

Analisis manfaat ekonomis dan risiko implementasi proyek Customer Relationship Management (CRM): Studi kasus PT Telkomsel = Analysis of economic benefit and risk of Customer Relationship Management (CRM) project implementation: Case study PT Telkomsel

Kristian Wahyu Adi Nugroho, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20416243&lokasi=lokal>

Abstrak

Customer Relationship Management (CRM) sebagai strategi maupun sebagai sistem teknologi informasi pendukung proses bisnis terus mengalami perkembangan mulai dari awal mula munculnya. Organisasi besar yang mengutamakan kepuasan pelanggannya sangat memperhatikan strategi CRM yang diterapkan. PT Telkomsel sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi dengan pelanggan terbanyak di Indonesia menjawab tantangan kepuasan pelanggan dengan berinvestasi pada implementasi sistem CRM.

Implementasi CRM pada PT Telkomsel mentransformasi 119 aplikasi yang sebelumnya ada di direktorat Teknologi Informasi.

Setiap investasi SI/TI yang dilakukan organisasi memerlukan pengkajian lebih lanjut untuk mengetahui manfaat apa saja yang diberikan bagi organisasi. Dalam penelitian ini dilakukan identifikasi manfaat bisnis dari investasi implementasi CRM di PT Telkomsel dengan menggunakan Tabel Manfaat Bisnis SI/TI Generik. Penyederhanaan dari manfaat bisnis yang telah teridentifikasi dilakukan dengan pemodelan System Dynamics. Hasil penyederhanaan tersebut dikuantifikasi besaran manfaat ekonomisnya serta dianalisis risikonya. Analisis risiko dilakukan dengan panduan COSO ERM (Enterprise Risk Management) framework dengan melakukan identifikasi risiko potensial dari manfaat bisnis beserta indikator risiko utamanya. Hasil penelitian ini menyimpulkan manfaat bisnis yang diberikan oleh implementasi CRM pada PT Telkomsel berdasarkan Tabel Manfaat Bisnis SI/TI Generik serta risiko potensial yang dapat menghambat tercapainya manfaat tersebut. Manfaat-manfaat tersebut adalah: percepatan proses pembuatan laporan (APR-03), pengurangan risiko piutang tak tertagih (RRI-02), peningkatan kapasitas bisnis (IRE-01), peningkatan kualitas layanan (IQU-03). Risiko potensial dan indikator risiko yang teridentifikasi dapat dikelompokkan pada area teknologi, pelayanan pelanggan, dan pemasaran produk.

Customer Relationship Management (CRM) as a strategy and a system of information technology that is supporting corporate business process keeps evolving since it was invented. A large organization that prioritizing its customers' satisfaction shall consider CRM strategy application to be prioritized as well. Telkomsel as the largest telecommunication company in Indonesia would like to accept the customer satisfaction challenge by putting investment on CRM implementation. This CRM project was transforming 119 application on Information Technology directorate.

Every IS/IT investment performed by an organization will require a further analysis to observe what benefits the organization will get. In this research, business benefits identification of CRM implementation on Telkomsel will be performed by utilizing Ranti's Generic IS/IS Business Benefit Table. Simplification of the identified business benefits will be done using System Dynamics modelling. Based on the simplification result, economic value will be quantified and the risk will be analyzed. Risk analysis will be performed with COSO ERM (Enterprise Risk Management) framework guidance by identifying the potential risk of the business benefits and the key risk indicator.

The result of this research will conclude the business benefits provided by CRM implementation on Telkomsel based on Ranti's Generic IS/IT Business Benefit Table and the potential risk that will impact the benefit achievement. The benefits are: accelerated report making process (APR-03), reduced risk of unrecoverable claim (RRI-02), increased business capacity (IRE-01), increased quality of services (IQU-03). Potential risks and key risk indicators are identified and grouped into categories of technology, customer services, and product marketing.</i>