

Total Customer Relationship

Oleh: W. R. Synott

MIS Quarterly / September 1978 pp.15-24

© 2004 Indah Wulansari-Ratih Kemala—GNU Free License—Silahkan secara bebas menggandakan tulisan ini

Direview oleh Kelompok 62:
Indah Wulansari (1201000555)
Ratih Kemala (1201000873)

Menurut artikel ini, perkembangan bank pada saat itu sangatlah bergantung pada satu masalah utama, yaitu manajemen informasi keuangan dan pelanggan. Untuk membuat manajemen informasi tersebut menjadi lebih mudah, maka dibuatlah suatu sistem informasi yang dapat menyimpan dan memproses informasi tersebut untuk keperluan-keperluan bank, yaitu sistem informasi *Total Customer Relationship* (TCR). Untuk selanjutnya artikel ini akan membahas mengenai bagaimana proses pembuatan TCR tersebut.

Menurut penelitian, keuntungan terbesar yang diperoleh bank berasal dari pinjaman yang diberikan kepada perusahaan-perusahaan besar. Untuk itulah informasi mengenai keuangan dan profil perusahaan menjadi sangat penting untuk menunjang keputusan dalam proses pinjaman tersebut, sehingga dengan adanya TCR yang memang berfungsi untuk menyimpan informasi-informasi mengenai perusahaan-perusahaan dan membuat laporan keuangan membuat proses pengambilan keputusan pinjaman tersebut menjadi lebih tepat dan teratur.

Pembuatan TCR menyangkut empat dimensi, yaitu informasi, teknologi, tempat (*offices*) dan waktu. Karena pembuatan TCR ini menyangkut banyak aspek, maka proses analisa sistem informasi TCR ini membutuhkan waktu yang cukup lama. Selain ke-empat aspek tersebut, ada pertimbangan-pertimbangan lain, yaitu sebagaimana halnya sebuah sistem informasi, TCR haruslah sesuai dengan kebutuhan yang telah dianalisa, mudah untuk digunakan, dapat dikembangkan, dan lain sebagainya.

Sistem TCR menyediakan sejumlah laporan dasar manajemen dan juga beberapa perolehan keterangan manajemen secara *online*. Berikut ini adalah laporan-laporan yang disediakan oleh sistem TCR:

1. *Customer borrowing arrangements*

Merupakan laporan yang menampilkan seluruh data peminjaman antara bank dengan perusahaan, laporan neraca terbaru di akhir bulan, dan secara otomatis *generate* laporan akhir tahun.

2. *Customer profitability report*

Merupakan laporan yang menampilkan *summary* pinjaman, deposito, dan biaya yang dikenakan oleh bank kepada perusahaan. Selain itu laporan ini meliputi data transaksi yang terjadi selama satu tahun.

3. *Other service report*
Merupakan laporan yang menampilkan data selain data pinjaman dan deposito. Contoh: penukaran mata uang asing, *Leter of Credit* (LOC), dan lain-lain.
4. *Total customer relationship*
5. *Branch asset report*
Merupakan laporan data dari seluruh konsumen dan pengaturan peminjaman yang telah diurutkan dari peminjaman terbesar hingga peminjaman terkecil di tiap kantor bank.
6. *Country asset report*
Laporan ini pada dasarnya sama seperti branch asset report namun pengurutan konsumen dilakukan bukan berdasarkan besar pinjamannya, melainkan berdasarkan negara tempat tinggal konsumen. Laporan ini dihasilkan tiap tiga bulan sekali.
7. *Renewal and Attention report*
Merupakan laporan bulanan yang berisi peringatan bagi kantor-kantor dan manajer mengenai situasi pada suatu saat tertentu. Hal ini perlu diketahui sebelum akhirnya situasi yang terjadi men-*trigger* perubahan pada laporan lain. Sehingga pihak bank telah memiliki persiapan untuk menghadapi perubahan tersebut.
8. *Correspondent bank exposure summary*
Laporan ini meunjukkan keterbukaan bank yang bersangkutan dalam berinteraksi dengan koresponden bank di luar negeri.
9. *Geographic exposure and maturity schedule*
Merupakan laporan per tiga bulan yang dibedakan dalam tiap negara. Laporan ini diurutkan berdasarkan negara masing-masing untuk memonitor dampak atau resiko dari *exposure* di tiap negara.
10. *Industry exposure and profitability report*
Merupakan laporan per tiga bulan yang menampilkan asset peminjaman dari semua kantor bank dengan menggunakan kode *standard industrial classification* (SIC) untuk mempermudah pemantauan resiko industri.
11. *Balance compliance summary*
Merupakan laporan yang dibuat per divisi dalam bank. Laporan ini berisi rangkuman dari pemenuhan dalam mengganti rugi perjanjian keseimbangan, meliputi biaya, keseimbangan peminjaman, dan neraca deposito.
12. *Profitability summary*
Merupakan laporan total dalam sebuah negara yang meliputi analisa keuntungan dari negara tersebut. Selain itu laporan ini juga menampilkan keuntungan per divisi atau unit bank.

Laporan-laporan di atas merupakan laporan yang bersifat *online* yang disediakan oleh sistem TCR. Sedangkan untuk laporan versi *print-out* beberapa terminal yang selalu *online* untuk manajer yang berada di Boston. Laporan-laporan tersebut adalah:

1. *A corporate and bank summary*
Merupakan laporan dari sistem TCR yang dirangkum lebih singkat.
2. *A borrowing arrangement summary*
Merupakan laporan yang berisi informasi seperti pada laporan *customer borrowing arrangement*, namun dalam format yang lebih ringkas lagi.

3. *A profitability summary*

Merupakan laporan yang berisi mengenai rata-rata data yang ada dalam *profitability report* program selama 12 bulan.

Bank Nasional Boston adalah bank nasional pertama di Boston yang memiliki inti untuk membangun dan memelihara *worldwide* sistem informasi manajemen dengan mengaplikasikan TCR. Dengan penggunaan TCR, sejumlah biaya transportasi dapat ditekan. Selain itu, pembuatan sebuah laporan juga tidak akan menghabiskan waktu yang cukup lama untuk mencari data-data yang masih bersifat *paper-based*. Sehingga penggunaan TCR pada tahun 1978 dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja bank.