

## Perencanaan strategi outsourcing pada perawatan dan perbaikan fasilitas network selular PT.INDOSAT Tbk.

Nandi Pratyaksa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=96017&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dalam melayani pelanggan selular, para perusahaan telekomunikasi menghadapi persaingan yang cukup ketat untuk meraih pasar. Pertumbuhan pelanggan subscriber selular di Indonesia pun meningkat tiap tahunnya, dimana hal ini akan menambah kesiapan perusahaan telekomunikasi untuk memberikan kapasitas yang cukup dalam melayani pelanggannya. Maka seiring dengan meningkatkan pertumbuhan pelanggan, perusahaan perlu meningkatkan jumlah fasilitas network selular untuk memastikan pelayanan dapat dijangkau dan gunakan pelanggan.

PT.Indosat sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi memiliki beberapa business segment seperti: selular, MIDI, dan Fixed Telecom. Segment selular yang merupakan penyumbang 75% pendapatan perusahaan pada tahun 2005 mengalami peningkatan pertumbuhan jumlah fasilitas network sebesar 25% dari tahun sebelumnya. Pertumbuhan jumlah fasilitas ini menyebabkan kebutuhan akan perawatan dan perbaikan pun meningkat. PT.Indosat menyadari bahwa hal ini akan mempengaruhi konsentrasi perusahaan untuk melakukan ekspansi dan integrasi network telekomunikasi dalam tiap business segment perusahaan. Oleh sebab itu perusahaan merencanakan melakukan outsourcing pada aktivitas perawatan dan perbaikan fasilitas network selular, untuk tetap fokus dalam menjalankan strategi perusahaannya.

Aktivitas perawatan dan perbaikan fasilitas network selular sebelumnya tidak pernah dilakukan outsourcing (selalu in-house). Aktivitas yang sebagian dilakukan on-site, terbagi menjadi dua jenis pekerjaan yaitu preventive maintenance dan curative maintenance. Beberapa aktivitas dari kedua jenis ini mengharuskan perusahaan meluangkan waktu, biaya dan tenaga kerja serta konsentrasi pekerjaan. Oleh karena itu, perlu diketahui aktivitas apa saja yang layak untuk dilakukan outsourcing dan resiko apa yang perlu dipertimbangkan perusahaan dalam outsourcing.

Dalam karya akhir yang berjudul "Perencanaan Strategi Outsourcing Pada Perawatan dan Perbaikan Fasilitas Network Selular PT.INDOSAT Tbk" ini, penulis bermaksud Analisis aktivitas apa saja yang layak dilakukan beserta resiko yang perlu dipertimbangkan dalam outsourcing pada perawatan dan perbaikan fasilitas network selular PT.Indosat. Adapun ruang lingkup penelitian ini, penulis membatasinya pada business segment selular, di divisi Network Operation and Maintenance (NOM) dan pada aktivitas perawatan dan perbaikan fasilitas access network PT.Indosat.

Dari hasil analisis didapat bahwa terdapat beberapa aktivitas dinilai layak untuk dilakukan outsourcing. Aktivitas tersebut merupakan aktivitas yang tidak terlalu mempengaruhi kinerja network dan merupakan aktivitas yang tidak membutuhkan pengetahuan, kemampuan dan pengalaman dalam mengoptimalkan kinerja network. Kemudian dalam bekerjasama dengan vendor, PT.Indosat perlu mempertimbangkan

keamanan informasi data vendor, kualitas layanan vendor, kemampuan vendor untuk berkembang sesuai dengan pertumbuhan bisnis PT. Indosat, tingkat kepedulian (responsiveness) vendor terhadap masalah atau penanggulangan masalah, dan perluasan lingkup pekerjaan vendor.

Akhirnya pada penutup Bab V, penulis memberikan saran mengenai tahapan outsourcing yang dapat dilakukan PT. Indosat untuk mencapai tujuan dari perencanaan outsourcing pada aktivitas perawatan dan perbaikan fasilitas network selular.

*In order to serve cellular subscribers, Telecommunication Companies are facing competitive pressure to gain their market share. Indonesian cellular subscriber growth increasing every year, which means companies should prepare more to make their capacity suitable in order to serve subscribers. Therefore along with increasing subscriber growth, company should improve number of cellular network facility to ensure the service can be reached and used by subscriber.*

PT. Indosat as one of Telecommunications Company has three business segment: cellular, MIDI, and Fixed Telecom. Segment Cellular revenue represents 75% of the company earnings in the year 2005 and adding more network facility up to 25% compare to the last year. This growth needs more maintenance treatment. PT. Indosat realize that this matter will influence the company concentration to network expansion and integration of network telecommunication in every business segment company. Therefore company plan to outsource cellular network maintenance activities, in order to focus in running its company strategy.

Cellular network maintenance activities have never been outsourced. Parts of these activities are on-site activity that has two types of work, preventive maintenance and curative maintenance. Several activities from each type need time, cost, workforce and management - focus to do. Therefore, company need to know what activities competent to be outsource and company should consider what risk that they will be facing to.

On this thesis "Planning outsourcing strategy in PT. Indosat cellular network maintenance activities", author try to analyze which activities competent to be outsource and what risk company will be facing if these activities outsourced. As for this scope of research is only at PT. Indosat cellular business segment, on network operation and maintenance (NOM) and research restricted only in access network facility maintenance.

From analysis result, several facility maintenance activities are competent to outsource. These activities represent activity that has low contribution to the network performance and it doesn't need network optimization knowledge. Later then in order working with vendor, PT. Indosat require to consider vendor's information security, quality of serving, vendor's ability to expand according to PT. Indosat business growth, vendor's problem solving responsiveness and scope of work.

At the end on chapter 5, author recommends outsourcing steps to PT. Indosat to achieve outsourcing success.