

ABSTRAK

Dalam menghadapi persaingan yang begitu ketat di dunia penerbangan, membuat PT Garuda Indonesia meningkatkan kemampuannya dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dan mitra bisnisnya, khususnya untuk memberikan informasi yang lebih cepat, fleksibel, dan lebih mudah didapat serta untuk mendukung kegiatan operasional penerbangan. Untuk itu PT Garuda Indonesia melakukan investasi di bidang teknologi informasi (TI) dengan melalui penerapan *e-commerce*, yaitu dengan adanya pusat layanan *call centre* selama 24 jam, 7 jam sehari, reservasi *on-line*, serta *e-auction*.

Oleh Karena itu diperlukan suatu evaluasi untuk mengetahui layak tidaknya penerapan *e-commerce* yang dijalankan perusahaan. Apakah menguntungkan atau tidak bagi perusahaan dengan menggunakan *cost-benefit analysis* yaitu suatu seni yang berhubungan dengan teknik yang digunakan untuk pembuatan keputusan, atau suatu prosedur untuk mengetahui, membandingkan mamfaat dan biaya. Evaluasi kelayakan yang dilakukan juga bermamfaat bagi kreditur, investor serta pemerintah. Disamping itu pada saat kita melakukan evaluasi khususnya dalam investasi teknologi informasi, kita menemukan tidak hanya mamfaat berwujud (*tangible benefit*) tetapi juga mamfaat tak berwujud (*intangibile benefit*) yang sulit untuk diukur tetapi sangat berpengaruh terhadap analisis yang dilakukan. Oleh karena itu *cost-benefit analysis* yang dilakukan harus terdiri dari mamfaat berwujud (*tangible benefit*) serta mamfaat tak berwujud (*intangibile benefit*).

Berpedoman pada rumusan masalah yang telah ditetapkan, yaitu bagaimana mengevaluasi kelayakan penerapan *e-commerce* dengan menggunakan *cost-benefit analysis* pada perusahaan jasa penerbangan PT Garuda Indonesia, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data berupa dokumen, keterangan atau lisan baik tertulis maupun tidak tertulis dan lain-lain yang bersumber dari data primer dan sekunder. Data tersebut diperoleh melalui studi kepustakaan, dokumentasi, wawancara, observasi maupun pemberian kuesioner dari perusahaan yang dievaluasi dan diolah dengan teknik yang bersifat kualitatif.

Cost-benefit analysis yang dilakukan menggunakan beberapa metode perhitungan diantaranya metode *payback period*, *cost-benefit ratio*, *net present value*, *profitability index*, IRR (Internal rate of return), serta *accounting rate of return on investment* (ROI). Semua metode dilakukan pada 3 proyek penerapan *e-commerce* yang dilakukan PT Garuda Indonesia yaitu proyek *call centre*, reservasi *on-line*, serta *e-auction*.