

## PROSES AKUISISI SOFTWARE DI PT. MANULIFE INDONESIA

Revo Agri Muis<sup>1</sup>; Sartika Wulansari<sup>2</sup>; Richard Kumaradjaja<sup>3</sup>

---

### ABSTRACT

*Technology developments open the opportunity to develop faster and more capability in computing. These matters create the demand for new computing; especially demand for more capable application systems. Therefore, it is imperative for all organization to keep competitive and up to date systems. Ignoring these requirements leads toward reliance on application vendor, off which, by the time, will be obsolete and/or the vendor support will eventually be ceased to exist.*

*Manulife Indonesia, one of the biggest insurance companies in Indonesia, has attempted to apply the right technology and the right strategy to support the Business objectives and strategies. Manulife Indonesia also has to apply up to date information technologies in order to support the business needs and to be the market leader in Indonesia.*

*The purpose of this study is to identify whether information technologies management at Manulife Indonesia confirms with the one recommended by CobiT (Control Objective for Information and Related Company). CobiT aims to harmonize Business purposes and information technology purposes. This study, using Boston Market Theory, also attempts to identify market share and market growth of Manulife Indonesia in the Life Insurance industry in Indonesia, so that the technology implication of the market positions can be in line with Business purposes for strengthening the positions in the market.*

**Keywords:** *manulife indonesia, CobiT, boston matrix, application systems.*

### ABSTRAK

*Perkembangan teknologi telah membuka kesempatan untuk meningkatkan kecepatan dan kemampuan komputasi, sehingga hal ini menciptakan demand terhadap new computing, khususnya demand atas sistem aplikasi yang lebih ambisius. Dengan demikian akan sangat penting bagi sebuah organisasi untuk tetap menggunakan sistem aplikasi yang tetap kompetitif dan up to date. Tanpa menggunakan sistem aplikasi yang up to date, organisasi akan sangat bergantung kepada vendor aplikasi, dimana sistem aplikasi tersebut lama kelamaan akan menjadi usang (obsolete) dan tidak lagi didukung oleh vendor aplikasi.*

*Manulife Indonesia sebagai salah satu perusahaan Asuransi Jiwa terbesar di indonesia juga harus berusaha menyasati kondisi yang ada dengan menerapkan teknologi yang tepat dan melakukan strategi yang tepat guna mendukung tujuan dari strategi bisnis. Manulife Indonesia harus menerapkan teknologi informasi yang selalu ter-update agar dapat melayani kebutuhan perusahaan agar bisa menjadi market leader sebagai perusahaan asuransi di*

---

<sup>1,2,3</sup> BINUS BUSINESS SCHOOL, BINUS UNIVERSITY, JWC Campus, Jl. Hang Lekir I No. 6, Kebayoran Baru, South Jakarta 12120, rkumaradjaja@binus.edu

*Indonesia.*

*Tujuan dari penulisan ini adalah melakukan untuk mengetahui apakah tata kelola teknologi informasi dalam proses mengidentifikasi solusi teknologi di Manulife Indonesia telah sesuai dengan sesuai dengan proses model yang direkomendasikan oleh CobiT (Control Objective for Information and Related Tecnology). Dimana CobiT berorientasi pada penyelarasan antara tujuan bisnis dan tujuan teknologi informasi. Disisi lain penulisan tesis ini juga bertujuan untuk mengetahui posisi market share dan market growth dari Manulife Indonesia di pasar Asuransi Jiwa di Indonesia (dengan menggunakan teori Boston Matrix), sehingga implikasi teknologi yang dilakukan dapat sejalan dengan tujuan bisnis untuk semakin memantapkan kekuatan posisi perusahaan di pasar.*

***Kata kunci*** : *manulife indonesia, CobiT, boston matrix, sistem apikasi*

## PENDAHULUAN

Setiap saat, perkembangan teknologi telah membuka kesempatan untuk meningkatkan *computing speeds* atau *new capabilities*, sehingga hal ini menciptakan *demand* atas *new computing*, khususnya *demand* atas sistem aplikasi yang lebih ambisius.

*Information System Management* bertanggung jawab untuk dapat membaca kebutuhan akan *new system capability*, karena sistem aplikasi tersebut merupakan *enabler*, yang dapat meningkatkan proses bisnis dan menyediakan pelayanan sistem aplikasi yang lebih ekspansif bagi kepentingan bisnis dan pelayanan terhadap *customer* secara lebih efektif. Dengan demikian akan sangat penting bagi sebuah organisasi untuk tetap menggunakan sistem aplikasi yang tetap kompetitif dan *up to date*. Tanpa menggunakan sistem aplikasi yang *up to date*, organisasi akan sangat bergantung kepada vendor aplikasi, dimana sistem aplikasi tersebut lama kelamaan akan menjadi usang (*obsolescence*) dan tidak lagi didukung oleh vendor aplikasi. Ditambah lagi dengan *Open Interconnected System*, organisasi menjadi lemah dan terekspos kepada *security risk* bila tidak menggunakan aplikasi yang *up to date* dengan *update* rutin/berkala.

Operasi bisnis akan terhambat secara serius bila perubahan atas sebuah aplikasi tidak segera dilakukan untuk dapat memenuhi *Business Requirement* dan *Technical Requirement*. Vendor aplikasi umumnya menyarankan *customer* mereka untuk melakukan *upgrade* atas sistem aplikasi, karena sistem aplikasi yang lama dianggap tidak lagi memenuhi kebutuhan secara fungsional atau secara teknis.

Keputusan bisnis yang diambil diantara *buy-or-build solution* akan sangat tergantung pada beberapa isu bisnis dan isu spesifikasi teknis, dimana yang paling penting sistem aplikasi apapun yang akan di buat/dibeli dapat memenuhi harapan dan kebutuhan organisasi untuk mencapai rencana strategisnya dimasa kini dan masa yang akan datang.

## RUMUSAN PERMASALAHAN

Perumusan masalah dimulai dengan suatu keadaan dimana *Existing Application System*, tidak memenuhi kebutuhan masa kini dan masa yang akan datang. Beberapa isu/resiko bisnis melekat bila *process software selection and acquisition* tidak dilakukan secara benar yaitu :

1. Sistem aplikasi yang dibuat atau dibeli, tidak menjawab/memenuhi kebutuhan bisnis (masa kini dan masa yang akan datang).
2. *Endangered Future Reliability*.
3. Fungsionalitas yang sangat minim (*Deficit in functionality*).
4. Biaya yang meningkat/biaya dikeluarkan dengan tidak seharusnya (*Increase of Cost*).
5. Pengembangan aplikasi (*software*) yang cacat (*Product Development Handicapped*).
6. Dukungan proses yang tidak memadai (*Insufficient Process Support*).

## LANDASAN TEORI

*CobiT framework (Control Objectives for Information and related technology)*, dikembangkan oleh IT Governance Institute (ITGI), sebagai sumber ilmu pengetahuan bagi para Chief Information Officers (CIO), Manajemen Senior, Management IT, dan para professional di bidang kontrol dan pengendalian. Praktek CobiT yang baik juga mewakili konsensus para ahli, dimana CobiT lebih fokus pada sisi kontrol, sehingga praktek CobiT akan membantu mengoptimalkan investasi berbasis IT dan memastikan ketersediaan layanan IT. Orientasi bisnis dari CobiT adalah menyelaraskan antara tujuan bisnis dan tujuan IT, memberikan pengukuran (*Metrics*) dan *Maturity Model* untuk mengukur pencapaian, mengidentifikasi tugas dan tanggung jawab yang terkait pada *business owner* dan *IT process owner*. Fokus dari proses CobiT diilustrasikan ke dalam model proses yang terbagi dalam 4 (empat) *domain* dan 34 proses kerja yang sejalan dengan area pertanggung jawaban yang terdiri dari: *plan, build, run and monitor, providing end to end view of IT*. CobiT juga menyajikan konsep arsitektur dari sebuah organisasi yang mendukung untuk mengidentifikasi sumber daya yang penting untuk kesuksesan sebuah proses.

*CobiT framework* untuk *IT governance* mendefinisikan alasan mengapa *IT governance* diperlukan, siapa-siapa dari *stakeholder* yang terkait dan apa yang akan dicapai. Beberapa alasan mengapa diperlukan *CobiT framework*: *Why* untuk memastikan apakah informasi telah di-*manage* oleh perusahaan; *Who* untuk melayani *stakeholder* baik internal maupun eksternal yang beragam dan juga memiliki kebutuhan-kebutuhan khusus; *What* Untuk dapat memenuhi kebutuhan bisnis; dan *How* untuk menciptakan *CobiT framework* kedalam karakter yang pokok yaitu Fokus pada bisnis (*Business-Focus*), Orientasi terhadap proses (*Process-Oriented*), Berbasis Kontrol (*Control-Based*) dan Mengarah kepada pengukuran (*Measurement-Driven*).

Pendekatan *Process Oriented* pada CobiT mencakup 4 (empat) area/*domain*, yaitu: (1) **Plan and Organize** meliputi taktik, strategi, dan memberikan perhatian kepada cara bagaimana IT dapat memberikan kontribusinya yang terbaik bagi pencapaian tujuan usaha; (2) **Acquire and Implement** mewujudkan strategi IT, kebutuhan atas solusi teknologi perlu diidentifikasi, dikembangkan sendiri atau dibeli, dan harus bisa diimplementasikan serta diintegrasikan kedalam proses bisnis; (3) **Deliver and Support** memberikan perhatian terhadap ketersediaan dari kebutuhan yang diinginkan, pengelolaan dari keamanan/*security*, *support* dan pelayanan bagi *customer*, pengelolaan atas data dan fasilitas operasional; dan (4) **Monitor and Evaluate** mengevaluasi kualitas dan kepatuhan semua proses IT secara reguler terhadap persyaratan pengendalian/kontrol.

Boston Matrix merupakan proses analisa yang berfungsi untuk memastikan bahwa strategi bisnis terhadap portfolio produk telah disesuaikan berdasarkan 2 (dua) parameter, yaitu pangsa pasar (*Market Share*) dan pertumbuhan pasar (*Market Growth*). Hasil analisa akan diimplikasikan dengan strategi IT, untuk menyusun strategi bisnis atas portfolio produk yang ada agar menjadi berhasil.

Boston Matrix mengkalifikasikan *Strategic Business Unit* (SBU) menjadi 2 (dua) dimensi, yaitu: *Relative Market Share* dan *Market Growth Rate*. Dengan membagi matrix tersebut menjadi 4 (empat) area, maka SBU dapat dikategorikan menjadi 4 (empat) yaitu: **Star**, posisi pertumbuhan bisnis yang tinggi dan daya saing produk lebih kuat dari pada kompetitor; **Wildcat**, posisi pangsa pasar yang rendah tetapi berjalan pada pertumbuhan pasar yang tinggi; **Cash Cow**, pertumbuhan bisnis yang rendah dan produk yang ditawarkan relatif

dapat memenuhi permintaan pasar; dan **Dog**, posisi bisnis atau produk relatif rendah dan pertumbuhan pasar yang rendah.

Walaupun model ini dapat diterapkan pada semua produk atau industri, namun pada keadaan tertentu model ini tidak dapat diterapkan. Pada beberapa perusahaan, terkadang pengaruh politis sangat berperan besar, sehingga akan mengganggu kestabilan organisasi.

Implikasi dari fokus IT untuk mendukung strategi bisnis berdasarkan dari pemetaan Boston Matrix:

- **Star**, Investasi di bidang IT lebih difokuskan pada peningkatan *value* dan pertumbuhan bisnis;
- **Wild Cat**, Strategi TI lebih fokus pada pengembangan produk dan proses;
- **Cash Cow**, Fokus pada kontrol atas *business relationship* dan aktifitas, ketimbang inovasi bisnis;
- **Dog**, Inovasi IT sangatlah minim untuk dapat diharapkan.

## METODOLOGI

Salah satu Pertimbangan penting didalam proyek-proyek IT, baik itu adalah *Development* atau *New Acquisition* dari sistem aplikasi dan infrastruktur IT yang baru, memerlukan adanya *Business Case*. Apapun keputusan organisasi untuk menentukan '*to Develop*' atau '*to Acquire*', keduanya harus memastikan bahwa *Business Benefit* yang menjadi motivasi utama keputusan organisasi. *Business Case* menyajikan informasi yang diperlukan sebuah organisasi untuk memutuskan apakah suatu proyek harus dijalankan atau tidak, yang tergantung dari pada besarnya investasi yang tersedia dan rencana pengembangan bisnis atau organisasi di masa yang akan datang.

*Business case* merupakan elemen kunci dari proses pengambilan keputusan. Apabila dalam tahapan-tahapan proyek tertentu, *Business Case* tidak lagi valid, dimana terjadi penurunan *Benefit* dan peningkatan *Cost*, maka *IT Steering Committee* harus memutuskan kelangsungan dari suatu proyek.

Pendekatan yang terencana dibutuhkan untuk merealisasikan manfaat (*benefit*). Biaya, manfaat, dan strategi juga menentukan prioritas dari suatu investasi, disamping juga akan menentukan pemenuhan dari permintaan atas sistem aplikasi atau infrastruktur yang baru.

Kerangka pikir yang diterapkan dalam penelitian ini adalah dengan tidak melakukan perubahan (tidak ada perlakuan khusus) terhadap aktifitas yang diteliti. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan deskriptif dengan melakukan pengumpulan data, menginventarisasikan, menganalisa sampai menyajikan hasil disertai interpretasi, dan memberikan perbandingan tentang aktivitas yang diteliti dengan dengan *Best Practise* dan CobiT sehingga akhirnya didapat gambaran yang jelas tentang pokok permasalahan yang diteliti.

Analisa yang dilakukan pada PT. Manulife Indonesia menggunakan data yang berasal dari data primer yang berupa beberapa sample transaksi proses akuisisi *Application System* dan *Infrastructure*, data penjualan produk asuransi jiwa di tahun 2007, dan data pendapatan premi perusahaan-perusahaan asuransi jiwa di Indonesia (yang tercatat oleh Dewan Asuransi Indonesia).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode penulisan ini menggunakan 2 (dua) metode acuan yaitu Control Objective for Information and Related Technology (CobiT) dan Boston Consulting Group Matrix (Boston Matrix). Penggunaan CobiT lebih diutamakan pada evaluasi dari sisi Tata kelola (*Governance*). Sedangkan Boston Matrix lebih ditujukan pada mengevaluasi dari sisi strategi perusahaan ke masa depan dengan menggunakan 2 (dua) parameter yaitu *Market Growth* dan *Market Share*.

Evaluasi atas proses *software acquisition* dapat dilakukan dengan melakukan pendekatan analisa *Process Oriented* dengan menggunakan domain ke 2 (dua) dari CobiT yaitu *Acquire and Implement* (AI). Untuk merealisasikan strategi IT, *IT solution* harus diidentifikasi, dikembangkan (*developed*) atau dibeli (*acquired*), diimplementasikan dan diintegrasikan kedalam proses bisnis (*business process*). Perubahan (*changes and maintenance*) pada sistem yang sudah ada juga tercakup dalam *domain Acquire and Implement* untuk memastikan bahwa bahwa *System Solution* telah memenuhi *business objectives*.

Dengan menggunakan pendekatan analisa *Process Oriented* dengan menggunakan domain ke 2 (dua) dari CobiT yaitu *Acquire and Implement* (AI), penulis melakukan proses pemetaan antara proses yang direkomendasikan COBIT dengan Proses akuisisi aplikasi baru di Manulife Indonesia. Hasil pemetaan terdapat pada slide berikut:

**Tabel 1.** Hasil Pemetaan COBIT dengan Proses Akuisisi Aplkasi Baru

<i>Control Objective for Identifying Automated Solution</i>	<i>CobiT Practice</i>	<i>Manulife Indonesia Practice</i>	<i>Risk of not addressing the control objectives</i>
<p><b>AI1.1 Definition and Maintenance of Business Functional and Technical Requirement</b>  <i>Mengidentifikasi, memprioritaskan, menentukan lebih spesifik dan menyetujui business functional and technical requirement yang mencakup seluruh ruang lingkup dari semua inisiatif yang dilakukan untuk mencapai hasil yang diharapkan dari program investasi yang berbasis IT.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Mendefinisikan business functional and technical requirement.</i></li> <li>➤ <i>Membuat suatu proses untuk mencapai integritas/currency dari suatu requirement.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Ada business requirement yang terdefinisi tetapi tidak ada dokumentasi yang spesifik untuk technical requirement.</i></li> <li>➤ <i>Tidak ada proses yang spesifik.</i></li> </ul>	<p><i>Sistem tidak akan memenuhi business and technical requirement.</i></p>
<p><b>AI1.2 Risk Analysis report</b>  <i>Mengidentifikasi, mendokumentasikan dan menganalisa resiko yang berhubungan dengan business requirement dan design dari solusi teknologi sebagai bagian dari proses organisasi untuk penyusunan dari requirements.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Menidentifikasi, mendokumentasikan dan menganalisa resiko pada proses bisnis.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Tidak ada proses yang spesifik</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Disclosure of information to an unauthorized individual process or entity</i></li> <li>➤ <i>Loss or compromise of the accuracy, reability and availability of information and or resources whether accidental or intentional</i></li> <li>➤ <i>Loss or compromise of accountability for an individual process or entity accessing shared information resources</i></li> </ul>
<p><b>AI1.3 Feasibility Study and Formulation of Alternative</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Melakukan penilaian apakah ada solusi</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Tidak ada dokumentasi yang menunjukkan proses</i></li> </ul>	<p><i>Solusi teknologi dibeli dengan harga yang tidak cost effective,</i></p>

<i>Control Objective for Identifying Automated Solution</i>	<i>CobiT Practice</i>	<i>Manulife Indonesia Practice</i>	<i>Risk of not addressing the control objectives</i>
<p><b>Courses of Action</b> Melakukan feasibility study yang menguji apakah sebuah requirement dapat diterapkan. Manajemen, yang akan di dukung oleh fungsi IT, harus menilai feasibility dan tindakan/solusi alternatif dan merekomendasikannya kepada business sponsor.</p>	<p>alternatif untuk mengimplementasikan business requirement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Melakukan penilaian apakah ada IT operational benefit dari solusi yang ditawarkan.</li> <li>➤ Melakukan penilaian apakah ada business benefit dari solusi yang ditawarkan.</li> <li>➤ Memutuskan untuk membeli atau membuat solusi teknologi.</li> </ul>	<p>ini dilakukan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Benefit Statement terdokumentasi.</li> <li>➤ Business benefit Tercantum didalam benefit statement.</li> <li>➤ Tidak ada dokumentasi yang tersedia yang menunjukkan proses ini .</li> </ul>	<p>atau tidak menjawab kebutuhan bisnis sepenuhnya.</p> <p>Dilakukan customization process yang tidak cost effective dan time consuming</p>
<p><b>AI1.4 Requirement and feasibility decision and approval</b> Melakukan proses verifikasi untuk memastikan bahwa business sponsor telah menyetujui dan menandatangani business functional, technical requirement and feasibility study reports pada tahapan-tahapan kunci yang telah ditetapkan . Business sponsor harus melakukan keputusan akhir terhadap pilihan solusi teknologi yang ada dan acquisition approach.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Membuat sebuah requirement approval process (yaitu membuat the Request for proposal [RFP]), dan mengevaluasi feed back dari vendor/supplier.</li> <li>➤ Menyetujui dan menandatangani solusi teknologi yang ditawarkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tidak ada proses spesifik</li> <li>➤ Ada penandatanganan dari pihak manajemen pada kontrak kerja sama dengan pihak supplier dan vendor.</li> </ul>	<p>Proeses akuisisi software/solusi teknologi tidak disetujui dengan benar sehingga akan mengakibatkan mismanagement dari aktivitas IT atau dapat membuka peluang untuk terjadinya Fraud</p>

Merujuk pada kriteria diatas dapat disimpulkan bahwa Maturity Model ‘Software Acquisition Process’ di PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia, berada dalam posisi **Repeatable but Intuitive** yaitu:

- Beberapa pendekatan secara intuitif untuk pengidentifikasian telah tersedia.
- Pendekatan untuk penentuan solusi teknologi diidentifikasi secara informal berdasarkan pengalaman internal dan pengetahuan mengenai fungsi IT.
- Kesuksesan dari tiap proyek tergantung dari pengalaman dari beberapa individu.
- Kualitas dari dokumentasi dan pengambilan keputusan bervariasi.
- Pendekatan yang tidak terstruktur digunakan untuk mengidentifikasi *requirement* dan mengidentifikasi solusi teknologi

Boston Matrix melihat dari 2 (dua) parameter: yaitu posisi *market share* dan posisi *market growth* dari portfolio produk di pasar. Setelah pemetaan ke dua parameter tersebut dilakukan, posisi Produk Asuransi Jiwa Manulife di Pasar dapat diketahui kedalam 4 kwadran. Dengan demikian implikasi teknologi dapat diarahkan untuk penguatan posisi Portfolio product di Pasar.

Menurut hasil kajian dari Biro Riset Info Bank terhadap 130 perusahaan asuransi di Indonesia menyebutkan Manulife Indonesia masuk dalam salah satu kategori Perusahaan Asuransi Jiwa Terbaik di Indonesia dengan premi bruto di atas Rp. 1 triliun. Pada Triwulan II

tahun 2007, Manulife Indonesia menempati posisi 5 (lima) besar dari 46 perusahaan asuransi jiwa di Indonesia dengan Premi sebesar Rp. 1.434.193.334.000,-.

Pertumbuhan penjualan produk asuransi jiwa Manulife Indonesia tahun 2006 – 2007 adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.** Pertumbuhan Penjualan Asuransi Jiwa

<b>Channel</b>	<b>Business Line</b>	<b>Sales Performance Year 2006</b>	<b>Sales Performance Year 2007</b>	<b>Percentage of achievement</b>
Agency	Individual Insurance	172,952 billion (November 2006)	253,758 billion (November 2007)	147%
Bancassurance	Individual Insurance	30,935 billion (Mei 2006)	368,814 billion (Mei 2007)	1,192 %

Merujuk pada analisa diatas, maka dapat disimpulkan Manulife Indonesia berada di Kuadran ‘**Star**’ yaitu:

- Portflio produk dengan pertumbuhan atas permintaan pasar yang tinggi.
- Best Profit Potential.
- High Market Share.
- Menghasilkan keuntungan yang signifikan.
- Membutuhkan investasi yang besar untuk mengokohkan posisinya di pasar.
- Memberikan kapasitas produksi yang tinggi dan *service delivery* yang diinginkan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisa pada proses *Software Acquisition* di Manulife Indonesia, dengan pendekatan CobiT 4.1, dapat disimpulkan bahwa:

- Merujuk pada kriteria *Software Acquisition Maturity Model* dapat disimpulan bahwa *Maturity Model* untuk *Software Acquisition Process* di PT. asuransi Jiwa Manulife Indonesia berada dalam posisi **Repeatable but Intuitive**, dimana telah ada kesadaran akan kebutuhan untuk mendefinisikan *requirement dan technology solution*.
- *Busines Unit* juga telah mengadakan rapat untuk mendiskusikan secara informal apa yang menjadi kebutuhan (*Requirment*). *Requirement* kadang kala didokumentasikan.
- *System Solution* yang diidentifikasi oleh setiap *business unit* dilakukan berdasarkan kesadaran yang terbatas akan *market* dari *system solution* yang ada, atau kadang kali sekedar hanya merespon penawaran dari vendor.
- Penelitian yang terstruktur atau analisa yang dilakukan akan ketersediaan akan teknologi sangat terbatas.

Berdasarkan posisi kuadran **STAR** yang diperoleh Manulife Indonesia maka implikasi Teknologi Informasi sebaiknya diarahkan atau difokuskan pada penyediaan solusi teknologi yang mengarah kepada:



- Solusi teknologi yang membantu *customer* untuk mengembangkan kebutuhan mereka, sehingga produk yang ditawarkan dapat berkompetisi dengan produk yang ditawarkan oleh pasar.
- Fokus sistem dan informasi diarahkan kepada *customer* dengan mengidentifikasi *customer*/pelanggan dan kebutuhan mereka untuk mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai *demand* yang ada.
- Solusi teknologi juga diarahkan untuk meningkatkan pertumbuhan bisnis, dengan mampu melayani volume produksi yang lebih besar atau variasi dari produk yang lebih kaya.
- Penekanan yang lebih utama adalah solusi teknologi yang mendukung inovasi bisnis, untuk memuaskan kebutuhan pasar dan melakukan diferensiasi di pasar.
- Investasi solusi teknologi diharapkan dapat menambah nilai dan beradaptasi dengan pertumbuhan.

Rekomendasi kepada pihak Manajemen IT di PT. Asuransi Jiwa Manulife untuk dapat mempertimbangkan beberapa hal sebagai berikut:

**Tabel 3.** Rekomendasi Manajemen IT

Aktivitas	CEO	CFO	Business Executive	CIO	Process Owner	Head of Operation	Head of Project Development	PMO	Compliance, audit, risk management
Mendefinisikan business requirement dan Technical requirement			C	C	R	C	R	A/R	I
Melakukan proses untuk memastikan integritas dari requirement				C		C	C	A/R	C
Mengidentifikasi, mendokumentasikan dan menganalisa resiko pada proses bisnis.			A/R	R	R	R	R	R	C
Melakukan feasibility study dan analisa dampak dalam mengimplementasikan business requirement			A/R	R	R	C	C	R	C
Melakukan evaluasi atas IT Operational Benefit untuk solusi yang ditawarkan		I	R	A/R	R	I	I	R	
Melakukan evaluasi atas business benefit untuk solusi yang ditawarkan			A/R	R		C	C	R	
Melakukan proses persetujuan untuk solusi yang ditawarkan. (Vendor selection)			C	A		C	C	R	C
Menyetujui dan menandatangani solusi yang di tawarkan		A	A/R	R	R	C	C	R	C

*RACI: Responsible, Accountable, Consulted, Informed*

Untuk proses *vendor selection*, kami merekomendasikan untuk dapat digunakannya RFP (*Request for Proporsal*), yang memuat poin-poin yang harus dievaluasi untuk setiap vendor yang melakukan penawaran *system solution*, antara lain:

- *Product vs System Requirement*
- Referensi *Customer*
- Kondisi stabilitas keuangan dari vendor
- Dokumentasi yang lengkap dan dapat diandalkan
- Ketersediaan dari *Source Code*
- Berapa lama (tahun) pengalaman vendor dalam melakukan penawaran
- Daftar dari rencana *system enhancement* dari produk yang ditawarkan
- Jumlah dari *website* dari klien yang menggunakan product yang ditawarkan
- *Testing Acceptance* dari produk yang bersangkutan

Pada akhirnya vendor dengan status RFP yang berada dalam kriteria yang baik (semua point-point diatas telah memuaskan business dan system requirement), yang dapat dipilih untuk melakukan komitmen penjualan.

Untuk rekomendasi kepada PT. Asuransi Jiwa Manulife untuk Implikasi Teknologi berdasarkan Boston Matrix adalah sebagai berikut:

- Solusi teknologi yang membantu customer untuk mengembangkan kebutuhan mereka, sehingga produk yang ditawarkan dapat berkompetisi dengan produk yang ditawarkan oleh pasar.
- Fokus sistem dan informasi di arahkan kepada customer dengan mengidentifikasi customer dan kebutuhan mereka untuk mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai demand yang ada.
- Solusi teknologi juga diarahkan untuk meningkatkan pertumbuhan bisnis, dengan mampu melayani volume produksi yang lebih besar atau mensupport variasi dari produk yang lebih kaya.
- Penekanan yang lebih utama adalah solusi teknologi yang mendukung inovasi bisnis, untuk memuaskan kebutuhan pasar dan melakukan diferensiasi di pasar.
- Investasi solusi teknologi diharapkan dapat menambah nilai dan beradaptasi dengan pertumbuhan.

## DAFTAR PUSTAKA

Berita Pers Manulife Indonesia, *Manulife Indonesia Umumkan Kinerja Q2 yang Gemilang*, [Online] Available: [http://www.manulife-indonesia.com/Corporate/Press\\_release/2007/08\\_Q2%202007%20results%20release%20-%20Bahasa.pdf](http://www.manulife-indonesia.com/Corporate/Press_release/2007/08_Q2%202007%20results%20release%20-%20Bahasa.pdf) [Agustus 2007]

*Cisa Review Manual 2006*. (2006). Information System Audit and Control Association, Inc

*Control Objectives for Information and related Technology 4.1*. (2007). IT Governance Institute.

Dewan Asuransi Indonesia. (Juli 2007). *Laporan Perkembangan Bisnis Industri Asuransi Jiwa Tahun 2007 S/D TRIWULAN 2 (Data Unaudited)*

Majalah Investor Daily Indonesia, *32% Perusahaan Asuransi Dinilai Sangat Bagus*, [Online] Available: [www.investorindonesia.com/32%\\_perusahaanasuransiindonesia.htm](http://www.investorindonesia.com/32%_perusahaanasuransiindonesia.htm) [Juli 2007]

Majalah Investor Daily Indonesia, *Bancassurance Manulife Naik 10 Kali Lipat*, [Online] Available: [www.investorindonesia.com/bancassurance\\_manulife.htm](http://www.investorindonesia.com/bancassurance_manulife.htm) [Agustus 2007]

Request For Proporsal Template, *ROS Incorporated: The Return On OutSourcing Company* [Online] Available: [www.ros.com](http://www.ros.com) [2004]

Ward, John., & Peppard, Joe. (2002). *Strategic Planning for Information Systems*, 3<sup>rd</sup> ed., John Wiley & Sons.