

Penerapan metodologi information economics dalam mengkaji kelayakan investasi call center untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah (Studi kasus di sentra kartu kredit Bank Danamon)

Alfred Christyadi W., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=91149&lokasi=lokal>

Abstrak

Investasi Teknologi Informasi (TI) membutuhkan banyak pertimbangan sebelum diimplementasikan. Investasi ditujukan terutama untuk membuat suatu analisa keuangan yang tepat dalam rangka mendapatkan manfaat, memaksimalkan penggunaan, dan mengurangi investasi yang sia-sia. Perhitungan dan analisa tradisional seperti Return On Investment (ROI), Internal Rate Of Return (IRR) dan Net Present Value (NPV) sering tidak dapat menggambarkan dengan baik hasil analisa tersebut.

Untuk mendapatkan hasil yang terbaik, maka analisa proyek tersebut dilakukan dengan membandingkan antara manfaat yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan. Ada dua jenis manfaat yaitu manfaat terukur (tangible benefit) dan tidak terukur (intangibile benefit) yang relatif lebih sulit untuk dihitung dan dikuantifikasi.

Karena itu dipergunakan Information Economics dimana manfaat dan biaya harus dapat dikuantifikasikan dengan berfokus pada kinerja bisnis, total biaya TI dan risikonya. Dalam metode INFORMATION ECONOMICS ada pembagian yang jelas dalam proses perhitungan ke dalam domain bisnis dan domain, teknologi.

Metode ini diperkenalkan oleh Marilyn M. Parker dan kawan-kawan seperti tertulis dalam buku Information Economics karangan Marilyn M. Parker dan kawan-kawan. Kasus berfokus pada penerapan call center untuk membantu tugas Customer Service di Bank Danamon Sentra Kartu. Tujuan studi kasus ini adalah mengimplementasikan Information Economics dalam melakukan penilaian serta analisa yang mendalam, sehingga hasil yang dicapai pada studi kasus ini untuk membandingkan antara proyek TI yang satu dengan yang lainnya.

Investing in Information Technology (IT) required many consideration before implemented. Investing in IT also required some justification especially to make the right financial analysis to gain benefits, maximise the usage, and minimise the fiatile investments. Traditional cost-justification such as Return On Investment (ROI), internal rate of return (IRR) dan net present value (NPV) were not represents well the result of analysis.

To reach the best result, the project analysis has to be made by comparing between the benefit and cost. There were two kinds of benefits, tangible and intangible benefit. The intangible benefits were difficult to calculate and quantify.

Because of that Information Economics is used, benefit and cost can be quantify by focusing on business performance, total cost and risk, in information economics method there a clear separation in justification into business domain dan technology domain.

This information economics method was introduced by Marilyn M. Parker and friends in Information Economics book. This case focusing on implementing call center to support the customer service job on Bank Danamon Card Center (Sentra Kartu Kredit Danamon). The purpose of this case study is implementing information economics in justifying and analyzing the project.