

Perencanaan Strategi Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah KPR BTN Pada Bank BTN Cabang Purwokerto

1st Yusyida Munsu Idah
*Program Studi Teknik Informatika
 Sekolah Tinggi Manajemen
 Informatika dan Komputer Amikom
 Purwokerto*
 yusyida_mi@amikompurwokerto.ac.id

2nd Hellik Hermawan
*Program Studi Teknik
 Informatika
 Sekolah Tinggi Manajemen
 Informatika dan Komputer Amikom
 Purwokerto*
 hellikhermawan@amikompurwokerto.ac.id

3rd Ica Septiyaningsih
*Program Studi Sistem
 Informasi
 Sekolah Tinggi
 Manajemen Informatika
 dan Komputer Amikom
 Purwokerto*
 icaseptiyaningsih@gmail.com

Abstrak— Bank BTN Cabang Purwokerto adalah perusahaan jasa yang berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya. Sebagai Bank yang berfokus pada pembiayaan perumahan, Bank BTN berkeinginan untuk membantu masyarakat Indonesia dalam mewujudkan impian mereka untuk memiliki rumah. Dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah KPR BTN Cabang Purwokerto, perusahaan perlu melakukan evaluasi beberapa sistem informasi yang digunakan oleh Bank BTN khususnya yang digunakan dalam pelayanan nasabah KPR. Maka diperlukan suatu perencanaan strategi untuk mendukung peningkatan pelayanan kepada nasabah. Metode perencanaan strategi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Ward and Peppard*, sedangkan alat analisisnya menggunakan *Five Force Porter* dan *Value Chain*. Setelah dianalisis dengan menggunakan kedua alat analisis tersebut maka penelitian ini menghasilkan usulan portofolio aplikasi dengan pengkategorian menurut *Mc Farlan's Grid*, yang terdiri dari 4 kategori sebagai berikut : 1) High Potensial terdiri dari *Human Resources System*, 2) *Support*, terdiri dari *Sistem Informasi Pelayanan KPR*, *Aplikasi FinTech (Financial Technology)*, 3) *Strategic*, terdiri dari *Aplikasi Pelatihan Karyawan*, *Sistem Informasi Penilaian Kinerja*, dan 4) *Key Operasional* terdiri dari *Sistem Pengarsipan*

Kata Kunci — *perencanaan strategi, sistem informasi, Ward and Peppard, Value Chain, Five Force Porter*

Bank BTN Cabang Purwokerto adalah perusahaan jasa yang juga berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya. Sebagai Bank yang berfokus pada pembiayaan perumahan, Bank BTN berkeinginan untuk membantu masyarakat Indonesia dalam mewujudkan impian mereka untuk memiliki rumah idaman. Keinginan ini ditunjukkan dengan konsistensi selama lebih dari enam dekade, dalam menyediakan beragam produk dan layanan di bidang perumahan, terutama melalui Kredit Pemilikan Rumah (KPR), baik KPR Bersubsidi untuk segmen menengah ke bawah maupun KPR Non Subsidi untuk segmen menengah ke atas.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh sebelumnya, bahwa Bank BTN Cabang Purwokerto dalam melakukan proses bisnisnya telah menerapkan penggunaan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya terutama nasabah KPR.

Dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah KPR BTN Cabang Purwokerto, perusahaan perlu melakukan evaluasi beberapa sistem informasi yang digunakan oleh Bank BTN khususnya yang digunakan dalam pelayanan nasabah KPR. Maka diperlukan suatu perencanaan strategi untuk mendukung peningkatan pelayanan kepada nasabah.

Suatu perusahaan dikatakan mempunyai keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) jika mempunyai kelebihan dari pesaing-pesaingnya untuk menarik pelanggan dan mempertahankannya. Keunggulan kompetitif (*Competitive Advantage*) dapat diperoleh dari posisi perusahaan yang lebih baik dibandingkn pesaingnya di pasar tergantung dari strategi-strategi yang diterapkan oleh perusahaan [4]. Oleh karena itu perencanaan strategi, termasuk penggunaan visi dan misi perusahaan, di mana di dalamnya termasuk berpikir strategis, muncul sebagai alat bantu manajemen yang paling luas digunakan dan paling memuaskan pelaku bisnis itu secara signifikan [1].

Permasalahannya adalah bagaimana merumuskan perencanaan strategi sistem informasi dalam meningkatkan pelayanan nasabah KPR BTN pada Bank BTN Cabang Purwokerto. Frame work dalam perumusan strategi sistem informasi menggunakan *Ward and Peppard*, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah *Value Chain* untuk analisis lingkungan internalnya, dan analisis *Five Force Factors Porter* untuk analisis lingkungan eksternalnya.

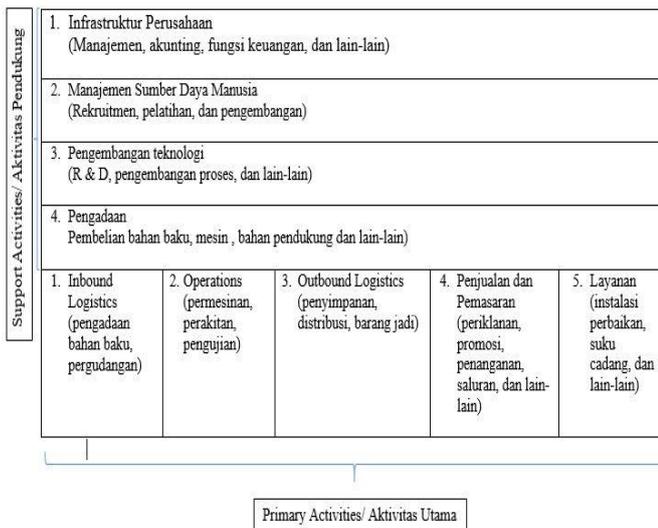
I. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian, apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan [8]. Berkaitan dengan kepuasan pelanggan dan ketidakpuasan pelanggan, maka dikenal dengan istilah service atau pelayanan. Istilah pelayanan menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu atau kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok). Salah satu contohnya adalah pelayanan kepada pelanggan [9]. Untuk menghindari ketidakpuasan dari pelanggan maka diperlukan peningkatan pelayanan yang baik dari perusahaan. Peningkatan pelayanan akan diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya, termasuk peningkatan pelayanan Bank kepada nasabahnya.

Strategik adalah kerangka yang membimbing dan mengendalikan pilihan-pilihan yang menetapkan sifat dan arah suatu organisasi pendidikan. Secara singkat strategi dapat dikatakan sebagai *doing the right things* (mengerjakan sesuatu dengan benar). Kerzner mengungkapkan bahwa perencanaan strategis (Strategic Planning) adalah sebuah alat manajemen yang digunakan untuk mengelola kondisi saat ini untuk melakukan proyeksi kondisi masa depan, sehingga rencana strategis merupakan sebuah petunjuk yang dapat digunakan organisasi dari kondisi saat ini untuk bekerja menuju 5 sampai 10 tahun ke depan [2].

Merumuskan strategi adalah merumuskan misi perusahaan, menentukan tujuan-tujuan yang dapat dicapai, pengembangan strategi, dan penetapan pedoman kebijakan [3].

Michael Porter dalam [1], merumuskan bahwa dalam sebuah perusahaan manufaktur, rantai nilainya terdiri atas dua kelompok aktivitas utama, yaitu aktivitas primer (primary activities) dan aktivitas pendukung (support activities). Aktivitas primer terdiri dari logistik ke dalam (mulai dari penanganan bahan dan pergudangan, operasi, logistik ke luar (seperti pemasaran dan penjualan dan pelayanan-pemasangan di konsumen), hingga layanan. Sedangkan aktivitas pendukung, mulai dari kegiatan pengadaan (pembelian), teknologi, pengelolaan SDM, dan infrastruktur perusahaan(fungsional seperti akunting, keuangan, perencanaan strategik). Elemen Rantai Nilai dalam sebuah perusahaan dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 1. Elemen rantai Nilai dalam Sebuah Perusahaan [1]

Pada gambar 1 tersebut, aktivitas pada rantai nilai inilah yang akhirnya yang membedakan mana perusahaan yang akan unggul mana yang tidak.

Model five forces yang dikemukakan oleh Porter dapat digunakan untuk mengidentifikasi adanya ancaman yang berasal dari lima kekuatan yang dalam suatu industri. Potensi ancaman dari lima kekuatan dalam industri tersebut mencakup : treaths of potencial new entrants, bargaining power of supplier, rivalry among existing firms, threats of substitute products dan bargaining power of buyer [6]

Threats of potential New Entrants (ancaman masuknya pesaing potensial). Perusahaan akan memperoleh ancaman akibat masuknya perusahaan potensial yang dapat menjadi pesaing bagi perusahaan atau adanya potensi pesaing dari perusahaan yang saat ini belum menjadi pesaing perusahaan

tetapi memiliki sumber daya yang memungkinkan mereka memasuki suatu industri.

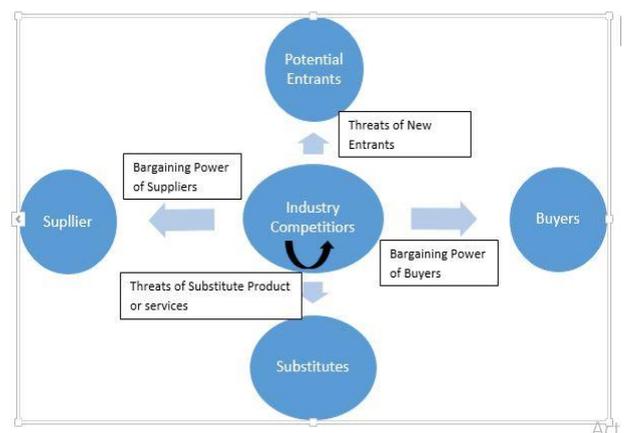
Bargaining power of supplier (Daya tawar pemasok). Pemasok dapat menjadi ancaman bagi perusahaan yang selama ini memperoleh input dari pemasok bila ketergantungan perusahaan kepada salah satu pemasok menjadi semakin besar dari waktu ke waktu. Salah satu indikator yang digunakan untuk melihat ketergantungan perusahaan kepada salah satu pemasok adalah indikator rasio konsentrasi yang menunjukkan rasio antara jumlah nilai pasokan dari pemasok tertentu dengan keseluruhan nilai persediaan yang dipasok oleh berbagai pemasok.

Rivalry Among Existing Firms (Persaingan Antar perusahaan dalam Satu Industri). Persaingan dalam satu industri menunjukkan perjuangan masing-masing perusahaan yang ada dalam satu industri untuk memperebutkan pangsa pasar (*market share*) maupun pangsa pelanggan (*customer share*). Saat ini perusahaan tidak hanya bertumpu pada peningkatan pangsa pasar , tetapi juga mengarahkan perhatiannya kepada pangsa pelanggan dengan mempertahankan pelanggan-pelanggan yang menguntungkan untuk dilayani di mana perusahaan dapat memperbesar pendapatannya dengan menawarkan berbagai produk perusahaan yang memiliki margin tinggi kepada pelanggan tersebut.

Threats of Substitute Products (Ancaman dari Produk Substitusi). Beberapa faktor yang akan menentukan ancaman dari produk substitusi adalah *relative price performance of substitute, switching cost, dan buyer propensity to substitute*.

Bargaining Power of Buyer (Daya Tawar Pembeli). Pembeli memiliki posisis penting terhadap kelangsungan hidup perusahaan karena pendapatan penjualan (sales revenue) yang diperoleh perusahaan berasal dari penjualan produk perusahaan kepada pembeli (buyer). Posisi tawar pembeli terhadap perusahaan yang menjual barang dan jasa ditentukan oleh dua hal utama yakni bargaining leverage dan price sensitivity.

Kelima kekuatan persaingan akan menentukan profitabilitas perusahaan dalam industri, yang dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2. Lima Kekuatan Persaingan yang Menentukan Profitabilitas Industri [6]

Penelitian ini dilakukan didasarkan pada penelitian sebelumnya, maka data yang digunakan adalah data primer berupa kuisioner (berkaitan dengan sumber daya manusianya) dan data sekunder dari penelitian sebelumnya, dan studi literatur yang berkaitan dengan penelitian.

II. METODE PENELITIAN

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis, dalam penyusunan penelitian yaitu:

a. Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup pernyataan dan pertanyaan yang akan digunakan untuk mendapatkan data, baik yang dilakukan melalui telpon, surat atau bertatap muka [8]. Kuesioner dilakukan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia.

b. Studi Pustaka

Menurut [10], metode studi pustaka dilakukan untuk mencari landasan teori dari berbagai literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian.

2. Konsep Penelitian

Teknik analisa data yang digunakan adalah dengan metode *Ward and Pepard*. Sedangkan alat untuk menganalisisnya adalah *Porter's Five Force* dan *Value Chain*.

Menurut Ward and Pepard dalam [11], Metode Ward and Pepard merupakan metode perencanaan strategi yang terdiri dari tahapan masukan dan keluaran.

Tahapan masukan terdiri dari :

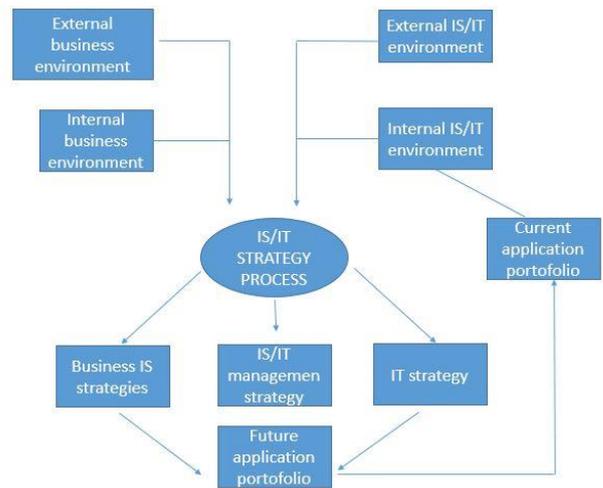
- a. Analisis bisnis internal yang mencakup aspek-aspek strategi bisnis, sasaran, sumberdaya, proses, serta budaya nilai-nilai bisnis organisasi
- b. Analisis lingkungan bisnis eksternal yang mencakup aspek-aspek, ekonomi, industri, dan iklim bersaing perusahaan
- c. Analisis SI/TI Internal, yang mencakup SI/TI organisasi dari perspektif bisnis saat ini, bagaimana kematangan(maturity), bagaimana kontribusi terhadap bisnis, ketrampilan sumber daya manusia, sumber daya dan infrastruktur teknologi, termasuk juga portofolio dari SI/TI yang ada saat ini

d. Analisis SI/TI eksternal, yang mencakup tren teknologi dan peluang pemanfaatannya, serta penggunaan SI/TI oleh kompetitor, pelanggan dan pemasok

Tahapan keluaran terdiri dari :

- a. Strategi SI bisnis, yang mencakup bagaimana setiap unit bisnis akan memanfaatkan SI/TI untuk mencapai sasaran bisnisnya, portofolio aplikasi dan gambaran arsitektur informasi
- b. Strategi TI yang mencakup kebijakan dan strategi bagi pengelolaan teknologi sumber daya manusia SI/TI
- c. Strategi manajemen SI/TI yang mencakup elemen-elemen umum yang diterapkan melalui organisasi untuk memastikan konsistensi penerapan kebijakan SI/TI yang dibutuhkan

Metode perencanaan strategi SI/TI dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3. Model strategis SI/TI Ward and Pepard [11]

Portofolio aplikasi adalah metode dalam menggabungkan sistem informasi yang sudah ada, terencana, dan berpotensi dan mengevaluasi kontribusi bisnis masing-masing menjadi 4 kategori (Saragih, dan Harisno) :

- a. Strategic : Aplikasi yang krusial untuk kesuksesan bisnis mendatang
- b. Key operational : Aplikasi yang menunjang operasional bisnis sehari-hari berjalan lancar, efisien dan efektif
- c. Support : Aplikasi yang meningkatkan efisiensi bisnis dan manajemen serta menjadi perantara antara perusahaan dengan pihak ketiga
- d. High Potential : Aplikasi inovatif yang mungkin dapat menciptakan peluang keunggulan bagi perusahaandi masa depan tetapi belum terbukti

Portofolio Mc farlan's Grid dapat digambarkn sebagai berikut :



Gambar 4. Potofolio Aplikasi Mc Farlan's Grid [3]

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Visi dan Misi Perusahaan

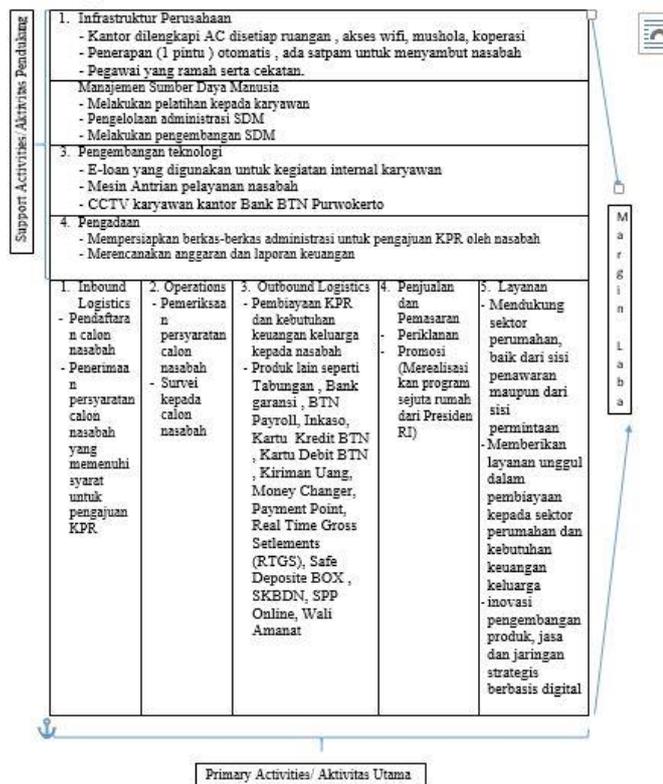
Visi Bank BTN Cabang Purwokerto adalah Selain itu Bank BTN Purwokerto juga memiliki visi yaitu "Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga".

Sedangkan misinya adalah sebagai berikut :

- a) Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia.
- b) Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga.
- c) Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis digital.
- d) Menyiapkan dan mengembangkan human capital yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.
- e) Meningkatkan shareholder value dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan good corporate governance.
- f) Memedulikan kepentingan masyarakat, sosial dan lingkungan secara berkelanjutan.

2. Analisis Value Chain

Berikut adalah hasil analisis dengan menggunakan tools value chain pada Bank BTN Cabang Purwokerto :



Gambar 5. Hasil Analisa Aktivitas Utama dan Pendukung Bank BTN Cabang Purwokerto dengan Value Chain

Dari gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa di dalam proses bisnis pada Bank BTN Cabang Purwokerto terdiri dari dua aktivitas, yaitu :

1) Aktivitas Utama yang terdiri dari :

a. Inbound Logistics : Pendaftaran calon nasabah, penerimaan persyaratan calon nasabah yang memenuhi syarat untuk pengajuan KPR

b. Operations : Pemeriksaan persyaratan calon nasabah, survei kepada calon nasabah

c. Outbound Logistics : Pembiayaan KPR dan kebutuhan keuangan keluarga kepada nasabah, produk lain seperti Tabungan , Bank garansi , BTN Payroll, Inkaso, Kartu Kredit BTN , Kartu Debit BTN , Kiriman Uang, Money Changer, Payment Point, Real Time Gross Settlements (RTGS), Safe Deposit BOX , SKBDN, SPP Online, Wali Amanat

d. Penjualan dan Pemasaran : Periklanan, Promosi (Merealisasikan program sejuta rumah dari Presiden RI)

e. Layanan : mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga, inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis digital

2) Aktivitas Pendukung :

a. Infrastruktur Perusahaan ; Kantor dilengkapi fasilitas AC yang berada disetiap ruangan , adanya akses wifi, mushola, koperasi , kamar mandi umum; Penerapan paten (1 pintu) yang terbuka otomatis , selalu ada satpam jaga di depan pintu masuk maupun keluar untuk menyambut nasabah dan pegawai yang ramah serta cekatan.

b. Manajemen Sumber Daya Manusia ; Melakukan pelatihan kepada karyawan, Pengelolaan administrasi SDM, Melakukan pengembangan SDM

c. Pengembangan teknologi ; E-loan yang digunakan untuk kegiatan internal karyawan, Mesin Antrian yang digunakan untuk melakukan tata tertib antrian pelayanan nasabah, CCTV karyawan kantor Bank BTN Purwokerto semakin di mudahkan dalam proses melayani masyarakat.

d. Pengadaan ; Mempersiapkan berkas-berkas administrasi untuk pengajuan KPR oleh nasabah, Merencanakan anggaran dan laporan keuangan

3. Analisis Five Force Porter

Analisis five force porter terdiri dari lima elemen yaitu :

a. Threats of potential New Entrants (ancaman masuknya pesaing potensial). Pesaing dari Bank BTN adalah Bank-bank pembiayaan perumahan baik swasta maupun pemerintah, dan perusahaan multifinance , baik yang sudah lama masuk dalam industri pembiayaan perumahan, maupun pendatang baru.

b. Bargaining power of supplier (Daya tawar pemasok). Daya tawar pemasok memungkinkan pemasok untuk menjual bahan baku pada harga yang tinggi, tetapi perusahaan dapat memilih pemasok yang menjual bahan baku dengan harga bersaing. Begitu juga dengan Bank BTN dalam menjalankan bisnisnya, maka komitmen Bank BTN di bidang pembiayaan perumahan dengan mitra strategi dan pemasok (pengembang dan kontaktor) adalah saling mendukung dan memberi nilai tambah, dengan menjunjung tinggi profesionalisme, transparansi dan fairness. Dan bagi pemasok harus mengikuti mekanisme tender yang berlangsung secara terbuka

c. Rivalry Among Existing Firms (Persaingan Antar perusahaan dalam Satu Industri). Dalam meningkatkan pangsa pasar dan agar bisa bersaing dengan perusahaan pesaingnya , maka , saat ini Bank BTN lebih fokus pada peningkatan produknya dengan meningkatkan diversifikasi

produk dan pelanggan seperti KPR BTN Platinum, kredit kepemilikan ruko, kredit agunan rumah untuk kebutuhan konsumtif, kredit bangun rumah, kredit ringan BTN, kredit rumah untuk pensiunan dan kredit swadana BTN.

d. *Threats of Substitute Products* (Ancaman dari Produk Substitusi). Persaingan terhadap produk yang dihasilkan juga berasal dari perusahaan yang memproduksi produk yang memiliki kesamaan fungsi dengan produk yang dihasilkan perusahaan. Ancaman produk pengganti bagi BTN adalah perusahaan pegadaian, yang memberikan pinjaman dengan bunga yang tidak terlalu tinggi, perusahaan financial technology (fintech), dan lembaga-lembaga keuangan lain yang memberikan pembiayaan.

e. *Bargaining Power of Buyer* (Daya Tawar Pembeli). Pembeli memiliki posisi penting terhadap kelangsungan hidup perusahaan karena pendapatan penjualan yang diperoleh perusahaan berasal dari penjualan produk perusahaan kepada pembeli. Bank BTN berupaya memberikan nilai tambah dalam layanan pembiayaan perumahan, baik berkaitan dengan produk-produk terbaik maupun pelayanan yang konsisten, terpercaya, meyeluruh, dan penuh perhatian kepada nasabah.

4. Implementasi dan Portofolio Aplikasi

Berdasarkan hasil rekomendasi dari penelitian sebelumnya, sebagai berikut :

Nama Proses	Temuan	GAP	Rekomendasi
1. EDM04	A. Belum adanya pengoptimalan sumber daya kemampuan IT yang memadai. B. Belum adanya tingkat frekuensi pengukuran yang ditetapkan sesuai dengan tujuan proses bisnis	A. Ketergantungan terhadap perbaikan sistem informasi terhadap kebutuhan sangat tinggi B. Semua langkah dalam sistem terdokumentasi, terkomunikasi akan memudahkan peningkatan frekuensi untuk pengukuran proses bisnis pada Bank BTN Purwokerto	Pembuatan dan penerapan model SDLC (System Deployment Life Cycle) yang menjadi standar dalam pengimplementasian aplikasi atau proyek pada Bank BTN Purwokerto. Perlu diterapkannya Knowledge Sharing pada bagian TI dimana para pegawai dapat mengurangi kendala atau permasalahan yang terjadi pada masing - masing proses.
2. APO01	Manajemen IT belum mengimplementasikan dan menjaga mekanisme dan otoritas untuk mengelola informasi	Kerja manajemen IT menjadi bagian penting dari sistem pelayanan nasabah yang mempunyai peran dalam mengkoordinasikan berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan.	Pembuatan <i>IT masterplan</i> dan melakukan standar penilaian menggunakan framework seperti <i>Coso</i> , <i>ITIL</i> dan <i>Cobit</i> pada manajemen IT menjadi solusi efektif.

Gambar 7. Rekomendasi hasil penelitian sebelumnya untuk Bank BTN

Nama Proses	Temuan	GAP	Rekomendasi
3. APO04	Kesiapan sumber daya manusia belum disesuaikan dengan kinerja yang optimal B. Ketersediaan sumber daya manusia dalam pengelolaan sistem informasi belum dikelola dan dikomunikasikan secara efektif	A. Kinerja manajemen menjadi suatu ukuran dalam pengembangan dan pembaharuan sumber daya manusia dan informasi. B. Produk kerja pada Bank BTN Purwokerto ditinjau sesuai dengan pengelolaan sistem informasi	Penerapan Enterprise Goals dengan menggunakan standar framework yang ada menjadi solusi paling efektif dalam pengembangan Sistem Pelayanan KPR. Pembuatan <i>Human Resources Systems (HRS)</i> yang dapat memetakan seluruh sumber daya manusia berdasarkan kemampuan kompetensi dan pengalaman yang ada. Pembuatan <i>business Framework for governance management of enterprise.</i>
4. APO07	Kesiapan sumber daya manusia belum disesuaikan dengan kinerja yang optimal	Kemampuan pegawai pada Bank BTN Purwokerto dalam mengelola sistem informasi pelayanan nasabah harus tepat sasaran.	Untuk mencapai tujuan proses manajemen dan teknologi pada Bank BTN Purwokerto harus memiliki semacam Dokumentasi dan pengarsipan dokumen terhadap peningkatan kinerja proses bisnis dari tahun ke tahun

Gambar 8. Rekomendasi hasil penelitian sebelumnya untuk Bank BTN (Lanjutan)

Nama Proses	Temuan	GAP	Rekomendasi
5. BAI05	Dari hasil penilaian dari Cobit dan kesimpulan yang dilakukan bahwa pengelolaan dan pemberdayaan dan perubahan organisasi pada Bank BTN Purwokerto telah mencapai <i>Fully Achieved</i>	Hail semua proses telah berjalan dengan baik pada pengelolaan dan pemberdayaan dan perubahan organisasi pada Bank BTN Purwokerto	Dari hasil yang ditemukan oleh GAP dan Cobit bahwa pengelolaan dan pemberdayaan dan perubahan organisasi telah berjalan dengan baik sehingga dalam perawatan dokumentasi harus optimal untuk memberi peningkatan yang lebih baik lagi.
6. BAI07	Belum adanya operasional solusi baru termasuk inovasi dan perencanaan konversi sistem	Peran manajemen TI sangat penting dan vital terhadap perubahan sistem yang diinginkan	kinerja manajemen TI harus memiliki kemampuan berinovasi dalam membuat suatu sistem untuk meningkatkan mutu dan kualitas layanan proses bisnis dengan cara menambahkan pegawai di bidang IT untuk mendorong peningkatan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>

Gambar 9. Rekomendasi hasil penelitian sebelumnya untuk Bank BTN (Lanjutan)

Dan juga berdasarkan hasil dari analisis value chain dan five forces porter maka dihasilkan perencanaan strategi sistem informasi untuk Bank BTN sebagai berikut :

- a. Human Resources System
- b. Sistem Informasi Pelayanan KPR
- c. Aplikasi FinTech (*Financial Technology*)
- d. Sistem Informasi Pengarsipan
- e. Aplikasi Pelatihan Karyawan
- f. Sistem Informasi Penilaian Kinerja

Keenam sistem informasi yang disusulkan diatas dikategorikan dengan portofolio aplikasi *Mc Farlan's Grid* dan juga dengan membuat kuesioner yang diberikan kepada karyawan Bank BTN (khususnya bagian IT), dengan beberapa pertanyaan untuk menguji karakteristik setiap aplikasi, agar tidak terjadi perbedaan penilaian dan pendapat serta kerancuan yang terjadi dalam pengkategorian tersebut.

Maka diperoleh pengkategorian portofolio aplikasi sebagai berikut :



Gambar 10. Portofolio Aplikasi Mc Farlan's Grid Bank BTN
 Gambar 10 tersebut di atas menunjukkan usulan portofolio sistem informasi untuk Bank BTN Cabang Purwokerto.

IV. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Setelah dilakukan analisis dengan menggunakan *Five Forces Porter*, maka dapat diketahui lingkungan eksteranl yang berpotensi menjadi pesaing dari Bank BTN. Sehingga dapat ditentukan perencanaan strategi dan portofolio aplikasi yang dibutuhkan yang berkaitan dengan lingkungan eksternalnya
2. Dan telah dilakukan juga analisis dengan menggunakan *value chain* yang diperoleh hasil yang berkaitan dengan kebutuhan sistem informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan lingkungan internalnya
3. Berdasarkan hasil analisis *five force porter* dan *value chain*, maka portofolio aplikasi yang diberikan terdiri dari 7 sistem informasi, yaitu *Human Resources System*, Sistem Informasi Pelayanan, Aplikasi FinTech (*Financial Technology*), Sistem Informasi Pengarsipan, Aplikasi Pelatihan Karyawan, Sistem Informasi Penilaian Kinerja

B. Saran

1. Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan alat analisis yang lain, dan dapat ditambahkan rencana anggarannya
2. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengembangkannya dengan metode perencanaan yang lain yang berkaitan dengan arsitektur data, arsitektur bisnis, arsitektur aplikasi, dan arsitektur teknologinya

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amir , M taufiq. 2012. *Manajemen Strategik, Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- [2] Dr. Badrudin, M.Ag. 2014. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung. Alfabeta
- [3] Hunger, J. David, dan Wheelen, Thomas L. 2003. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta. ANDI
- [4] Jogyanto. 2006. *Sistem Informasi Strategik, Untuk Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: Andi.
- [5] Saragih, Hoga, dan Harisno, 2014. *Rencana Strategis Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Pada Proses Bisnis Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [6] Solihin, Ismail. 2012. *Manajemen Strategik*. Jakarta : Erlangga.
- [7] Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&BI*. Bandung: Alfabeta.
- [8] Tjiptono, Fandy, Ph.D. 2005. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi.
- [9] Tjiptono, Fandy, Ph.D. 2012. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi.
- [10] Yakub, 2012. *Pengantar Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- [11] Wedhasmara, 2009. Langkah-langkah Perencanaan Strategis Sistem Informasi Dengan Menggunakan Metode Ward And Peppard, *Jurnal Sistem Informasi*. 1, 14-22.