

📍 Teknologi Informasi



“Teknologi Informasi bertujuan untuk memudahkan transaksi digital dan layanan bisnis bagi nasabah. Keamanan akan senantiasa menjadi faktor penting pada saat merespon perkembangan teknologi.”

Perkembangan teknologi informasi (TI) yang begitu cepat, terutama pada industri jasa keuangan, mengharuskan Bank Danamon senantiasa beradaptasi dengan perubahan yang berlangsung. Hal ini dilakukan demi memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam berinteraksi dengan layanan perbankan.

Fokus utama dari teknologi informasi adalah untuk menyederhanakan dan memangkas waktu proses sehingga dapat memberikan pelayanan dan pengalaman yang lebih memuaskan kepada nasabah. Dengan semangat itu, kami berupaya terus mengaplikasikan solusi teknologi termutakhir dalam sistem kami.

Pada prinsipnya, melakukan digitalisasi berarti membuat proses menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan demikian, Danamon mampu memberikan layanan dan pengalaman terbaik kepada para nasabah.

Keamanan transaksi digital perbankan yang mumpuni seiring dengan meningkatnya ancaman kejahatan siber perlu untuk dipertimbangkan pada saat menerapkan dan merespon perkembangan teknologi. Oleh karena itu, Danamon senantiasa berupaya memperbaiki sistem keamanan dan memastikan perlindungan nasabah dari hal-hal yang tidak diinginkan.

Tak kalah pentingnya, pengembangan teknologi informasi di lingkungan Danamon juga sangat penting untuk mendukung pertumbuhan usaha Bank dan anak perusahaan. Melalui dukungan teknologi informasi, diharapkan tercapai pertumbuhan usaha yang lebih baik dan berkesinambungan.

INISIATIF DAN KINERJA 2017

Danamon senantiasa mengembangkan inisiatif untuk memudahkan transaksi nasabah. Sepanjang tahun 2017, tak kurang dari 30 inisiatif ditetapkan. Beberapa inisiatif tersebut, antara lain mengembangkan aplikasi layanan nasabah seperti *Digital Channel*, *Reward Point*, *API management* dan layanan nasabah berbasis digital lainnya. Selain itu, Danamon juga tengah merancang dan menyiapkan infrastruktur *Omni Channel* atau layanan digital multi kanal.

Peningkatan Kapasitas Server

Untuk mengakomodasi pertumbuhan bisnis, Danamon terus menambah kapasitas server dan saat ini telah menggunakan teknologi virtualisasi server untuk mengurangi pemakaian server fisik, menurunkan biaya pemeliharaan server dan penggunaan daya listrik.

Pengembangan Pusat Data

Sebagai bagian dari pembaruan pusat data dalam hal kapasitas, skalabilitas dan kehandalan, di tahun 2017 Danamon telah merampungkan pemilihan lokasi pusat data baru yang memenuhi standar *Data Center Tier-4*. Pemindahan pusat data ini dilakukan karena lokasi yang lama sudah tidak dapat mendukung operasional secara optimal. Proses pemindahan pusat data akan mulai dilakukan pada tahun 2018.

Sistem Analytic Engine

Untuk memperluas kemampuan dalam analisis data, Danamon telah memulai *Master Data Management* dan Integrasi Data untuk Data Terstruktur dan Data

Tidak Terstruktur. Sistem ini dapat mengolah data seperti data nasabah, produk maupun data internal lainnya untuk digunakan dalam pengambilan keputusan, pengembangan bisnis dan inovasi.

Pembaruan Sistem Jaringan

Selain itu, Danamon juga sedang memperbaiki infrastruktur jaringan (*backbone router, core & distribution switch*) yang akan mencapai status *end-of-support* di tahun 2017. Pembaruan ini perlu dilakukan selain untuk menambah kapasitas, skalabilitas, fleksibilitas dan ketersediaan infrastruktur jaringan, juga untuk mendukung penerapan virtualisasi jaringan.

Sistem Sentralisasi Aplikasi

Di 2017 ini, Danamon sedang melakukan upaya virtualisasi aplikasi, yaitu sebuah sistem yang melakukan sentralisasi aplikasi pada seluruh komputer yang digunakan oleh seluruh staf Danamon. Penerapan virtualisasi aplikasi ini adalah bagian dari upaya Danamon untuk efisiensi biaya sekaligus untuk meminimalisasi risiko kehilangan data.

Manajemen Pengadaan Perangkat Komputer

Di Tahun 2017, Danamon menerapkan model seat management untuk pengadaan perangkat komputer baru. Alih-alih membeli, kami akan menyewa komputer baru tersebut. Inisiatif ini diharapkan akan memberikan efisiensi biaya perawatan dan pembelian komputer baru.

Penanggulangan Ancaman Kejahatan Siber

Di tahun 2017, Danamon memulai implementasi *Advance SOC (Security Operation Center)* untuk mendeteksi dan mengantisipasi ancaman keamanan siber yang datang baik dari luar maupun dari dalam Danamon. Sistem akan memonitor lalu lintas jaringan selama 24jamx7 serta akan mendeteksi dan memberikan informasi jika ada potensi serangan siber.

Penanggulangan Ancaman Malware

Sementara untuk mendeteksi ancaman dari dalam, di tahun 2017 ini Danamon juga memulai implementasi sistem yang dapat mendeteksi *malware* dari transaksi yang dilakukan melalui Internet dan *Mobile Banking*. Implementasi dari inisiatif ini ditargetkan di tahun depan.

Tim Khusus Keamanan Siber

Dalam rangka menjalankan sistem keamanan dan merespon ancaman dari luar maupun dari dalam, pada tahun 2017 Danamon membentuk *Cyber Threat Analytic and Response Team*. Tim ini bertugas menganalisa dan menangani ancaman keamanan siber, sekaligus memberikan langkah-langkah bagaimana mengatasinya.

End to End Transaction Monitoring

Juga di tahun 2017, Danamon telah mengimplementasikan *system end to end transaction monitoring* untuk memberikan peringatan dini pada saat masalah/potensi terdeteksi pada *Internet Banking* dan *Mobile Banking* Danamon. Selanjutnya, *system end to end monitoring* ini akan diaplikasikan juga ke sistem lainnya.

Manajemen Bencana

Danamon memiliki proses dan solusi manajemen bencana untuk mengantisipasi dan merespon kemungkinan terjadinya hal-hal tidak terduga dengan tujuan agar layanan perbankan Danamon tetap dapat diakses setiap saat oleh nasabah. Sejalan dengan peraturan dan panduan *business continuity management* (BCM), Danamon telah menyiapkan langkah-langkah untuk memastikan layanan kepada nasabah tidak terganggu.

SUMBER DAYA MANUSIA

Danamon berkomitmen menghadirkan layanan terbaik untuk pelanggan dalam layanan digital. Untuk itu Danamon fokus pada pengembangan sumber daya manusia untuk memastikan layanan digital pelanggan dapat disajikan dengan baik dan memuaskan.

Di lingkungan perusahaan, pelatihan dan pengenalan staf Danamon terhadap Teknologi Informasi dilakukan secara berkala. Sementara itu Danamon juga konsisten melakukan *talent development* ke kampus-kampus untuk mengenal dan mengajak putra bangsa terbaik untuk ikut menyalurkan talentanya di Danamon. Bagi Danamon, kemajuan jaman dan teknologi menuntut penyegaran di lini teknologi informasi Danamon.

PERATURAN, KEPATUHAN, DAN TATA KELOLA TI

Sejalan dengan inisiatif regulator untuk memberikan penyertaan keuangan, Danamon telah menerapkan Laku Pandai melalui jaringan Adira.

Danamon telah mengimplementasikan *Rule Based Engine* untuk memusatkan dan menyederhanakan proses pengambilan keputusan kredit. Danamon akan meningkatkan penggunaan solusi tersebut untuk sub-proses dimana keputusan perlu dilakukan.

Rapat IT *Steering Committee* dilakukan secara berkala untuk meninjau dan menyetujui proyek TI dan untuk memastikan keselarasan dengan strategi Bank.

STRATEGI DAN INISIATIF 2018

Divisi Teknologi Informasi telah menyiapkan sejumlah strategi dan inisiatif pada tahun 2018 dalam rangka mendukung kegiatan bisnis Danamon.

Pengembangan Sistem dan Strategi Digital

Demi memudahkan transaksi bagi para nasabah, Divisi Teknologi Informasi Danamon akan terus mengembangkan layanan digital untuk memudahkan interaksi nasabah di berbagai kanal. Dengan demikian, diharapkan penyediaan produk dan layanan kepada para nasabah dapat ditingkatkan.

Danamon akan melanjutkan program penggantian anjungan tunai mandiri (ATM) yang sudah tua dalam upaya untuk meningkatkan jasa layanan transaksi.

Selain itu, tingkat keamanan ATM/CDM juga terus ditingkatkan demi kenyamanan dan keamanan bertransaksi.

Untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi jual beli obligasi, Divisi Teknologi Informasi akan melaksanakan pengembangan sistem jual beli obligasi.

Selain itu akan dilakukan integrasi secara *host-to-host* dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu SISKOHAT dalam rangka memfasilitasi Tabungan Haji.

Terkait dengan perusahaan-perusahaan rekanan, Divisi Teknologi Informasi akan mempermudah integrasi digital antara Danamon dengan perusahaan rekanan melalui pengembangan *API Management*.

System CRM akan diperluas penggunaannya oleh bisnis *Enterprise* dan SME.

Kami juga mendukung kebutuhan bisnis untuk menjajaki kemitraan dengan perusahaan-perusahaan Fintech.

Divisi Teknologi Informasi juga akan melaksanakan pengkajian sistem *Treasury* apakah diperlukan untuk meningkatkan sistem demi mendukung pengembangan bisnis dan produk *Treasury*.

Dalam meningkatkan efisiensi, Divisi Teknologi Informasi akan melakukan penerapan konsep RPA (*Robotic Process Automation*) dengan fokus awal pada proses manual di *back office*.

Pengembangan Infrastruktur

Pengembangan virtualisasi server juga dilakukan dengan menambah kapasitas dan melanjutkan proses migrasi dari server fisik ke server virtual.

Begitu juga dengan penggantian infrastruktur jaringan (*server farm*) yang akan mencapai masa akhir dukungan layanan (*end of support*) pada tahun 2018.

Saat ini, Divisi Teknologi Informasi telah menyelesaikan proses pemilihan lokasi Pusat Data yang baru yang memenuhi standar Data Center Tier-4. Sebagai kelanjutannya, Divisi Teknologi Informasi akan memindahkan dan mengkonsolidasikan semua perangkat yang ada di Data Center Kebon Sirih ke Data Center yang baru.

Big Data Analytics

Seiring dengan pengembangan analisis data yang dilakukan untuk penyelarasan data dari sumber data utama, misalnya dari *core banking*, Danamon akan melanjutkan pengembangan data *analytics* hingga ke *downstream system* dan integrasi dengan data eksternal, baik melalui *batch* maupun *realtime* data. Selanjutnya, hal ini akan digunakan oleh *automated machine learning platform* dalam menghasilkan *analytics modeling* terkait *Customer*, *Fraud* maupun *Risk*.

IT Security

Divisi Teknologi Informasi akan mengimplementasikan *Cloud Access Security Broker* untuk memberikan visibilitas dalam menjaga keamanan aplikasi berbasis *cloud* yang digunakan oleh Danamon serta menerapkan solusi *Virtual Patch* bagi server berbasis Windows sebagai langkah penanganan pertama dan cepat terhadap *patch* terbaru.

Organisasi IT

Sepanjang tahun 2017, Divisi Teknologi Informasi telah menerapkan proses *agile* untuk beberapa proyek-proyek strategis. Untuk meningkatkan produktivitas, koordinasi dan dukungan terhadap penerapan konsep *agile* tersebut, maka Divisi Teknologi Informasi akan mengimplementasikan *Agile Collaboration Tool*.

Divisi Teknologi Informasi juga akan mengimplementasikan DevOps System. Sistem ini bertujuan untuk membangun metode kerja dalam mengembangkan, menguji dan meluncurkan program atau fitur *software* dengan lebih cepat, tepat dan berkualitas.

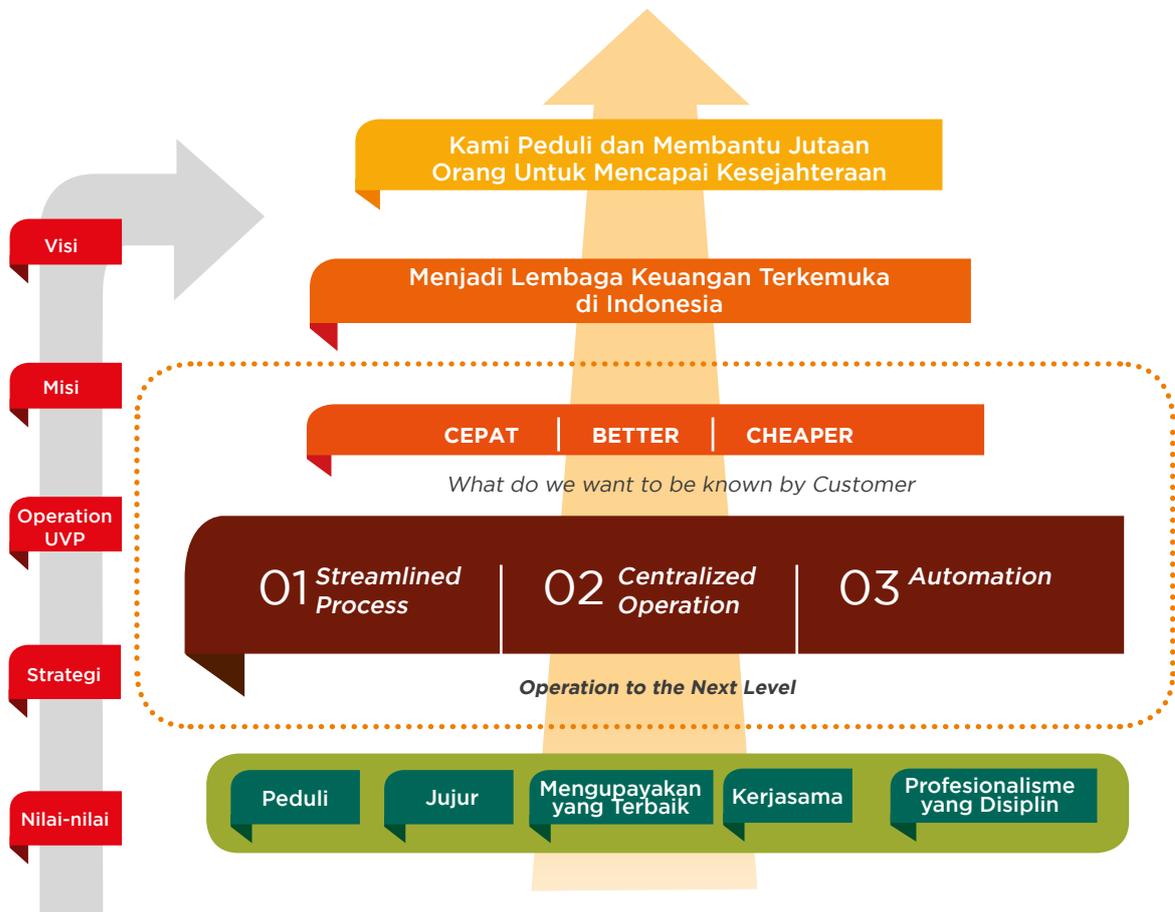
Manajemen Risiko dan Regulatory

Divisi Teknologi Informasi akan mengimplementasikan *Early Warning System* untuk deteksi dini terhadap data kredit nasabah yang berisiko dan untuk melindungi bank dari kemungkinan kerugian.

Sebagai bagian dari kepatuhan terhadap peraturan BI/OJK, Divisi Teknologi Informasi akan melakukan pembaruan dan pengembangan terhadap aplikasi *regulatory* sesuai dengan ketentuan.



Operasional



Danamon terus membawa kegiatan operasional ke tataran lebih tinggi melalui penyederhanaan proses, sentralisasi operasi, sinergi antara bisnis dan pemanfaatan jalur distribusi alternatif.

Unit Operasional Danamon bertugas mendukung pertumbuhan bisnis perusahaan. Melanjutkan inisiatif tahun lalu, pada tahun 2017 perusahaan juga terus melakukan evaluasi dan restrukturisasi kegiatan operasional agar kinerjanya lebih efisien.

Dalam rangka mengantisipasi tantangan dan kebutuhan pelanggan akan produk dan layanan perbankan yang berkualitas, Danamon bertekad untuk terus mengimplementasikan kebijakan dan inisiatif strategis dalam operasional bisnis. Secara berkelanjutan, Danamon melakukan inovasi dan peningkatan operasional agar dapat memberikan pengalaman perbankan yang berkesan di hati seluruh nasabah.

Untuk itu, unit operasional Danamon secara berkelanjutan terus melakukan transformasi. Hal tersebut sejalan dengan strategi Danamon yang berorientasi kepada efisiensi proses operasional, *customer experience* dan pertumbuhan yang berkelanjutan, yang difokuskan pada “tiga atribut layanan” untuk lebih cepat (*faster*), lebih baik (*better*), dan lebih efisien (*cheaper*) sebagai *unique value proposition* (UVP) operasional.

KINERJA 2017

Pada tahun 2017, unit operasional Danamon melanjutkan transformasi struktural dan pengembangan fungsi operasional dengan berorientasi pada strategi digitalisasi serta meningkatkan kapasitas dan kualitas sumber daya. Untuk itu, unit operasional menginisiasi proses digital untuk meminimalisir manual input dan mengurangi tahapan proses *back end*.

Selain itu, sejalan dengan sistem otomasi dan terintegrasi, unit operasional Danamon juga melakukan peningkatan STP serta meningkatkan sistem pendukung untuk *compliance*, *control* dan *good corporate governance* menjadi lebih baik.

Hal tersebut sesuai dengan rencana awal yang tercantum dalam rencana bisnis bank (RBB), bahwa unit operasional akan terus melakukan transformasi untuk menjadi bisnis *partner* yang siap untuk era digitalisasi.

Sampai dengan akhir tahun buku, hampir semua rencana dapat terlaksana dan telah diimplementasikan dengan baik. Hal ini didukung oleh komitmen dari manajemen dan tim operasional yang andal. Dalam memonitor proses transformasi, operasional menggunakan *tools* 4DX sehingga transformasi dapat dilakukan lebih disiplin.

Beberapa strategi yang dituangkan dalam operasional transformasi adalah sebagai berikut;

1. Reorganisasi struktur operasional yang memisahkan fungsi inovasi dan pengembangan operasional dan aktivitas harian operasional (*business as usual*) untuk mempercepat transformasi
2. Model operasional yang lebih ramping yang bertujuan untuk memberikan layanan operasional serta pemberdayaan digitalisasi (*digital innovation*) melalui otomasi (*automation*), layanan bersama (*share service*), pengelolaan SDM (*human capital*) sehingga lebih cepat (*faster*), lebih baik (*better*) dan lebih efisien (*efficient*)

3. Pengembangan sumber daya manusia operasional demi mewujudkan *high Performing Team*
4. Mendukung inisiatif strategis untuk kemajuan bisnis yang terkait dengan optimalisasi jaringan kantor (Penutupan, relokasi dan pembukaan cabang)
5. Bekerja sama dengan tim *Transformation Management Officer* (TMO) untuk mengimplementasikan proyek *Operation Transformation* mencakup restrukturisasi, *reengineering* dan otomasi.

Selain itu, untuk mencapai proses operasional yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih efisien, unit operasional juga melakukan banyak inisiatif strategis pada tahun 2017. Salah satunya adalah dengan melakukan *streamline* organisasi untuk meningkatkan layanan dan *span of control* yang lebih baik, seperti konsolidasi unit *loan processing*.

Re-engineering proses pada berbagai unit di operasional juga dilakukan, seperti *Optical Character Recognition* (OCR), *E-reconciliation*, *Operation Dashboard*, otomasi pada *User ID Management System* serta otomasi untuk proses rekonsiliasi pada bagian kontrol.

Danamon juga mengoptimalkan dokumen *imaging* melalui dokumen manajemen sistem (DMS) yang telah diimplementasikan pada unit *Centralized Document Collateral Processing* (CDCP), *Trade*, dan *Signature Verification*.

Dalam hal sumber daya manusia, Danamon menyadari pentingnya peningkatan kualitas sumber daya manusia untuk mendukung operasional yang lebih baik. Untuk itu, unit operasional juga fokus pada peningkatan kemampuan karyawan dengan melakukan hal sebagai berikut:

1. Meluncurkan kembali *Operation Development Program* (ODP) untuk mempersiapkan calon pemimpin masa depan khususnya di area operasional Bank Danamon
2. *Upskilling* program untuk semua staf operasional di kantor pusat dan regional terutama yang terkait dengan proses transaksi

3. Pengembangan *E-Learning* untuk Modul *control* dan *Loan* serta *Payment Operation*.

PENGHARGAAN 2017

Beberapa penghargaan yang berhasil diraih Danamon dalam bidang operasional adalah sebagai berikut:

1. Warta Ekonomi:
Indonesia Top Performing Mutual Fund & Consumer Choice Award with Best Perform in Custodian Bank
2. Marketing Research Indonesia:
Rank 3 for Branch & E-Channel Category from 19 Bank's
3. Bony Mellon:
STP Award sebagai penghargaan kategori "Outstanding Payment Formatting and Straight - Through Rate
4. JP Morgan:
 - Penghargaan dari Elite Quality kategori Outstanding Achievement of Best in Class with STP Rating 99.33% MT - 103
 - Penghargaan dari Elite Quality kategori Outstanding Achievement of Best in Class with STP Rating 99.96% MT 202.

RENCANA 2018

Tahun 2018 Danamon akan terus melakukan transformasi berkelanjutan untuk mempersiapkan digitalisasi & otomasi proses operasional dalam layanan penyaluran dana (*lending*), pelayanan produk (*funding*) dan risiko, kontrol & kepatuhan (*risk, control & compliance*) sesuai transformasi operasional yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih efisien.

Fokus utama di tahun 2018 adalah melakukan proses yang lebih efisien (*streamlined process*), sentralisasi beberapa *process* operasional dan otomasi proses pada beberapa area.

Beberapa rencana strategis yang akan dikembangkan dan diimplementasikan pada tahun 2018, antara lain:

1. Proses layanan operasional kredit dalam sistem yang terintegrasi dari mulai pemberian limit sampai dengan pencairan dan pencatatan dokumentasi kredit
2. Meningkatkan fungsi kontrol dan otomasi proses
3. Mengintegrasikan proses penyimpanan dokumen imaging kedalam sistem DMS (*Digital Management System*)
4. Mendukung Gerakan Nasional non tunai, adanya pengembangan sistem pembayaran (*Payment system*)
5. Sistem yang terintegrasi dengan kustodian, regulatori, kantor pajak sehingga proses transaksi berjalan dengan cepat dan akurat sesuai dengan *Service Level Agreement (SLA)* yang ditentukan
6. Metode sistem rekonsiliasi secara menyeluruh (*Bankwide reconciliation*) yang disiapkan sehingga dapat melakukan fungsi rekonsiliasi dan terintegrasi dengan semua aplikasi, digunakan untuk mencatat transaksi nasabah.