

DAMPAK PERUBAHAN APLIKASI

Perubahan dalam pengembangan suatu sistem merupakan proses yang seringkali terjadi dan tidak dapat dihindari. Perubahan dapat terjadi dalam fase pengembangan ataupun implementasi. Perubahan yang terjadi pada fase pengembangan relatif lebih mudah ditangani dibandingkan yang terjadi saat implementasi. Namun demikian, untuk menjaga konsistensi perancangan sistem, setiap perubahan perlu direncanakan, didokumentasikan dan dikendalikan. Guna memenuhi kebutuhan tersebut, maka diperlukan adanya *standard operating procedure* (SOP) untuk manajemen perubahan sistem.

Tersedianya SOP yang nantinya disepakati dan diterapkan di suatu lingkungan organisasi, akan membantu semua pihak yang terlibat mematuhi serangkaian proses standar, menyiapkan bukti-bukti dan dokumentasi pendukung, serta memperjelas peranan masing-masing pihak dalam menjalankan suatu aktivitas. Selain itu, SOP juga merupakan syarat penting kualitas standard pelayanan di suatu organisasi.

Posisi SOP terhadap sekumpulan aturan dan kebijakan dapat dilihat pada diagram bertingkat seperti pada gambar 1. Pada gambar, prosedur memberikan pedoman langkah-langkah menyelesaikan satu tugas, dan adanya prosedur ini merupakan hal yang umumnya mandatory (harus tersedia), dengan ruang lingkup menjawab pertanyaan how, when dan who.



Gambar 1. Posisi SOP pada kumpulan aturan dan kebijakan

MIGRASI KE TEKNOLOGI BARU

Penerapan teknologi baru bisa menjadi keuntungan atau kerugian bagi sebuah organisasi. Tanpa perencanaan yang tepat, peluang berinvestasi pada teknologi yang salah sangat besar, dan dapat dengan mudah berakhir dalam situasi yang kurang diinginkan dari sebelumnya.

Berikut ini pertanyaan-pertanyaan untuk bahan pertimbangan dalam menerapkan teknologi baru:

1. Apakah aman secara desain?

Keamanan digital telah menjadi salah satu perhatian bisnis terbesar saat ini. Di masa lalu, fitur keamanan sering kali dipertimbangkan setelah sistem selesai dibangun. Saat ini, keamanan

harus selalu menjadi prioritas utama di seluruh proses; bahkan dapat diintegrasikan terlebih dahulu sebelum mengembangkan aplikasi perangkat lunak di suatu perusahaan. Keamanan juga harus menjadi prioritas utama saat perusahaan hendak melakukan migrasi data ke sistem baru. Perlu dipastikan bahwa data perusahaan terlindungi saat proses migrasi, dan memiliki cadangan jika terjadi kesalahan.

2. Apakah sejalan dengan tujuan bisnis?

Saat memilih dan menerapkan solusi baru, selalu fokus pada bagaimana solusi tersebut selaras dengan tujuan bisnis perusahaan dan manfaat nyata yang ditawarkannya. Terkadang, sektor transformasi digital mungkin terdengar seperti tren, tetapi sebenarnya menawarkan manfaat yang tidak dapat diabaikan oleh bisnis modern. Pastikan untuk mengevaluasi terlebih dahulu kasus penggunaannya secara nyata sehingga perusahaan dapat melihat bagaimana teknologi akan bekerja dalam lingkungan perusahaan.

3. Apakah akan membantu karyawan perusahaan?

Teknologi yang tidak sesuai adalah salah satu keluhan paling umum yang dimiliki karyawan tentang tempat kerja mereka. Orang dipaksa untuk bekerja dengan sistem yang baru dan asing. Hal ini dapat mengakibatkan menurunnya produktivitas dan moral, selain itu dapat juga mengurangi kinerja, keandalan, dan keamanan. Karyawan merupakan orang yang akan menggunakan teknologi baru di tempat kerja, sehingga sangat penting bahwa mereka juga menjadi bagian dari proses pengambilan keputusan. Jika perusahaan tidak memperhitungkan dukungan karyawan sebagai pengguna akhir pada migrasi, teknologi baru tersebut akan menjadi kewajiban yang mahal, bukan solusi yang berharga.

4. Bagaimana akan membantu pelanggan Anda?

Seperti halnya karyawan yang sering mengeluh tentang teknologi yang buruk di tempat kerja, pelanggan juga benci dipaksa untuk mempelajari sesuatu yang baru hanya demi apa yang sedang tren. Perusahaan membuat kesalahan ini sepanjang waktu dengan mendesain ulang antarmuka pengguna atau menambahkan fitur yang tidak biasa atau tidak diinginkan. Untuk teknologi yang berhubungan dengan pelanggan, perusahaan perlu memikirkan terlebih dahulu tentang kebutuhan dan poin kesulitan pelanggan dan membuat kasus penggunaan secara nyata yang mengatasi masalah, bukan memperburuk masalah tersebut. Jangan pernah mengubah sesuatu demi perubahan, terutama jika menyangkut pengalaman pengguna akhir.

5. Siapa yang akan menerapkannya?

Beberapa pemimpin bisnis mudah tersesat oleh tenaga penjualan yang memaksa, menerapkan teknologi yang tidak dikenal atau tidak diketahui oleh siapa pun di organisasi atau memiliki petunjuk cara memeliharanya. TI itu rumit, itulah sebabnya setiap penerapan teknologi baru harus dilakukan dengan sangat hati-hati, di bawah bimbingan ahli. Ini sangat penting dalam hal keamanan dan kepatuhan. Jadi, strategi teknologi Anda tidak hanya harus mencakup solusi yang Anda rencanakan untuk diterapkan, tetapi juga siapa yang akan menerapkannya dan menjadi orang yang bertanggung jawab untuk membantu karyawan dan pelanggan menikmati manfaat maksimal dari solusi tersebut.

Referensi:

1. Falahah, "Penyusunan SOP Change Request Pengembangan Sistem Mengacu Pada Standard ISO/IEC 27001 dan ITIL", Jurnal Produktif, Vol.1, Juli 2017.
2. Carl Scalzo, "5 Questions to ask yourself when implementing new technology", Online Computers, March 14, 2019.
URL: <https://www.onlinecomputers.com/2019/03/5-questions-to-ask-yourself-when-implementing-new-technology/>

