

# Penerapan Metodologi Information Economics Untuk Mengukur Nilai Ekonomis Implementasi "Customer Care and Billing System" Pada Bisnis Telekomunikasi : Studi Kasus PT Telkom

Haris Hasan Asyari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20375578&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dengan meningkatnya kesadaran pelanggan akan produk dan layanan, serta adanya tantangan akan kompetisi terbuka di bidang jasa telekomunikasi memaksa operator-operator telekomunikasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik agar bisa bertahan dan memenangkan kompetisi. TELKOM mengantisipasi lingkungan bisnis tersebut dengan mengembangkan Sistem Informasi (SI) yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan kepada pelanggannya yang dikenal sebagai Customer Care and Billing System dan diberi nama "SISKA (Sistem Informasi Kastemer)". Implementasi yang tidak tepat dari SI dapat menimbulkan kerugian keuangan, sehingga diperlukan evaluasi nilai ekonomis dari pemanfaatan SI. Dengan metodologi IE, nilai ekonomis dari investasi SI dapat dievaluasi baik melalui pendekatan keuangan (financial approach) seperti Return On Investment (ROI), Net Present Value (NPV), dan Payback Period., maupun pendekatan non keuangan (non financial approach) seperti penilaian domain bisnis dan teknologi. Dari kedua pendekatan tersebut bisa memberikan gambaran yang lebih baik dari investasi SI. Tesis ini memfokuskan pada penerapan metodologi IE untuk mengukur nilai ekonomis SISKA. Pada pendekatan keuangan dilakukan kuantifikasi manfaat seperti peningkatan akurasi billing pada VL Billing, percepatan penyelesaian pasang barn dan gangguan pada VA (PSB+GGN). Pada pendekatan non keuangan dilakukan evaluasi seperti keselarasan antara business objective dan SIS planning TELKOM dengan SISKA.

.....

The increasing customer awareness of products and services, and an open competition challenge in telecommunication services sector are forcing telecommunication operators to improve their services to survive and win the competition. TELKOM anticipates this business environment by developing Information System (IS) that related with increasing services to their customers known as "Customer Care and Billing System" and named SISKA (Sistem Informasi Kastemer). Improper implementation of IS can lead to a financial losses, so evaluation of economics value from IS is needed. With IE methodology, economics value of IS investment can be evaluated through financial approach such as Return On Investment (ROI), Net Present Value (NPV) , and Payback Period as well as through non financial approach such as business and technology domain assessment. Both approaches can give a better understanding of IS investment. This thesis focuses on the implementation of IE methodology to measure economics value of SISKA. In financial approach, quantification of benefit produces among other, increasing of billing on Value Linking Billing, Accelerating of new line installation and line faulty. In non financial approach, evaluation of aligning between business objective and Strategic Information System Planning TELKOM with SISKA has been examined.