

# Perencanaan Strategi Sistem Informasi Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Nasabah

**Tri Widayanti**

Jurusan Sistem Informasi, STMIK Pontianak

E-mail: [triwidayanti69@gmail.com](mailto:triwidayanti69@gmail.com)

## **Abstrak**

*Unsur utama yang ditempatkan dalam proses inovasi dan produk dalam dunia perbankan adalah sistem informasi. Penerapan sistem informasi yang belum maksimal pada BPR Centradana Kapuas disebabkan pengembangan sistem informasi yang dilakukan belum terencana yang mengacu pada dokumen perencanaan strategis sistem informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan suatu perencanaan strategis sistem dan teknologi informasi yang tepat sesuai kebutuhan secara berkelanjutan sehingga dapat memudahkan dalam mendistribusikan semua informasi sesuai dengan kebutuhan unit kerja, serta menganalisis area bisnis dan membuat informasi yang bersifat strategis sehingga memudahkan dalam menentukan keputusan strategi dan dapat mengatasi masalah yang ada pada PT. BPR Centradana Kapuas. Metode penelitian yang digunakan dalam perencanaan strategi sistem informasi ini menggunakan Ward and Peppard Model. Perencanaan strategi sistem informasi yang diusulkan berdasarkan analisis lingkungan internal dan eksternal bisnis serta analisis lingkungan internal dan eksternal SI/IT melalui analisis SWOT, Matrik SWOT, Analisis Value Chain, Analisis PEST dan analisis SI/IT menghasilkan portofolio untuk kebutuhan Sistem informasi di masa yang akan datang.*

**Kata Kunci**—Strategi, Sistem Informasi, Efektivitas, Nasabah

## **Abstract**

*The main element placed in the process of innovation and products in the banking world is the information system. The implementation of information systems that have not been maximized in BPR Centradana Kapuas due to the development of information systems carried out has not been planned which refers to the strategic planning document of the information system. This research aims to produce a strategic planning of the right information systems and technologies according to the needs on an ongoing basis so as to facilitate in distributing all information according to the needs of the work unit, as well as analyzing business areas and making strategic information so as to facilitate in determining strategic decisions and can overcome problems in PT. BPR Centradana Kapuas. The research method used in the planning of this information system strategy uses the Ward and Peppard Models. Planning of proposed information system strategies based on internal and external business environment analysis as well as SI/IT internal and external environmental analysis through SWOT analysis, SWOT Matrix, Value Chain Analysis, PEST Analysis and SI/IT analysis generate portfolio for future information system needs.*

**Keywords**—Strategy, Information Systems, Effectiveness, Customers