

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **3.1. Profil PT. SW**

##### **3.1.1 Gambaran Singkat Perusahaan**

PT. SW didirikan pada tahun 1988 oleh Dana Pensiun BNI (DP-BNI) dan PT. Tri Handayani Utama (THU) sebagai hasil pelepasan dari Divisi Teknologi Bank BNI. Pada awal berdirinya, PT.SW fokus pada pengoperasian data center dan pemeliharaan aplikasi komputer perbankan dengan prioritas utama di BNI namun tidak menutup kemungkinan untuk memberikan layanan terhadap bank lain diluar BNI. Namun sejak tahun 1997, PT SW yang sebelumnya fokus untuk mengelola data center dan aplikasi perbankan di BNI berubah menjadi lebih terbuka untuk melayani konsumen diluar BNI termasuk diluar segmen perbankan.

PT SW mulai memperkuat kompetensi di bidang jaringan komputer dan komunikasi data, pengembangan aplikasi komputer, pengoperasian data center, pencetakan dokumen dan menjadi mitra bisnis beberapa prinsipal besar di bidang teknologi informasi. Di bidang jaringan komputer dan komunikasi data, PT SW mendapat kepercayaan dari principal Cisco, 3COM, Vanguard, Alcatel dan MAIPU untuk menjadi mitra bisnis di Indonesia. Di bidang pengembangan aplikasi komputer, tahap awal yang dilakukan adalah membangun sendiri satu sistem aplikasi perangkat lunak yang terintegrasi untuk dana pensiun yang menangani proses operasional mulai dari kepesertaan, dana dan investasi, aktiva tetap sampai dengan pencatatan akuntansi. Disamping itu, PT SW ditunjuk sebagai sole distributor untuk software-software IBM di Indonesia melalui anak perusahaan PT RPP.

Sampai dengan tahun 2003, PT SW mengacu pada visi “Menjadi perusahaan teknologi informasi terkemuka di Indonesia yang memberikan jasa ASP (Application Service Provider) dan Information Technology Solution Provider yang terpadu dan berkualitas dengan memanfaatkan teknologi internet dan selular sebagai medianya “. PT SW memiliki data center dengan mesin IBM Mainframe sebagai komputer utama untuk menunjang bisnis ASP yang

menjalankan aplikasi *switching* pembayaran pajak secara online dan aplikasi *payment settlement* untuk pembayaran tiket pesawat (Qpay).

PT SW memiliki keahlian dan pengalaman di bidang otomasi sektor keuangan terutama perbankan. Disamping itu PT SW juga berpengalaman sebagai konsultan teknologi informasi perbankan.

### 3.1.2 Visi, Misi dan Strategi Perusahaan

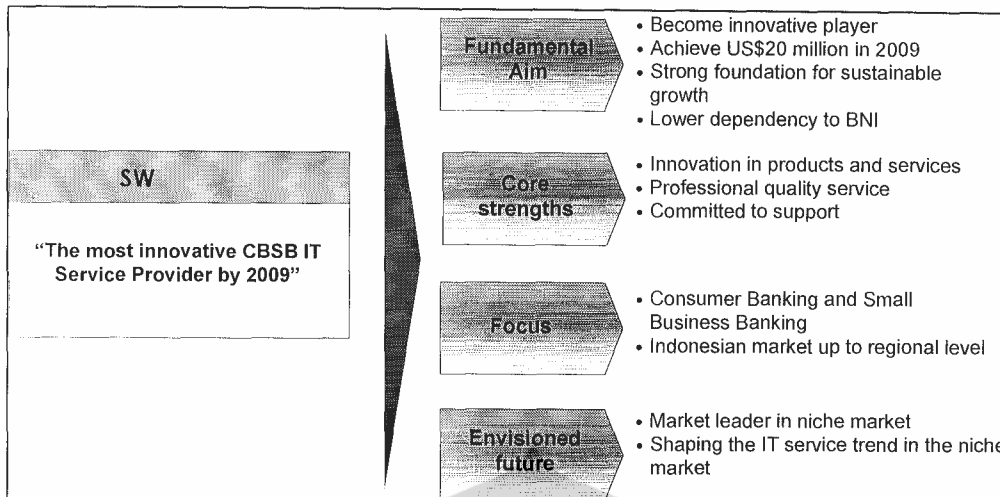
Sejak tahun 2004, PT SW melakukan perumusan ulang visi dan misi perusahaan dengan membangun cetak biru perencanaan korporat jangka panjang lima tahunan yang sebelumnya belum pernah dibuat. Visi, misi dan strategi perusahaan dituangkan dalam Corporate Plan 2004 – 2009. Visi perusahaan adalah “*Menjadi perusahaan IT services paling inovatif di bidang Consumer Banking dan Small Business banking di Indonesia*” . Bidang *Consumer Banking dan Small Business Banking* (CBSB) diprediksikan memiliki peluang pertumbuhan pasar yang paling besar di bidang industri finansial. Visi perusahaan juga menekankan unsur inovasi sebagai keunggulan daya saing perusahaan

Misi perusahaan sebagaimana yang tertuang dalam *corporate plan* adalah :

1. Kepuasan pemegang saham yang maksimal.
2. Kepuasan pelanggan yang maksimal dengan memberikan pelayanan yang cepat, produk berkualitas dan biaya yang kompetitif.
3. Kepuasan manajemen dan karyawan yang maksimal dengan memperlakukan sumber daya manusia sebagai aset yang paling berharga.

### Strategi

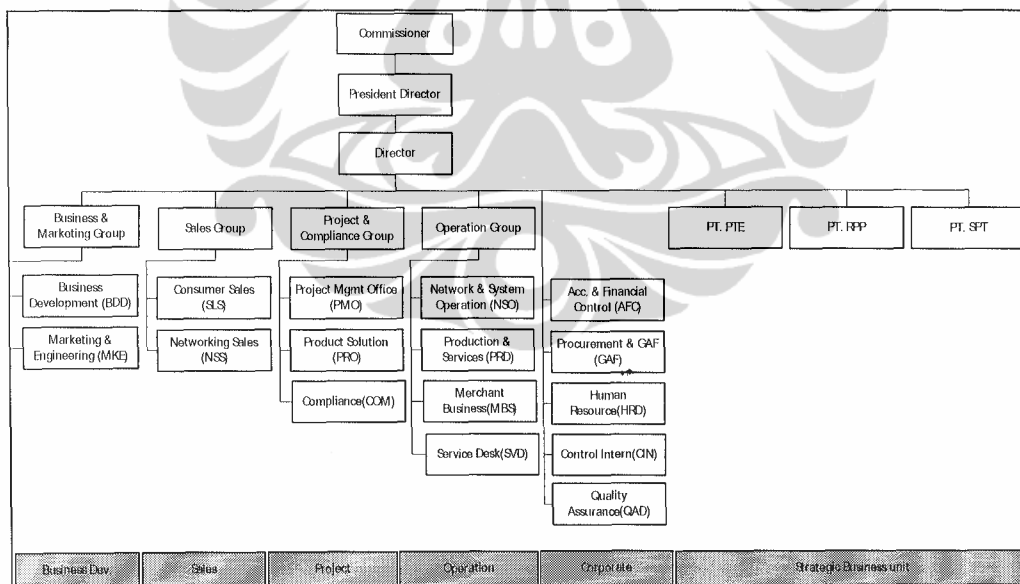
Strategi jangka panjang perusahaan yang tertuang dalam corporate plan 2004 -2009 terlihat pada Gambar 3-1. Terlihat dengan jelas bahwa PT SW meletakkan salah satu tujuan pokok organisasi adalah menjadi pemain bisnis yang inovatif serta menjadikan inovasi produk dan jasa sebagai kompetensi inti perusahaan.



Gambar 3-1. Strategi Korporat PT. SW 2004-2009  
(Sumber: Corporate Plan PT. SW 2004 - 2009)

### 3.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi perusahaan yang berlaku sejak Mei 2008 terbagi dalam enam group yaitu Business Development, Sales, Project, Operation, departemen support dan Strategic Business Unit seperti terlihat pada Gambar 3-2 berikut.



Gambar 3-2 Struktur Organisasi PT. SW Group  
(Sumber: Dokumen Internal PT SW)

Group Business Development bertanggung jawab untuk melakukan pengembangan bisnis, pemasaran dan pengembangan produk dan jasa perusahaan. Penjualan atas produk dan jasa hasil pengembangan group Business Development menjadi tanggung jawab group Sales. Produk dan jasa perusahaan yang telah dijual kepada pelanggan menjadi tanggung jawab group Project untuk mengorganisir pelaksanaan pekerjaan proyek implementasi produk/jasa dalam tahap purna jual (*post sales*). Group Operation bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pekerjaan yang berhubungan dengan produk/jasa yang dijual kepada pelanggan SDD dalam tahap operasional dan pemeliharaan (*operation & maintenance*) setelah implementasi proyek. Departemen support berfungsi untuk memberikan support bagi unit fungsional lain dalam hal pengelolaan finansial, pengadaan barang, sumber daya manusia, pengendalian internal dan *quality assurance*.

Strategic Business Unit merupakan unit-unit usaha dalam bentuk perseroan terbatas yang berfungsi untuk menunjang bisnis PT. SW Group yaitu RPP, PTE dan SPT. RPP merupakan distributor produk-produk perangkat lunak IBM yaitu Information Management, Lotus, Rational, Tivoli dan Websphere. PTE bergerak di bidang jasa konsultan teknologi informasi diantaranya dalam pembuatan Teknologi Plan, Business Continuity Plan (BCP) serta konsultan pendamping untuk seleksi vendor dan implementasi aplikasi khususnya perbankan. SPT dibentuk untuk menangkap peluang bisnis jasa layanan pelaporan pajak (e-Filing).

Secara strategis, masing-masing unit usaha diharapkan dapat menjadi sarana bagi PT. SW untuk berhubungan dengan prinsipal maupun dengan pelanggan potensial.

### **3.1.4 Produk dan Jasa Perusahaan**

PT. SW memiliki 4 lini produk dan jasa yaitu Card Solution, Application Service Provider (ASP), Network dan IT Services. Masing-masing lini produk seperti terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3-1 Produk dan Layanan PT. SW Tahun 2008

No	Produk	Kategori	Keterangan Produk
<b>Card Solution</b>			
1.	CCOS (Credit Card Origination System)	Aplikasi	Perangkat lunak aplikasi untuk otomatisasi pemrosesan pengajuan kartu kredit mulai dari pemasukan data, verifikasi data, credit scoring, persetujuan dan pengiriman data ke core aplikasi kartu kredit
2.	Identity	Services	Layanan personalisasi kartu yang meliputi layout, emboss, encoding, card mailer dan enveloping
3.	Smartcard Payment System	Aplikasi & Services	Aplikasi berbasis <i>smartcard</i> sebagai sarana pembayaran (prepaid) dan diintegrasikan dengan perangkat pendukung yaitu Turnstile, EDC dan Komputer.
4.	Merchant Business	Services	Layanan bisnis merchant yang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyediaan perangkat dan aplikasi EDC</li> <li>- Pemasangan, pemeliharaan dan penyediaan supplies EDC</li> <li>- Penyediaan jaringan NAC/LAN terkait EDC</li> <li>- Akuisisi merchant</li> </ul>
<b>Application Service Provider (ASP)</b>			
5.	Qpay	ASP	Layanan pembayaran tiket pesawat melalui channel perbankan yang menghubungkan travel agent, bank dan pembeli tiket pesawat.
6.	MPN (Modul Penerimaan Negara)	Aplikasi & ASP	Layanan pembayaran pajak
7.	Integrated Insurance Broker System	ASP	Layanan otomatis asuransi yang menghubungkan antara institusi finansial (perbankan, multifinance, dll) dengan asuransi dan broker asuransi
<b>Network</b>			
8.	Network & Security	Services & Trading	Mencakup Network infrastruktur dan Network Services (Desain, Integrasi, Maintenance, Implementasi dan Assessment) dengan kompetensi LAN/WAN, Unified Communication dan Security
<b>Dokumen Services</b>			
9.	InPrints	Services	Layanan pencetakan dokumen terpadu meliputi pencetakan, pelipatan dan pengamplopan ( <i>inserting</i> ) dan pengiriman ( <i>delivery</i> )

Sumber: Dokumen Internal PT. SW, 2008

Secara umum, produk dan jasa PT SW terbagi dalam empat lini produk yaitu Card Solution, Application Service Provider (ASP), Network dan IT Services.

### 1. Card Solution

Card solution merupakan satu rangkaian solusi terintegrasi dari penyediaan perangkat lunak aplikasi pemrosesan kartu kredit, personalisasi kartu, penyediaan sistem pembayaran berbasis kartu pintar (*smart card*) dan penyediaan perangkat EDC (*electronic data capture*).

Produk personalisasi kartu saat ini melayani kebutuhan pencetakan dan personalisasi kartu debit dan kartu kredit salah satu bank di Indonesia. Model bisnisnya adalah *insourcing*, yaitu PT SW menyediakan mesin, ruangan, operator dan perangkat pendukung lainnya seperti *security access*, jaringan komunikasi dan sistem *backup*.

Sistem pembayaran berbasis *smart card* saat ini mulai dikembangkan sebagai *e-wallet* atau dompet elektronik. *First mover* untuk produk tersebut adalah Flazz BCA, yang kemudian diikuti dengan Kartu Prabayar Mandiri. Disamping itu PT SW juga menyediakan layanan penyediaan EDC yang ditempatkan di *merchant/toko* termasuk perangkat lunak aplikasi pembayaran kartu Debit, Kredit dan Prepaid serta pemeliharaan dan penyediaan *suplies* kertas.

### 2. Application Service Provider (ASP)

ASP merupakan layanan penyediaan perangkat lunak aplikasi beserta infrastruktur pendukung lainnya yang diletakkan di lokasi PT. SW. Pelanggan dapat langsung mengakses layanan tersebut melalui web. Bagi pelanggan, layanan ini memberikan banyak keuntungan yaitu:

- a. Tidak perlu melakukan investasi awal. Umumnya investasi teknologi informasi sangat besar untuk penyediaan perangkat lunak aplikasi, server, jaringan (*network*), data center, akses *security* serta perangkat cadangan (*backup system*).
- b. Tidak perlu menyediakan tenaga operasional. Tenaga operator yang dibutuhkan biasanya berupa

- c. Tidak perlu melakukan maintenance sistem. Maintenance termasuk penyesuaian aplikasi, penyiapan perangkat cadangan, *upgrade* perangkat jika beban sudah melebihi kapasitas serta optimasi performansi sistem.
- d. Pembiayaan berupa skema sewa operasi. Dari sisi pembukuan konsumen hal ini sangat menguntungkan karena akan dicatat sebagai biaya operasional dan bukan investasi terutama bagi konsumen yang memiliki regulasi pembatasan investasi TI.

Saat ini produk yang masuk dalam ASP adalah aplikasi asuransi 'Integrated Insurance Broker System', Qpay dan MPN.

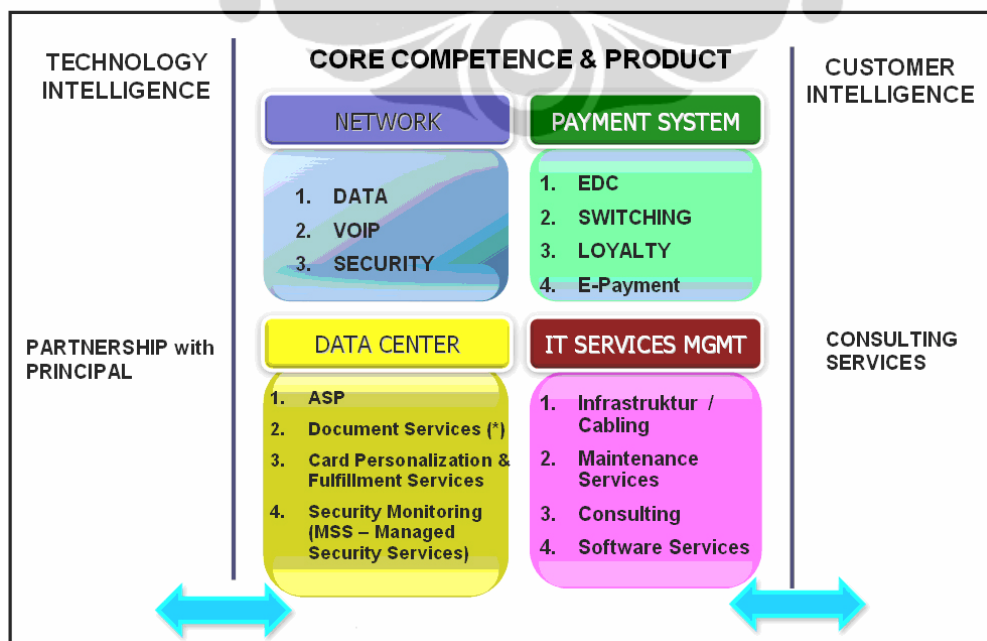
### 3. Network

Mencakup Network infrastruktur dan Network Services (Desain, Integrasi, Maintenance, Implementasi dan Aseessment) dengan kompetensi LAN/WAN, Unified Communication dan Security

### 4. Dokumen Services

Merupakan layanan pencetakan dokumen terpadu meliputi pencetakan, pelipatan dan pengamplopan (*inserting*) dan pengiriman(*delivery*)

Pada Business Plan 2008, perusahaan membuat cetak biru pengembangan produk seperti terlihat pada Gambar 3-3 berikut:

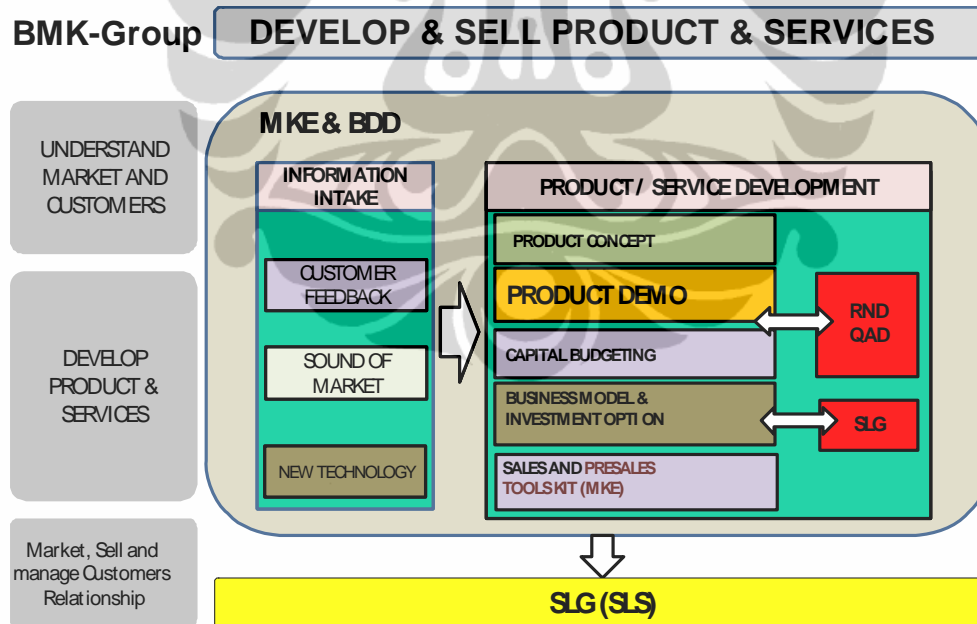


Gambar 3-3 Perencanaan Produk PT. SW 2008  
 Sumber: Business Plan PT. SW 2008

### 3.2. Kegiatan Inovasi Perusahaan

Kegiatan pengembangan produk di PT. SW menjadi tanggung jawab dua departemen, yaitu Business Development Department (BDD) dan Product Solution Department (PRO). BDD bertanggung jawab untuk mengembangkan bisnis dan produk baru yang belum ada di portofolio PT. SW. Berbeda dengan BDD, PRO bertanggung jawab untuk mengembangkan dan maintenance hanya produk-produk yang ada saat ini dalam portofolio produk PT. SW.

Proses pengembangan produk baru di Business & Marketing Group digambarkan dalam diagram proses berikut (Gambar 3-4).



Gambar 3-4 Diagram Proses Business & Marketing Group PT. SW 2008  
 Sumber: Prosedur ISO 9001:2000 PT. SW 2008



Pengembangan produk dan jasa didasarkan atas pemahaman kebutuhan pasar dan konsumen. Informasi digali dari umpan balik konsumen, kebutuhan pasar, peluang bisnis ke depan dan perkembangan teknologi baru.

Dari informasi tersebut, dibuat konsep produk (*product concept*). Pengkajian bisnis serta pemilihan teknologi dijajaki dengan melibatkan unit marketing (MKE), product (PRO) dan group sales (SLG). Jika konsep produk dianggap layak (*feasible*), dibuat demo produk bekerjasama dengan unit development dan Quality Assurance (QA) untuk memastikan bahwa konsep tersebut dapat direalisasikan. Langkah selanjutnya adalah maka membuat usulan anggaran berdasarkan bisnis model dan kebutuhan investasi. Konsep yang disetujui akan segera direalisasikan dengan membentuk team proyek eksekusi pengembangan produk.

