

KEBIJAKAN DAN STRATEGI TEKNOLOGI INFORMASI DANA PENSIUN LEMBAGA KEUANGAN

Frieyadie¹⁾, Yoyoh²⁾

¹⁾Akademik Manajemen Informatika dan Komputer Bina Sarana Informatika (AMIK BSI)
Jl. Kramat Raya No. 18 Senen, Jakarta Pusat
<http://www.bsi.ac.id>
frieyadie@bsi.ac.id

²⁾Sekolah Tinggi Informatika dan Komputer Nusa Mandiri (STMIK Nusa Mandiri)
Jl. Kramat Raya No. 25 Senen, Jakarta Pusat
<http://www.nusamandiri.ac.id>
yoyoh@nusamandiri.ac.id

ABSTRAK

The purpose of this study were: to analyze the policy and information technology strategies by using SWOT analysis, Balanced Scorecard, and Value chain. In making recommendations on policy and strategy information technology financial institution pension funds. Based on the analysis of balanced scorecard and strategy mapping analysis Tugu Mandiri Pension business, generated: perfective financially, has a goal, namely: to increase profits, enhance, and reduce revenue costs. perfective customers, has a goal, namely: Increase market share or corporate group of customers, maintain customer, speeds the claims process, ease and speed the process of payment of dues, and ease of data exchange. perfective customers, has a goal, namely: do the RB in the process of membership, Do Rural Banks in the process of Claim. Speed up response from the investment adviser to the investment committee for the optimal type of investment information, and provides a variety of products. perfective Learning, Growth and Human Resources, namely: Getting the marketing of competent human resources. Getting HR Claim competent. Increased commitment to marketing.

Kata Kunci

Value Chain, Analisa SWOT, Strategi TI

1. PENDAHULUAN

Perencanaan strategis bisnis merupakan proses untuk menyediakan arah dan sasaran jangka panjang bagi perusahaan sesuai dengan kekuatan internal serta menentukan strategistrategi untuk mengatasi ancaman eksternal sehingga dapat meningkatkan keunggulan bersaing perusahaan (Studi Tentang Rekayasa Metode Perencanaan Strategi Sistem Informasi, 2007). Sehingga diharapkan terdapat keselarasan antara Business Plan dan IT Plan. Laporan analisis ini mengasumsikan jangka waktu berlaku IT Plan perusahaan antara 3 tahun ke depan. Program pensiun adalah suatu program yang mengupayakan tersedianya uang pensiun (atau disebut juga manfaat pensiun) bagi pesertanya. Dana pensiun adalah lembaga keuangan nonbank yang menyelenggarakan program pensiun. Sedangkan Dana Pensiun Pemberi Kerja (DPPK) adalah dana pensiun yang didirikan oleh pemberi kerja bagi sebagian atau seluruh karyawannya. Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) adalah dana pensiun yang didirikan oleh bank atau perusahaan asuransi jiwa bagi masyarakat umum,

baik karyawan maupun pekerja mandiri. Permasalahan yang dihadapi oleh DPLK Tugu Mandiri, yaitu: Dilihat dari jumlah pesertanya yang hanya 5000 orang dibanding DPLK kompetitor, sehingga modal yang ada bernilai kecil. Untuk pelayanannya DPLK Tugu Mandiri masih menggunakan sistem fasilitas induk sehingga belum dapat melakukan pelayanan online di masing-masing cabang. SWOT digunakan untuk membantu mengidentifikasi strategi-strategi yang mungkin dengan membangun kekuatan, menyelesaikan kelemahan, memanfaatkan peluang dan menghindari ancaman. (Planware.org, 1999). Organization Strategy merupakan "rencana permainan" yang dapat diimplementasikan dengan menerapkan Sistem Informas Strategi di dalam sebuah organisasi. "SIS merupakan sebuah sistem informasi yang mendukung atau memfasilitasi strategi bisnis tertentu atau bagian-bagiannya" (Earl, 1996)

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kebijakan dan strategi teknologi informasi dengan menggunakan pendekatan analisis SWOT, Balance Scorecard, dan Value chain.

2. Sebagai rekomendasi pengambilan kebijakan dan strategi teknologi informasi dana pensiun lembaga keuangan Tugu Mandiri. Penelitian ini dilakukan pada Data Pensiun Lembaga Keuangan Tugu Mandiri.

2. METODOLOGI

2.1. Analisis SWOT

Memiliki tujuan adalah menganalisis keadaan usaha dari dimensi sebagai berikut: (Boar, 2001)

- a. Kekuatan (*Strength*). Sebuah kompetensi organisasi kolektif, aset, atau kemampuan, untuk yang organisasi telah mencapai tingkat kemahiran yang tinggi.
- b. Kelemahan (*Weakness*). Sebuah kompetensi organisasi kolektif, aset, atau kemampuan yang kompetitif lebih rendah dan akibatnya memberikan kerentanan bagi pesaing untuk mengeksploitasi.
- c. Peluang (*Opportunity*). Tren atau peristiwa yang dapat menyebabkan perubahan positif dalam posisi jika ditangani oleh respon strategis.
- d. Ancaman (*Threat*). Tren atau peristiwa yang dapat menyebabkan perubahan negatif dalam posisi jika tidak ditangani dengan respon strategis.

Pendekatan analisis SWOT melakukan prosesnya, seperti dibawah ini:

1. Informasi dikumpulkan tentang bidang usaha atau sumber daya.
2. Implikasi dikembangkan yang menafsirkan informasi apa yang berarti.
3. Implikasi yang diringkas sebagai kekuatan, kelemahan, kesempatan, atau ancaman.

Hasil analisis SWOT dari beberapa individu diringkas dalam tabel SWOT yang memberikan gambaran komposit. Perencanaan dampak strategis TI: temuan analisis SWOT memberikan dasar bagi kesimpulan, salah satu kekuatan leverage, menghilangkan kelemahan, mengeksploitasi peluang, dan menangkis ancaman.

2.2. Balanced Scorecard

Balanced Scorecard pertama kali dipublikasikan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton pada tahun 1992 dalam sebuah artikel yang berjudul "Balanced Scorecard – Measures That Drive Performance". Balanced Scorecard pada awal diperkenalkan adalah merupakan suatu sistem manajemen penilaian dan pengendalian yang secara cepat, tepat, dan komprehensif dapat memberikan pemahaman kepada manajer tentang performance bisnis. Kaplan dan Norton telah memperkenalkan Balanced Scorecard pada tingkat organisasi enterprise. Prinsip dasar dari Balanced Scorecard ini adalah titik pandang penilaian

sebuah perusahaan hendaknya tidak hanya dilihat dari segi finansial saja tetapi juga harus ditambahkan ukuran-ukuran dari perspektif lainnya seperti tingkat kepuasan customer, proses internal dan kemampuan melakukan inovasi.

Menurut Kaplan dan Norton, Balanced Scorecard didefinisikan sebagai berikut : "...a set of measure that's gives top manager a fast but comprehensive view of the business, includes financial measures that tell the results of actions already taken, complements the financial measures with operational measures on customer satisfaction, internal process and the organization's innovation and improvements activities – operational measures that are the drivers of future financial performance".

Balanced Scorecard lebih dari sekedar sistem pengukuran taktis atau operasional. Perusahaan yang inovatif menggunakan scorecard sebagai sistem manajemen strategis, untuk mengelola strategi jangka panjang dan menghasilkan proses manajemen seperti : 1). Memperjelas dan menerjemahkan visi dan strategi. 2). Mengkomunikasikan dan mengkaitkan berbagai tujuan dan ukuran strategis. 3). Merencanakan, menetapkan sasaran, dan menyelaraskan berbagai inisiatif strategis. 4). Meningkatkan umpan balik dan pembelajaran strategis.

2.3. Value Chain

Untuk lebih memahami kegiatan di mana perusahaan mengembangkan keunggulan kompetitif dan menciptakan nilai pemegang saham, hal ini berguna untuk memisahkan sistem bisnis menjadi serangkaian kegiatan yang menghasilkan nilai disebut sebagai value chain. Pada tahun 1985 buku Kompetitif nya Advantage, Michael Porter memperkenalkan model value chain generik yang terdiri dari urutan kegiatan ditemukan umum untuk berbagai perusahaan. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk menawarkan pelanggan tingkat nilai yang melebihi biaya kegiatan, sehingga mengakibatkan margin keuntungan. Aktivitas nilai utama rantai: (NetMBA, 2010)

- Inbound Logistics: penerimaan dan penyimpanan bahan baku, dan distribusi mereka untuk manufaktur seperti yang diperlukan.
- Operasi: proses mengubah input menjadi produk jadi dan jasa.
- Outbound Logistics: yang pergudangan dan distribusi barang jadi.
- Pemasaran & Penjualan: identifikasi kebutuhan pelanggan dan generasi penjualan.
- Layanan: dukungan dari pelanggan setelah produk dan jasa yang dijual kepada mereka.

Kegiatan-kegiatan utama didukung oleh:

- Infrastruktur perusahaan: struktur organisasi, sistem kontrol, budaya perusahaan, dll
- Manajemen sumber daya manusia: perekrutan karyawan, perekrutan, pelatihan, pengembangan, dan kompensasi.
- Perkembangan Teknologi: teknologi untuk mendukung kegiatan penciptaan nilai.
- Pengadaan: pembelian input seperti bahan, perlengkapan, dan peralatan.

Karena teknologi digunakan untuk beberapa derajat dalam setiap kegiatan penciptaan nilai, perubahan teknologi dapat berdampak keunggulan kompetitif dengan bertahap mengubah kegiatan sendiri atau dengan membuat konfigurasi baru kemungkinan value chain. Berbagai teknologi yang digunakan pada kedua aktivitas nilai utama dan aktivitas pendukung: (NetMBA, 2010)

- Inbound Logistics Technologies
Mencakup: Transportasi, Penanganan Bahan, Bahan penyimpanan, Komunikasi, Pengujian, dan Sistem Informasi
- Operasi Technologies
Mencakup: Proses, Material, Mesin perkakas, penanganan Bahan, Kemasan, Pemeliharaan, Pengujian, Desain Bangunan & operasi, Sistem Informasi.
- Technologies Logistik Outbound
Mencakup: Transportasi, penanganan, Kemasan, Komunikasi, Sistem Informasi,
- Pemasaran & Technologies Penjualan
Mencakup: Media, Audio / video, Komunikasi, Sistem Informasi.
- Layanan Technologies
Mencakup: Pengujian, Komunikasi, Sistem Informasi

Perhatikan bahwa banyak dari teknologi ini digunakan di seluruh value chain. Sebagai contoh, sistem informasi terlihat dalam setiap kegiatan. teknologi serupa digunakan dalam kegiatan dukungan. Selain itu, teknologi yang terkait dengan pelatihan, desain dibantu komputer, dan pengembangan perangkat lunak sering bekerja dalam kegiatan dukungan. Sejauh yang teknologi tersebut mempengaruhi biaya driver atau keunikan, mereka dapat menyebabkan keunggulan kompetitif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Lingkungan Eksternal Bisnis

Pada analisis lingkungan, menganalisis perubahan lingkungan makro terhadap politik, ekonomi, sosial budaya, dan teknologi. Juga dilakukan analisis dampak terhadap bisnis, ancaman yang muncul dan peluang yang muncul. Perubahan Lingkungan Makro pada Politik, memiliki 4 perubahan, yaitu:

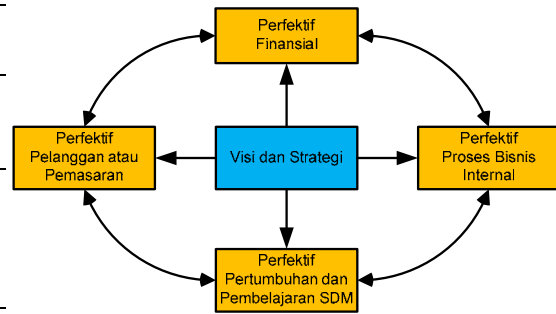
- Pemerintah membatasi jenis investasi yang diperbolehkan bagi DPLK Tugu Mandiri
 - Dampak Terhadap Bisnis: Pilihan investasi terbatas
 - Ancaman Yang Muncul: Hasil investasi lebih rendah. Ada beberapa nasabah yang cenderung menaruh dananya bukan pada dana pensiun.
 - Peluang Yang Muncul: Mengurangi resiko kehilangan dana. Lakukan pembuktian mengenai keamanan dan transparansi dana pensiun untuk menciptakan/mempertahankan pelanggan
- Ketentuan pemerintah tentang modal disetor minimum asuransi sebesar 100 milyar rupiah.
 - Dampak Terhadap Bisnis: Hanya asuransi yang memenuhi ketentuan ini maka akan dibatasi / tidak diperbolehkan beroperasi lagi.
 - Ancaman Yang Muncul: Sukar untuk memenangkan tender pengelolaan pensiun, jika perusahaan induk tidak memenuhi ketentuan pemerintah
 - Peluang Yang Muncul: Peluang: Kita bisa mengambil alih peserta dari DPLK lain yang tidak memenuhi ketentuan ini. Kompetitor lebih sedikit.
- Penerapan Good Pension Fund Governance.
 - Dampak Terhadap Bisnis: Pengelolaan DPLK teratur, keamanan dana nasabah lebih terjamin.
 - Ancaman Yang Muncul: Perlu penyesuaian proses bisnis untuk memenuhi aturan tersebut
 - Peluang Yang Muncul: Jika memenuhi aturan, maka dapat membantu brand image dan pelanggan percaya.
- Pembebasan/Penundaan Pajak
 - Dampak Terhadap Bisnis: Lebih Menarik Sebagai Pilihan Investasi
 - Ancaman Yang Muncul: Diperlukan sistem pelaporan yang baik kepada pemerintah terhadap aktivitas bisnis
 - Peluang Yang Muncul: Pengembangan investasi menjadi lebih cepat, karena adanya kebijakan ini.

Selengkapnya: Lampiran 1: Analisa lingkungan eksternal bisnis.

Tabel 2. Analisa Lingkungan Internal Bisnis

Faktor Analisa	Keterangan
Pemasaran	Saat ini jalur pemasaran menggunakan saluran induknya. Jumlahnya 10 orang. Komisi yang didapat kecil, sehingga mengurangi semangat untuk mendapatkan pelanggan. Pasar yang digarap adalah dana pensiun perusahaan/group/non-individu.
Keuangan	Memperoleh laba yang cukup baik . Pendapatan yang didapat pada tahun 2007/2008 sekitar Rp 8 miliar. Sedangkan beban/biaya diperkirakan sekitar Rp 3 miliar. Jumlah pegawai akuntansi ada 5, cash management 1, dan investasi 1.

	Memanfaatkan juga jasa penasihat/pengelola investasi Schroeder (saham) dan Kresna (reksadana).
Kepesertaan dan Manfaat	Pengelola 6 Orang. Jumlah Perusahaan peserta lebih dari 100. Dana terbesar adalah dari captive market/perusahaan kerjasama dengan Pertamina.
Sumber daya manusia	Total keseluruhan pengelola keseluruhan adalah 17 orang (1 direktur , 1 Penanggungjawab, 1 HRD, 1 Investasi, 1 Cash Management, 1 orang TI, 5 Accounting, 6 Kepesertaan/Manfaat. Di luar marketing perusahaan induk.
Struktur dan budaya organisasi	Kebanyakan pegawai DPLK adalah karyawan yang loyal, dan sudah mengabdikan lebih dari 10 tahun. Struktur saat ini cukup efisien. Walaupun DPLK menguntungkan, tetapi kesejahteraan pegawainya belum sesuai, hal ini akibat perusahaan induk masih merugi, sehingga laba digunakan untuk menutup kerugian induk.
Teknologi informasi	Masih menggunakan fasilitas induk. Menggunakan program yang dibangun sendiri. Saat ini tenaga yang khusus diperbantukan kepada DPLK adalah 1 orang analyst programmer dengan tingkat supervisor. Saat ini aplikasi berjalan baik. Masih terbuka kesempatan untuk meningkatkan peran SI/TI untuk menunjang bisnis DPLK, terutama penggunaan aplikasi web dan open source untuk mempermudah komunikasi/informasi kepada pelanggan. Saat ini masih banyak menggunakan aplikasi microsoft. DPLK ikut menanggung sebagian dari kewajiban perusahaan induk membayar fee kepada microsoft rata-rata rp 1 milyar/tahun. Aplikasi yang ada saat ini masih dapat menampung minimum 2 kali lipat dari data pelanggan yang ada saat ini.



Gambar 1. Pemetaan Strategi dengan Balance Scorecard
Perencanaan strategis adalah proses penentuan sasaran masa depan dari organisasi sebagai respon terhadap kesempatan dan ancaman yang diketahui serta dengan mengenali kekuatan dan kelemahan organisasi, untuk selanjutnya dipilih aktifitas-aktifitas dan alokasi sumber daya untuk mencapai sasaran tersebut. (Earl, 1996)

a. Perfektif Finansial

Pada perfektif finansial, memiliki sasaran, yaitu: meningkatkan profit, meningkatkan, dan menurunkan Pendapatan biaya. Dimensi sasaran Peningkatan laba bersih 5% / pertahun, Peningkatan jumlah peserta, Realisasi biaya kurang dari biaya yang dianggarkan

Inisiatif atau strategi. (W₂T₁) Melakukan re-investasi dana yang ada, (W₃O₄) Menyediakan sistem online dan saluran komunikasi yang handal untuk peserta, (W₃O₄) Dengan web bisa menurunkan biaya untuk komunikasi, biaya pencetakan laporan-laporan. Gunakan OpenSource secara bertahap untuk kurangi biaya lisensi ke microsoft. Dimulai dari penggunaan OpenOffice.

b. Perfektif Pelanggan

Pada perfektif pelanggan, memiliki sasaran, yaitu: Meningkatkan pangsa pasar pelanggan kelompok atau perusahaan, Mempertahankan pelanggan, Kecepatan proses klaim, Kemudahan dan kecepatan proses pembayaran iuran, dan Kemudahan pertukaran data.

Dimensi Pengukuran: Penambahan >= 5%, Pelanggan yang pindah ke DPLK lain kurang dari 5 %, Keluhan pembayaran klaim < 5% per tahun, Keluhan penerimaan iuran <5% per tahun, dan Rekonsiliasi data < 2 hari. Inisiatif dan strategi: (S₁O₃) Survey DPLK Manfaat Pasti, dan tawarkan pengelolaan yang transparan dan murah. (W₃T₂) Meningkatkan sistem CRM yang ada, dan tambahkan fitur transaprasasi proses kepada pelanggan lewat aplikasi web. Lakukan program sosialisasi dana pensiun, dikonsolidasikan dengan pihak perusahaan. (W₃O₄) Menyediakan sarana untuk pengisian form klaim web based/email file. Dan transparansi status proses klaim. (W₃O₃) Menyediakan rekening di 3 bank berbeda dan dilengkapi dengan internet banking (BCA, Mandiri, BRI). Lakukan Rekonsiliasi iuran dan

Posisi perusahaan DPLK Tugu Mandiri memiliki kelemahan dibandingkan DPLK BNI dan DPLK Manulife:

- Dilihat dari jumlah pesertanya yang hanya 5000 orang dibanding DPLK kompetitor, sehingga modal yang ada bernilai kecil.
- Untuk pelayanannya DPLK TM masih menggunakan sistem fasilitas induk sehingga belum dapat melakukan pelayanan online di masing-masing cabang.

3.2. Analisa SWOT

Berikut penjelasan analisa SWOT, analisa matriks SWOT, yang membahas: Daftar peluang yang dihadapi, Daftar ancaman yang dihadapi, Daftar kekuatan yang dimiliki dan Daftar kelemahan yang dimiliki, selengkapnya lihat pada lampiran 2: Analisa Matrik SWOT. Pemetaan Strategi dengan Balanced Scorecard. Analisis pemetaan strategi menggunakan Balance Scorecard. Berikut strateginya pada gambar 1, dibawah ini, dengan penjelasan ada table 1.

tampilkan hasilnya secepatnya. (W3O4) Pertukaran data detail klaim/iuran dilakukan via email/web based.

c. Proses Bisnis Internal

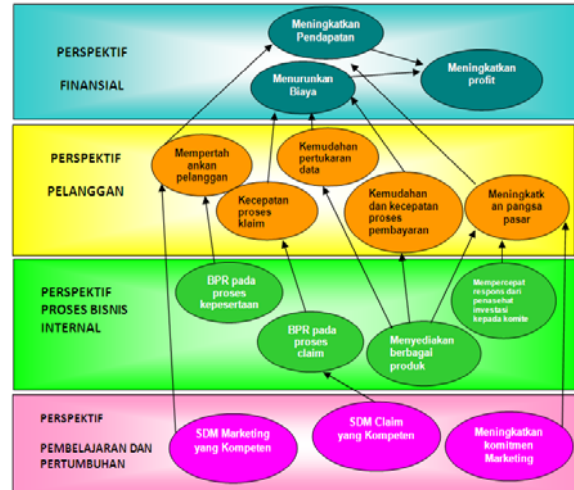
Pada perfektif pelanggan, memiliki sasaran, yaitu: lakukan BPR pada proses kepesertaan, Lakukan BPR pada proses Claim. Mempercepat respons dari penasehat investasi kepada komite investasi untuk informasi jenis investasi yang optimal, dan menyediakan berbagai produk. Dimensi pengukuran: Proses < 5 hari, Proses penyampaian informasi < 2 hari, terdapat produk baru, dikaitkan dengan asuransi jiwa dan pilihan jenis investasi. Inisiatif dan strategi: (W₃T₂) Penyediaan Template Proposal, Percepatan Proses Negoisasi Tarif Biaya Administrasi. Manfaatkan teknologi web based untuk mempercepat dan transparansi proses. (W₃O₄) Pembuatan web based untuk form untuk data-data Claim. (W₁O₃) Menyediakan 1 orang yang menangani komunikasi yang intensif antara penasehat investasi dan komite investasi agar didapat kemudian pemindahan berbagai jenis investasi, untuk dapatkan investasi yang optimal. (S₂O₃) Merancang produk baru sesuai keinginan pelanggan.

d. Perfektif Pembelajaran, Pertumbuhan dan SDM

Pada perfektif Pembelajaran, Pertumbuhan dan SDM, yaitu: Mendapatkan SDM marketing yang kompeten. Mendapatkan SDM Claim yang kompeten. Meningkatnya komitmen marketing. Sasaran: Marketing mampu menyediakan simulasi produk asuransi maksimal 24 jam. Kualitas dan kecepatan penyelaian klaim maksimal 5 hari kerja. Pembayaran komisi maksimal 5 hari penerbitan polis. Inisiatif dan strategi: (S₃O₄) Menyediakan pelatihan regular tentang pengenalan produk, Menyediakan berbagai tools untuk marketer salah satunya web based. (S₃O₄) Pelatihan, Reward dan Funishment. (W₃O₄) Menyediakan skema fee yang menarik. Menyediakan data yang transparan tentang proses asuransi melalui web site kepada marketing dan pemberian bonus langsung dan undian untuk yang melebihi target.

3.3. Pemetaan Strategi Bisnis DPLK.

Berikut Pemetaan Strategi Bisnis DPLK Tugu Mandiri, yang dilihat dari perfektif finansial, perfektif pelanggan, perfektif proses bisnis internal dan perfektif pembelajaran dan pertumbuhan.

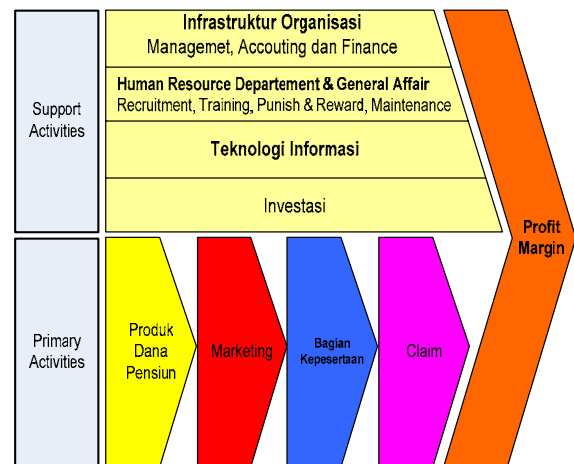


Gambar 2. Pemetaan Strategi Bisnis DPLK

3.4. Analisis Lingkungan Internal SI/TI

3.4.1. Pemetaan Proses Bisnis

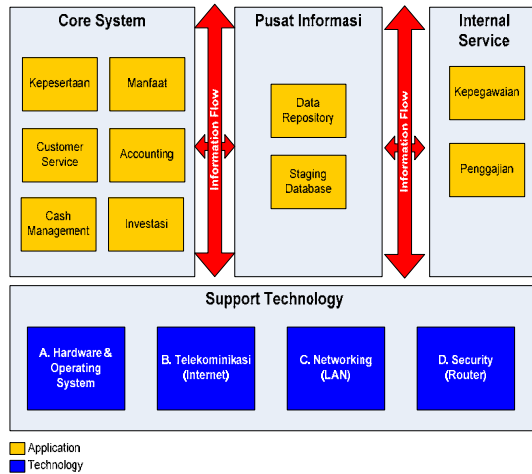
Pemetaan proses bisnis pada analisis lingkungan internal Sistem Informasi menggunakan analisis Value Chain, berikut model pemetaannya:



Gambar 3. Pemetaan Proses Bisnis dengan Metode Value Chain

Pada *Support Activities*, dengan didukung oleh Organisasi yang didalamnya manajemen, accounting dan finance, Human Resource Departement, Teknologi Informasi dan investasi. Pada *Primary Activites*, mencakup beberapa aktivitas, yaitu: produk dana pensiun, marketing, bagian kepesertaan dan claim. Hingga yang dituju adalah profit margin.

3.4.2. Business Application and Supporting Technology



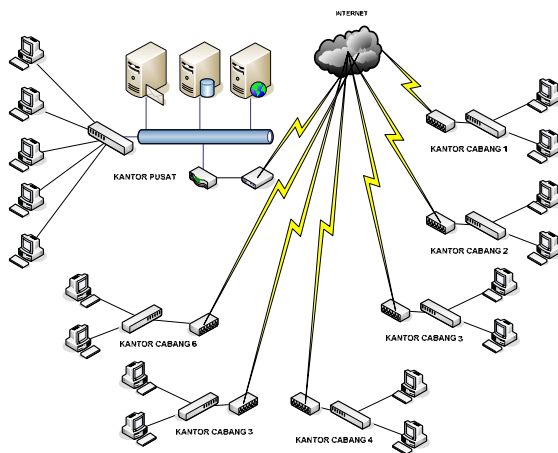
Gambar 4. Business Application and Supporting Technology

Business application and supporting technology, memiliki 4 blok: Core System, Pusat informasi, internal service dan support technology.

- Core sistem, memiliki: Kepesertaan, manfaat, customer service, accounting, cash management, dan investasi.
- Pusat informasi, memiliki: Data repository dan staging database.
- Internal service, memiliki: Kepegawaian dan penggajian.
- Support technology, memiliki: Hardware dan operating system, telekomunikasi (internet), Networking (LAN), dan Security (Router).

3.4.3. Network Diagram

Berikut analisa network diagram yang akan digunakan.



Gambar 5. Network Diagram Perusahaan

Pada analisis network diagram perusahaan yang direkomendasikan, secara online dengan menghubungkan semua kantor cabang.

3.2. Analisis Lingkungan Eksternal SI/TI

Pada analisis Lingkungan External SI/TI ini, DPKLTugu Mandiri akan melakukan langkah-langkah untuk 3 sampai 5 tahun mendatang.

- Penggunaan Teknologi Opensource
- Melakukan Porting Data dan Aplikasi ke Open Sistem
- Melakukan Integrasi Sistem

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pengambilan kebijakan dan strategi teknologi informasi dana pensiun lembaga keuangan Tugu Mandiri yang dilakukan sebagaimana diuraikan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berasarkan analisis balance scorecard dan analisis pemetaan strategi bisnis DPLK Tugu Mandiri, dihasilkan: Perfektif finansial, memiliki sasaran, yaitu: meningkatkan profit, meningkatkan, dan menurunkan Pendapatan biaya. perfektif pelanggan, memiliki sasaran, yaitu: Meningkatkan pangsa pasar pelanggan kelompok atau perusahaan, Mempertahankan pelanggan, Kecepatan proses klaim, Kemudahan dan kecepatan proses pembayaran iuran, dan Kemudahan pertukaran data. perfektif pelanggan, memiliki sasaran, yaitu: lakukan BPR pada proses kepesertaan, Lakukan BPR pada proses Claim. Mempercepat respons dari penasehat investasi kepada komite investasi untuk informasi jenis investasi yang optimal, dan menyediakan berbagai produk. perfektif Pembelajaran, Pertumbuhan dan SDM, yaitu: Mendapatkan SDM marketing yang kompeten. Mendapatkan SDM Claim yang kompeten. Meningkatnya komitmen marketing.
2. Business application and supporting technology, memiliki 4 blok: Core System, Pusat informasi, internal service dan support technology. Core sistem, memiliki: Kepesertaan, manfaat, customer service, accounting, cash management, dan investasi. Pusat informasi, memiliki: Data repository dan staging database. Internal service, memiliki: Kepegawaian dan penggajian. Support technology, memiliki: Hardware dan operating system, telekomunikasi (internet), Networking (LAN), dan Security (Router).

DAFTAR PUSTAKA

- Earl, Michael J. 1996. *Management Strategies For Information Technology*, editon 1. New Jersey : Prentice Hall, 1996.
- NetMBA. 2010. *Value Chain Analysis*. NetMBA Business Knowledge Center. [Online] NetMBA, 00 00 2010. [Cited: 02 05 2011.] <http://www.netmba.com/strategy/value-chain/>.
- Planware.org. 1999. *Developing a Strategic Plan*. Planware. [Online] Planware.org, 1999. [Cited: 04 05 2011.] <http://www.planware.org/strategicplan.htm>.
- Studi Tentang Rekayasa Metode Perencanaan Strategi Sistem Informasi. Noran, Velia, Husni S. Sastramihardja. 2007. Yogyakarta : UII, 2007. 1907-5022.
- Tugu Mandiri, DPLK. 2010. *Laporan Keuangan 2010*. Jakarta : Tugu Mandiri, 2010.