Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Optimalisasi jaringan teknologi informasi untuk menurunkan biaya telepon : studi insourcing pada PT. RS

Ismanto

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20440568&lokasi=lokal

---

Abstrak

ABSTRAK
Pembauran teknologi dan layanan telekomunikasi dan informasi menciptakan kesempatan baru untuk mendesain ulang berbagai jasa, termasuk layanan telepon. Menurunnya biaya operasi dan investasi layanan telepon Internet memberikan pembenaran yang baik atas Insourcing layanan telepon bagi perusahaan-perusahaan besar.

PT RS sebagai perusahaan outsourcer bagi layanan teknologi informasi dan telekomunikasi perusahaan-perusahaan Kelornpok LSL, mengenali peluang ini untuk menambah layanan yang diberikan kepada pelanggannya, PT RS melakukan kerjasama pengembangan layanan telepon internet dengan salah satu perusahaan dalam grup tersebut. Pada tahap awal ini dilakukan evaluasi penerapan layanan ini pada tiga cabang besar di Surabaya, Ujungpandang dan Palembang.

Sebagai langkah awal, PT RS melakukan evaluasi sumberdaya teknologi informasi dan telekomunikasi yang dimiliki perusahaan tersebut. Sumberdaya teknologi merupakan faktor utama dalam menerapkan layanan ini karena pertimbangan kualitas layanan yang mengambil patokan (benchmark) kualitas layanan telepon yang saat ini digunakan.

Selain itu, PT RS harus mengevaluasi rnanfaat insourcing menggunakan analisis nilai proyek untuk melihat perbandingan biaya dan manfaat dari upaya insourcing tersebut. Dan mengevaluasi perkiraan kualitas layanan bila diimplementasikan agar didapat kualitas yang sesuai dengan kualitas patokan.

Dalam memperkirakan kualitas layanan yang akan diperoleh, PT RS menggunakan persyaratan teknis dan pembuat perangkat dan menggunakan analisis sistem antrian untuk melihat tingkat ketersedjaan layanan terhadap kebutuhan, Spesifikasi dan pembuat perangkat memberikan jaminan kualitas layanan setara Telkom bila dipenuhi. Sedangkan analisis sistem antrian memberikan gambaran tingkat ketersediaan layanan sesuai dengan beban permintaan Layanan. Beban permintaan layanan merupakan data historis pemakaian layanan telepon antara ketiga cabang dengan kantor pusat pada bulan Januari 2001.

Hasil dari penelitian ini berupa peluang untuk mengoptimalkan penggunaan jaringan teknologi informasi perusahaan untuk menurunkan biaya pemakaian telepon antan kantor kantor cabang perusahaan. Pada penelitian ini, walaupun beban penggunaan layanan sangat rendah (kemungkinan menunggu dalam antrian maksimal 11%), upaya Insourcing telah memperoleh pembenaran secara keuangan dengan mendapatkan nilai bersih positif. Sedangkan biaya telepon dari ketiga kantor cabang ke kantor pusat menjadi tidak ada karena jaringan Internet merupakan biaya tetap yang sudah ada sebelumnya. Untuk lingkup ketiga cabang

tersebut saja, proyek mempunyal nilai bersih saat ini (Net Present Value) sebesar Rp 259.430.37 1 untuk jangka dua tahun.

Melihat perubahan lingkungan eksternal, maka upaya lnsourcing merupakan upaya untuk menyeimbangkan kekuatan menawar dari perusahaan sebagai pelanggan Telkom atas hak memperoleh pelayanan pelanggan yang baik.

Pada saat ¡ni, Dewan Perwakilan Rakyat dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia telah menyetujui rencana kenaikan tarif layanan tetepon dan Telkom. Dengan upaya insourcing layanan telepon antar cabang-cabang perusahaan memberikan kepastian biaya dan menghindari kecenderungan meningkatnya biaya layanan telepon.

Pada penelitian ini data yang tersedia adalah rincian pemakaian telepon dari ketiga cabang ke kantor pusat pada bulan Januari 2001. Keterbatasan data ini mengakibatkan evaluasi manfaat insourcing tidak menyeluruh pada lingkup korporat. Akibat yang lain adalah penyeimbangan komitmen dan fleksibilitas investasi teknologi informasi tidak mendapatkan hasil yang optimal karena Iingkup penelitian terbatas pada ketiga cabang tersebut. Kami menyarankan agar diadakan penelitian untuk mengkaji penerapan layanan telepon Internet pada perusahaan dengan lingkup korporat untuk dijadikan patokan bagi perusahaan-perusahaan lain.