

## **BAB 11**

### **MENGORGANISIR DUKUNGAN SISTEM PENUNJANG KEPUTUSAN : ALTERNATIF LAYANAN END-USER**

#### **DSS dan EUC : Jalur Evolusi Paralel**

- **Aktivitas DSS dijumpai pada sebagian besar organisasi yang besar**
- **Aktivitas berubah sepanjang waktu, dan berbagai unit organisasional terlibat didalamnya**
- **Saat aktivitas DSS tersebar didalam organisasi, perlu mendapat dukungan organisasi secara formal.**
  
- **End User Computing (EUC) pertama diterapkan dalam teknik**
- **EUC berorientasi bisnis belum muncul sampai awal tahun 1970-an.**
- **Akhir tahun 1970, manfaat EUC baru disadari**
- **Tujuan : untuk mendapatkan akses ke komputer, melakukan query, menganalisa data, dan menggenerasi laporan**
- **Dukungan EUC belum bisa terlaksana sampai awal tahun 1980-an**
- **Dukungan EUC biasanya berasal dari anggota (personel) departemen pengembangan aplikasi**

***Keuntungan*** adanya kelompok penunjang EUC :

- Menjadi pusat bagi end-user untuk meminta berbagai macam jenis dukungan
- Akan menemukan personel yang mempunyai latar pendidikan tepat, pengalaman memadai, attribute personal yang sesuai.

### **Penempatan Organisasional DSS**

- Tak ada penempatan organisasional bagi DSS yang bisa menjadi standar
- Organisasi bisa memilih untuk memusatkan/ mendistribusikan tanggung jawab DSS.
- Unit organisasional tunggal dibebani tanggung jawab utk memberikan dukungan DSS secara formal.
- Tanggung jawab DSS secara distribusi ada kelemahan, sebab bisa saja aktivitas DSS penting diabaikan

**Pandangan tentang asal mula kelompok DSS dalam organisasi (Sprague dan Carlson):**

1. Team bertujuan khusus yang terdiri atas analis sistem aplikasi
2. Kelompok alat yang diorientasikan kembali
3. Kelompok ilmu manajemen atau riset operasi
4. Departemen perencanaan
5. Kelompok analis staf yang berasal dari salah satu area fungsional
6. Kelompok DSS yang dirancang / dibuat secara formal
7. Pusat informasi
8. Kelompok DSS dalam layanan end-user

**Alternatif yang paling banyak dipilih oleh perusahaan dalam menciptakan kelompok DSS adalah departemen perencanaan dan kelompok analisis staf khusus.**

**Alternatif 1-2 : Kelompok Analisis Sistem Aplikasi dan Kelompok Alat Reorientasi**

- **Melibatkan penempatan dukungan DSS di tangan profesional pemrosesan data.**

***Keuntungan :***

- **Para personel : orang terlatih / terampil dalam menggunakan teknologi hardware dan software**
- **Orang yang berpengalaman dalam membuat atau mengembangkan aplikasi komputer**
- **Orang yang mampu memberikan dukungan teknis yang baik**

***Kerugian/kelemahan :***

- **Cenderung terorientasi dengan metode dan aplikasi SI tradisional, dan ketrampilan serta pengalaman mereka hanya memiliki kemampuan transfer terbatas untuk pekerjaan DSS**
- **Kelompok tsb tidak berisi unsur personel campuran yg mempunyai ketrampilan yang diperlukan untuk mendukung aktivitas DSS.**
- **Para profesional tsb mungkin hanya memiliki pemahaman terbatas mengenai sifat keputusan yang dihadapi oleh manajer dan personel di area fungsional**

Bagi kebanyakan organisasi, kerugian / kelemahan alternatif 1-2 tsb dianggap lebih besar bila dibandingkan dengan keuntungan atau manfaatnya.

### **Alternatif 3 : Kelompok Riset Operasi/Ilmu Manajemen**

Banyak kelompok OR/MS tidak begitu dipertimbangkan atau dianggap oleh manajemen → Metode mereka nampak berjauhan dengan masalah dan keputusan dalam area fungsional.

### **Alternatif 4-5 : Kelompok Departemen Perencanaan dan Kelompok Analisis Staf**

Alternatif 4-5 adalah sama, dimana keduanya merupakan kelompok staf khusus.

#### ***Kelebihan :***

- Menjadi tempat dialokasinya berbagai aplikasi DSS potensial
- Mempunyai kontak yang terus menerus dengan personel manajemen dan personel area fungsional
- Kecenderungan mereka adalah menjadi end user
- Berbicara dalam bahasa yang bisa dipahami oleh pemakai DSS.

#### ***Kelemahan :***

- Kepentingan atau minat kelompok departemen perencanaan dan analisis staf mungkin lebih besar untuk keperluan aplikasi mereka sendiri daripada utk aplikasi pemakai potensial lain

- mempunyai hubungan yang tidak begitu dekat dengan departemen layanan data

Alternatif ini merupakan pilihan yang populer, masalah yang serius mungkin adalah kurangnya dukungan untuk usaha DSS di luar kelompok tsb dan rendahnya daya fokus untuk aktivitas DSS.

### **Alternatif 6 Kelompok DSS yang Dirancang Secara Formal**

- Mengkombinasikan secara tepat staf yang memiliki ketrampilan yang diperlukan untuk pekerjaan DSS.
- Jangkauan tanggung jawab dukungan DSS secara mudah bisa ditetapkan kepada kelompok tsb,
- tanggung jawab bisa meliputi pendekatan terhadap DSS secara organisasional.

Walaupun memiliki kelemahan, namun kerugian atau kelemahan alternatif ini lebih sedikit bila dibandingkan dengan kelemahan dari alternatif yang lainnya.

### **Alternatif 7 : Pusat Informasi**

- Kelompok IC dan EUC mempunyai tanggung jawab administrasi, memberikan layanan konsultasi, memberikan dukungan teknis, mengevaluasi produk hardware / software, dan memberikan pelatihan → menjadikan suatu kecenderungan untuk menempatkan aktivitas DSS di dalam pusat informasi.

### ***Keuntungan :***

- Lebih efisien dengan hanya memiliki satu kelompok
- Pusat informasi telah diterima dengan baik oleh banyak organisasi
- Bersifat sangat layak
- Bisa memenuhi kebutuhan informasi organisasi secara luas.

### ***Kelemahan :***

- Manfaatnya tidak segera bisa diwujudkan
- Cenderung dikaitkan dengan jumlah dukungan pekerjaan dan layanan yang diberikan
- Latar belakang tingkat pendidikan dan ketrampilan antara kelompok IC dan kelompok DSS berbeda.
- Staf IC terhadap manajemen puncak mungkin terbatas.
- Staf ini mungkin biasanya lebih faham menggunakan alat dari pada menjalankan aplikasi.

### **Alternatif 8 : Kelomok DSS dalam layanan End-user**

- Kelompok DSS menjadi suatu departemen dalam EUS bersama dengan IC dan staff penunjang pemakai yang lain.

### ***Keuntungan :***

- mengatasi sebagian besar kelemahan yg berkaitan dengan alternatif yang lain
- bersifat kompatibel dengan trend saat ini dalam cara memberikan layanan komputer

***Manfaat EUS :***

- mempunyai kelayakan yang tinggi
- kemampuan akses
- berada dalam rencana organisasi
- mendukung pengembangan aplikasi yang cepat
- mempunyai orientasi area manajemen dan fungsional
- sebagai dasar dukungan perusahaan
- mempunyai hubungan yang erat dengan layanan daya

Pemisahan DSS dengan IC akan menghapus banyak kelemahan bagi penempatan suatu IC. Kelompok DSS tidak akan terpengaruh oleh muatan kerja staf IC yang ada.

***Kelemahan :***

- Manajemen tingkat atas tidak bisa secara penuh menerima dan memanfaatkan dukungannya
- Iri dari kelompok layanan data terhadap kelompok DSS, karena kelompok pekerjaan DSS lebih menarik dan kelompok ini sering melakukan kontak dengan manajemen atas.