan data dan informasi bagi keperluan penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan yaitu dengan metode sebagai berikut: (1) observasi, yaitu penulis melakukan penelitian langsung ke bagian *supervisor manager* untuk memperoleh informasi serta mengumpulkan data dari pimpinan, dan para karyawan; (2) wawancara langsung dengan pimpinan, staf perusahaan dalam rangka pengumpulan data serta informasi tentang kegiatan pelayanan jasa *in-house training* yang dijalankan; (3) studi kepustakaan, dengan membaca dan mencari informasi dari buku-buku, makalah dan sumber data lainnya sebagai *referensi* yang berhubungan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan penelitian dan mengidentifikasi masalah yang dihadapi terhadap sistem informasi pelayanan jasa *in-house training* di PT Sigma Global Internasional Jakarta, hasil yang dapat disampaikan adalah: (1) sistem informasi pelayanan jasa *in-house training* di PT Sigma Global Internasional Jakarta, dalam proses pengolahan datanya tidak menggunakan sistem berbasis komputer yang menyebabkan terjadi keterlambatan penyampaian informasi untuk penyusunan laporan, kesalahan dalam pencatatan dan pengulangan dalam pencatatan transaksi; (2) perusahaan ini menggunakan banyak dokumen dalam bentuk kertas yang dapat menghambat proses pelaporan yang harus di serahkan banyak memakan waktu ; (3) dalam proses penyimpanan data kurang terjamin

keamanannya, karena banyak data atau arsip yang digunakan sedangkan ruang untuk penyimpanan terbatas, dan apabila dalam proses pencarian data atau arsip memerlukan waktu yang cukup lama.

Untuk permasalahan yang terjadi pada sistem pelayanan jasa *in-house training* di atas, alternatif pemecahannya yaitu diperlukan suatu sistem informasi berbasis komputer sehingga dalam proses pengolahan data, pembuatan laporan dan pencarian informasi yang diperlukan menjadi lebih cepat, efisien dan tepat waktu, selain itu juga mempunyai beberapa keuntungan di antaranya sebagai berikut: (1) pekerjaan yang dilakukan dapat lebih akurat, tepat waktu, efisien dan efektif; (2) memudahkan bagian Marketing Staff dan Financial Staff dalam pembuatan laporan, sehingga pekerjaan dapat selesai tepat pada waktunya dan hasilnya akan lebih memuaskan; (3) data akan tersimpan dengan baik di dalam database, sehingga keamanan data lebih terjamin dan pencarian data pun akan lebih cepat.

Sistem berjalan pada Pelayanan Jasa In-House Training

Adapun prosedur sistem berjalan pelayanan jasa *in-house training* pada PT Sigma Global Internasional Jakarta dari tahap awal hingga akhir sebagai berikut:

Permintaan In-House Training

Prosedur permintaan *in-house training* dimulai dari *Client* melihat *website* PT Sigma Global Internasional Jakarta. Di dalam *website* berisi tema-tema dari *in-house training*, *Trainer in-house training*, harga *in-house training*. Jika tertarik dengan salah satu tema *in-house training*, *Client* melakukan permintaan pemesanan melalui telepon ke *Marketing Staff*. *Marketing Staff* menggali kebutuhan *training* yang diperlukan. Setelah itu, *Marketing Staff* akan melihat *Arsip Training* untuk membuat *Form In-house Kosong (FIHK)* dan mengirimkannya ke *Client* melalui *fax* atau *email*. *Form In-house Kosong (FIHK)* tersebut di isi dengan pokok permasalahan yang ingin dibahas dalam *training*. Setelah terisi dengan lengkap *Form In-house (FIH)* dikembalikan ke *Marketing Staff*. Setelah itu, *Marketing Staff* mengarsipkan *Form In-house (FIH)* menjadi arsip *FIH*.

Persetujuan

Berdasarkan arsip *FIH*, *Marketing Staff* akan memberikan *Form In-house (FIH)* kepada *Trainer* untuk memberitahukan pokok-pokok pembahasan yang akan dipresentasikan. *Marketing Staff* melakukan *follow up* kembali untuk kepastian presentasi. Jika *Client* menyetujui presentasi tersebut, maka *Marketing Staff* menghubungi *Trainer* yang memiliki *background* dari tema yang akan dibahas dalam *training*. Selanjutnya, *Trainer* membuat *Silabus* yang akan diberikan kepada *Marketing Staff*. *Silabus* tersebut kemudian diarsipkan menjadi arsip *Silabus* oleh *Marketing Staff*.

Negosiasi

Trainer membuat *Silabus* tentang materi *in-house training*. Kemudian berdasarkan arsip *Silabus* tersebut, dibuat *Surat Penawaran (SP)* dan *Proposal Training (PT)* oleh *Marketing Staff*. Kemudian *Marketing Staff* membuat *Surat Penawaran (SP)* lalu diarsipkan menjadi *Arsip SP*. Berdasarkan *Arsip SP*, maka *Marketing Staff* mengirimkan *Surat Penawaran (SP)* sebagai surat penawaran *training* yang berisi *outline training* sebagai ruang lingkup kajian yang akan dibahas di dalam seminar serta *Marketing Staff* juga mengirimkan *Proposal Training (PT)* ke *Client*. Setelah membaca isi *Proposal Training (PT)*, dilanjutkan dengan negosiasi harga dan tanggal pelaksanaan *in-house training*. Jika pihak *Client* menyetujui *Proposal Training (PT)* tersebut, *Client* menandatangani *Proposal Training (PT)* dan mengirim kembali *Fotocopy Proposal Acc (CP_Acc)* kepada *Marketing Staff*. Kemudian *Marketing Staff* mengarsipkan *Fotocopy Proposal Acc in-house training* menjadi arsip *CP_Acc*.

Pembayaran

Setelah pihak *Client* menandatangani *Proposal Training* (PT) dan mengirim kembali ke *Marketing Staff*, maka pihak *Client* akan menerbitkan *Purchase Order* (PO) untuk perusahaan *training* dan memberikan *Bukti Transfer* (BT) yang akan diajukan kepada *Marketing Staff*. Setelah itu, *Marketing Staff* memberikan *Purchase Order* (PO) dan *Bukti Transfer* (BT) ke bagian *Financial Staff* untuk dibuatkan *Invoice* dan Kwitansi bermaterai.

Financial Staff membuat *Invoice*, Kwitansi dan Faktur Pajak yang akan diberikan kepada *Marketing Staff* sebagai bukti pembayaran, dan pemotongan pajak. Setelah itu, *Financial Staff* juga mengembalikan *Purchase Order* (PO).

Invoice, Kwitansi dan Faktur Pajak sebagai bukti pembayaran dan pemotongan pajak akan diberikan ke *Client*. Kemudian *Purchase Order* (PO) diarsipkan menjadi arsip PO, *Invoice* menjadi arsip *Invoice*, Kwitansi diarsipkan menjadi arsip Kwitansi dan Faktur Pajak diarsip menjadi arsip Faktur. Setelah itu, *Marketing Staff* membuat data bayar berdasarkan menjadi arsip PO, arsip *Invoice*, arsip Kwitansi, arsip Faktur sebagai bukti pembayaran masuk *training*.

Pelaksanaan In-House Training

Pada hari pelaksanaan, pihak *Client* telah menyediakan fasilitas untuk *training* seperti tempat, akomodasi, konsumsi baik untuk peserta atau *Marketing Staff* dalam *training* tersebut. *Marketing Staff* memberikan Daftar Hadir Kosong (DHK) untuk mengetahui kehadiran Peserta dari perusahaan *Client* dan *Form Biodata Kosong* (FBK) untuk mengisi biodata para peserta *training*. Setelah terisi dengan lengkap Daftar Hadir (DH) dan *Form Biodata* (FB) dikembalikan ke *Marketing Staff*. *Marketing Staff* juga memberikan *Form Evaluasi In-house Training Kosong* (FEK) ke Peserta. Setelah terisi dengan lengkap *Form Evaluasi In-house Training* (FE) dikembalikan ke *Marketing Staff*. Kemudian *Marketing Staff* memberikan sertifikat, *softcopy* materi dan *souvenir* sebagai bukti peserta telah mengikuti *training*. *Marketing Staff* juga memberikan 2 (dua) rangkap *Berita Acara Serah Terima* (BAST) yaitu BAST_rangkap1 dan BAST_rangkap2 ke *Client* yang digunakan sebagai bukti penyelenggaraan *training* yang telah dilakukan untuk disetujui. Kemudian BAST_rangkap2 yang telah disetujui (BAST_rangkap2_Acc) dikembalikan ke *Marketing Staff*, sedangkan BAST_rangkap1_Acc disimpan oleh *Client*. Kemudian Daftar Hadir (DH) diarsip menjadi arsip DH, *Form Biodata* (FB) menjadi arsip FB, *Form Evaluasi In-house Training* (FE) menjadi arsip FE dan BAST_rangkap2_Acc diarsipkan menjadi arsip BAST_rangkap2_Acc. Setelah itu, *Marketing Staff* membuat *Bukti Pengeluaran Kas* (BPK) sebagai bukti pengeluaran biaya *training*, lalu si arsipkan menjadi arsip BPK.

Pembuatan Laporan In-House Training

Pembuatan laporan *in-house training* didasarkan pada arsip LK yang telah dibuat oleh *Marketing Staff* pada saat pelaksanaan *training* yaitu berdasarkan Arsip BAST_rangkap2_Acc. Karena *in-house training* ini belum tentu terjadi setiap bulannya, setiap terjadi *training* akan dicatat dan dibuat menjadi Laporan *Training* Pertama (LTP) yaitu berdasarkan arsip bayar dan arsip BPK. *Data flow diagram* digambarkan sebagai berikut (*Gambar 1 – 4*).

PENUTUP

Berdasarkan evaluasi dan analisis terhadap Sistem informasi pelayanan jasa *in-house training* pada PT Sigma Global Internasional Jakarta yang dilakukan secara manual, dapat

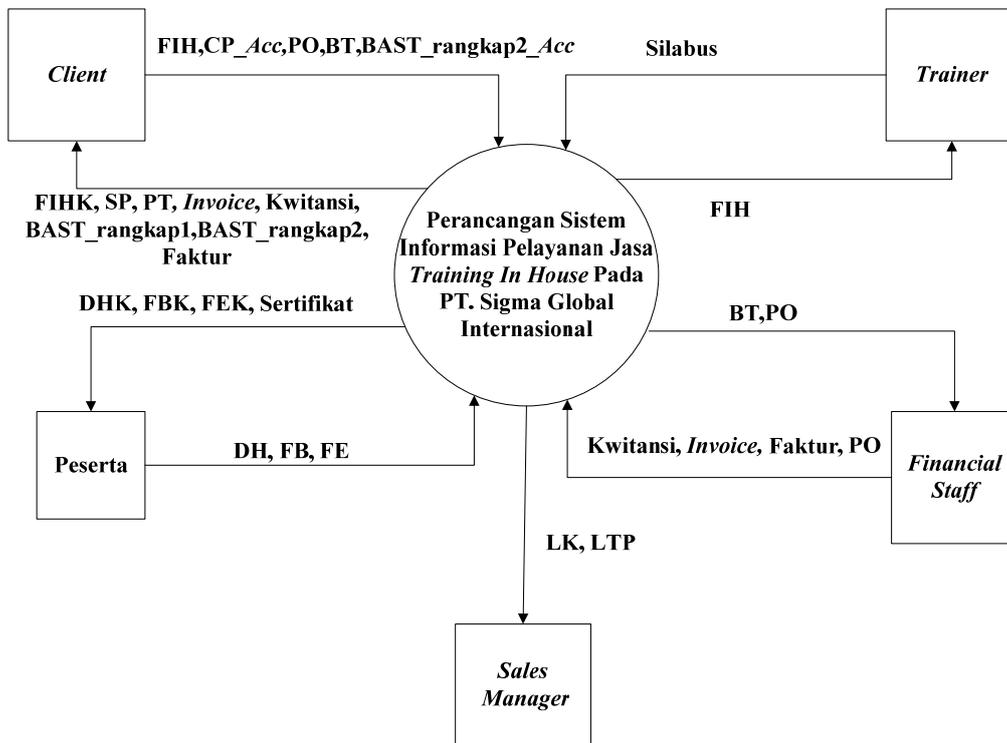
disimpulkan bahwa proses pelayanan jasa kurang efisien dan memakan waktu lama dalam pembuatan laporan. Untuk mengatasi kekurangan yang ada pada sistem manual perlu dirancang sistem berjalan yang dibuat secara komputerisasi yang memberikan banyak kemudahan di antaranya: (1) informasi tentang pelayanan jasa *in-house training* dapat dengan mudah diperoleh (2) penyimpanan data yang berhubungan dengan pelayanan jasa *in-house training* dapat dilakukan dengan cepat, tepat dan efisien; (3) laporan yang sewaktu-waktu dibutuhkan dapat diselesaikan dalam waktu singkat; (4) meminimalisasi kesalahan-kesalahan yang akan mungkin terjadi pada sistem manual; (5) menyimpan data akan lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Kemaludin, Lulu. (2011). *Definisi In-house Training*. Diakses 20 Mei 2012 dari: <http://tikettraining.com/pengertian-in-house-training-tujuan-dan-manfaatnya.html>.

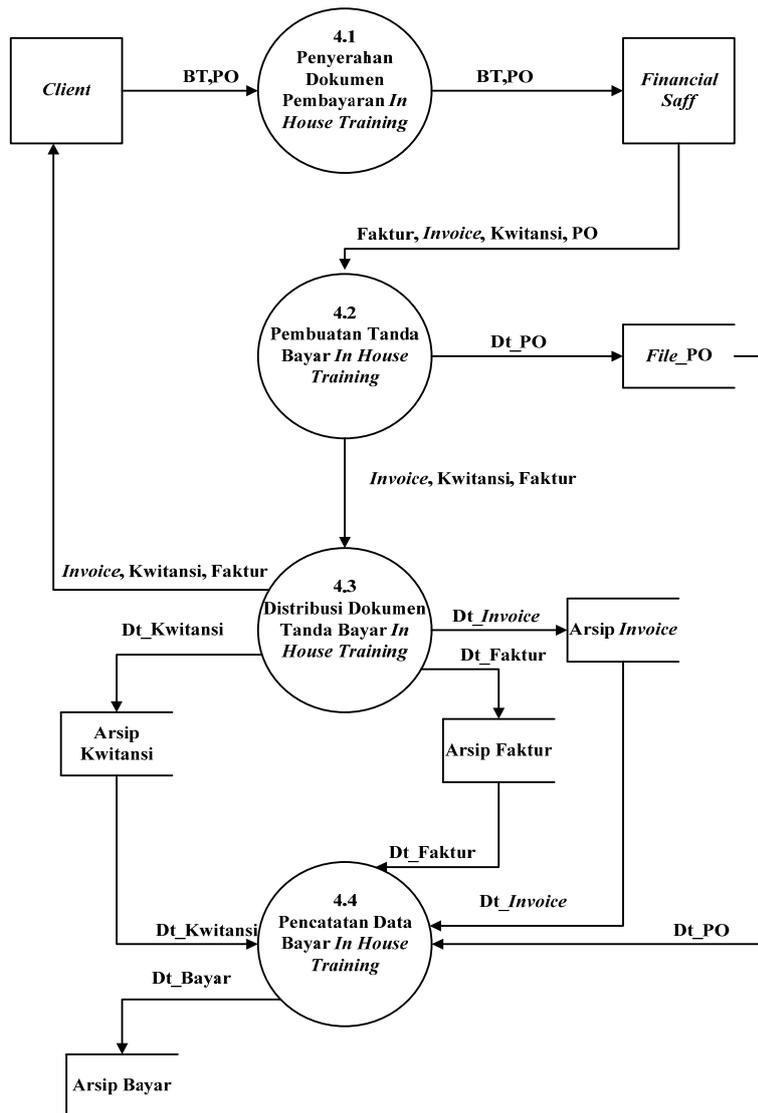
Sutabri, Tata. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.

APPENDIX



Gambar 1 Diagram konteks.

FIH	: Form In-house Training	DHK	: Daftar Hadir Kosong
FIHK	: Form In-house Training Kosong	DH	: Daftar Hadir
CP_Acc	: Fotocopy Proposal Acc	BT	: Bukti Transfer
PO	: Purchase Order	FB	: Form Biodata
SP	: Surat Penawaran	FE	: Form Evaluasi
PT	: Proposal Training	FEK	: Form Evaluasi Kosong
BAST	: Berita Acara Serah Terima	FBK	: Form Biodata Kosong



Gambar 4 Diagram Detail Proses 4.0.