

# TOTAL CUSTOMER RELATIONSHIP\*

**By: W.R. Synnott**

*MIS Quarterly / September 1978 p.15-24*

Direview oleh Kelompok 62:

1. Indah Wulansari
2. Ratih Kemala

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

# Pendahuluan

- Latar belakang dan perkembangan *Total Customer Relationship* (TCR)
- Permasalahan utama: mengontrol alur informasi penting untuk *customer* dan manajemen informasi

# Rencana Pengembangan

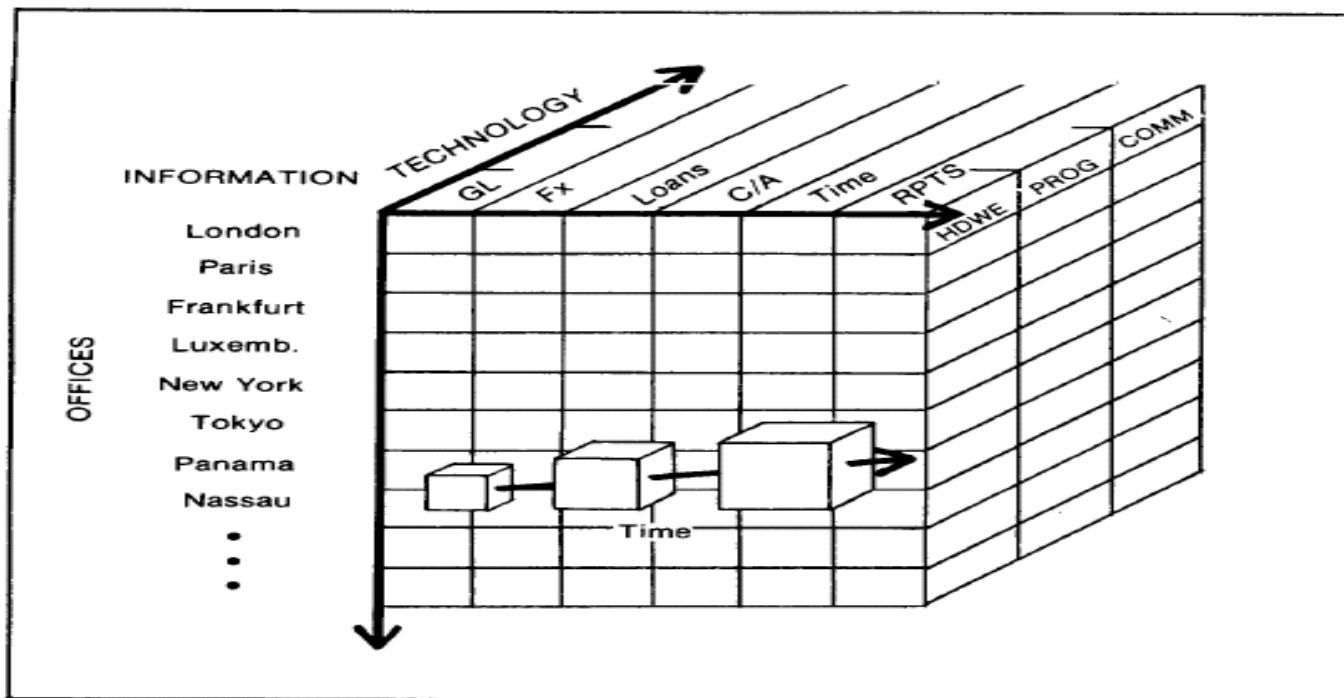


Figure 1. The Four Dimensional Plan

# Pengembangan TCR

- Kriteria sistem:
  - Harus mencakup *scope* yang luas
  - *User friendly*
  - Grup kecil
  - Fleksibel

# Laporan Manajemen TCR (1)

Laporan-laporan manajemen yang dibuat TCR

- *Customer Borrowing Arrangement*  
menampilkan seluruh data peminjaman antara bank dengan perusahaan, laporan neraca terbaru di akhir bulan, dan secara otomatis men-*generate* laporan akhir tahun.
- *Customer Profitability Report*  
menampilkan *summary* pinjaman, deposito, dan biaya yang dikenakan oleh bank kepada perusahaan. Di dalamnya terdapat laporan selama 12 bulan.
- *Other Service Report*  
menampilkan data selain data pinjaman dan deposito. Contoh: penukaran mata uang asing, LOC

# Laporan Manajemen TCR (2)

- *Total Customer Relationship*
- *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.

- *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.

# Laporan Manajemen TCR (4)

- *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.

- Correspondent Bank Exposure Summary

Laporan ini menunjukkan keterbukaan bank yang bersangkutan dalam berinteraksi dengan koresponden bank di luar negeri.

- 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.

# Laporan Manajemen TCR (5)

- *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.
- *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.
- *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.

# Summary

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

- *A corporate and bank summary*  
Merupakan laporan dari system TCR yang dirangkum lebih singkat.
- *A borrowing arrangement summary*  
Merupakan laporan yang berisi informasi seperti pada laporan *customer borrowing arrangement*, namun dalam format yang lebih ringkas lagi.
- *A profitability summary*  
Merupakan laporan yang berisi mengenai rata-rata data yang ada dalam *profitability report* program selama 12 bulan.