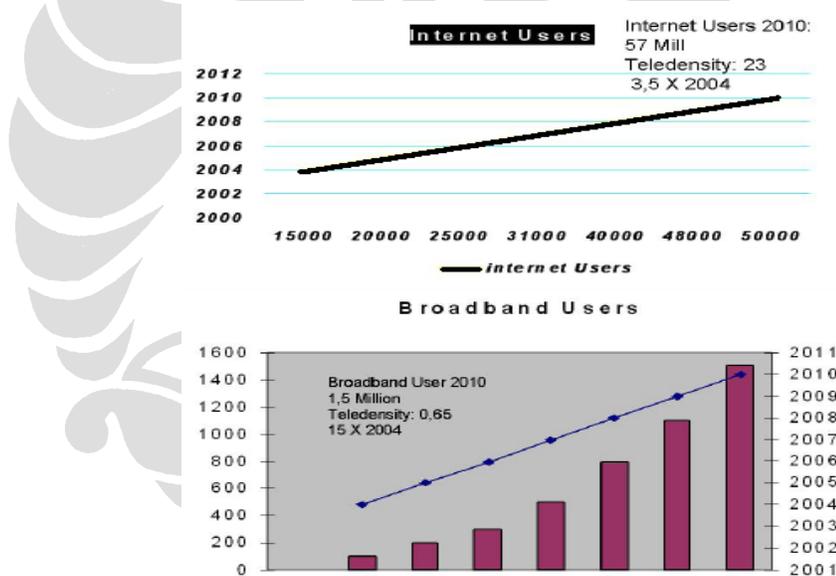


# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 LATAR BELAKANG

Kebutuhan akan sistem komunikasi data Indonesia semakin bertambah khususnya di kota besar seiring dengan meningkatnya pengguna *internet* dan aplikasi layanan multimedia oleh pengguna personal serta berkembangnya kebutuhan intranet dan *extranet* pada tingkat korporasi. Prediksi *demand* potensi pengguna *internet* dan komunikasi data *broadband* di Indonesia pada tahun 2010 akan berkembang menjadi 60 juta pengguna *internet* dan 1,5 juta pengguna jasa komunikasi data *broadband*, seperti dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Prediksi potensi pasar *Internet* dan data *Broadband* Indonesia [1]

Prediksi tersebut didukung oleh adanya laju pertumbuhan pengguna *internet* yang tinggi antara tahun 2000 – 2007 di Indonesia, seperti dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Tingkat pertumbuhan penetrasi *internet* di Indonesia [2]

| Country   | YEAR | Users      | Population  | % Pen. | GDP p.c.* | Usage Source |
|-----------|------|------------|-------------|--------|-----------|--------------|
| INDONESIA | 2000 | 2.000.000  | 206.264.595 | 1,0%   | US\$ 570  | ITU          |
|           | 2007 | 20.000.000 | 234.693.997 | 8,5%   | US\$ 1280 | ITU          |

Profil potensi pasar *internet* dan komunikasi data *broadband* di Indonesia ini sangat menarik minat operator jasa layanan komunikasi data; diantaranya PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (TELKOM) yang merupakan salah satu penyelenggara layanan jasa Informasi dan Komunikasi (*Infocom*) di Indonesia.

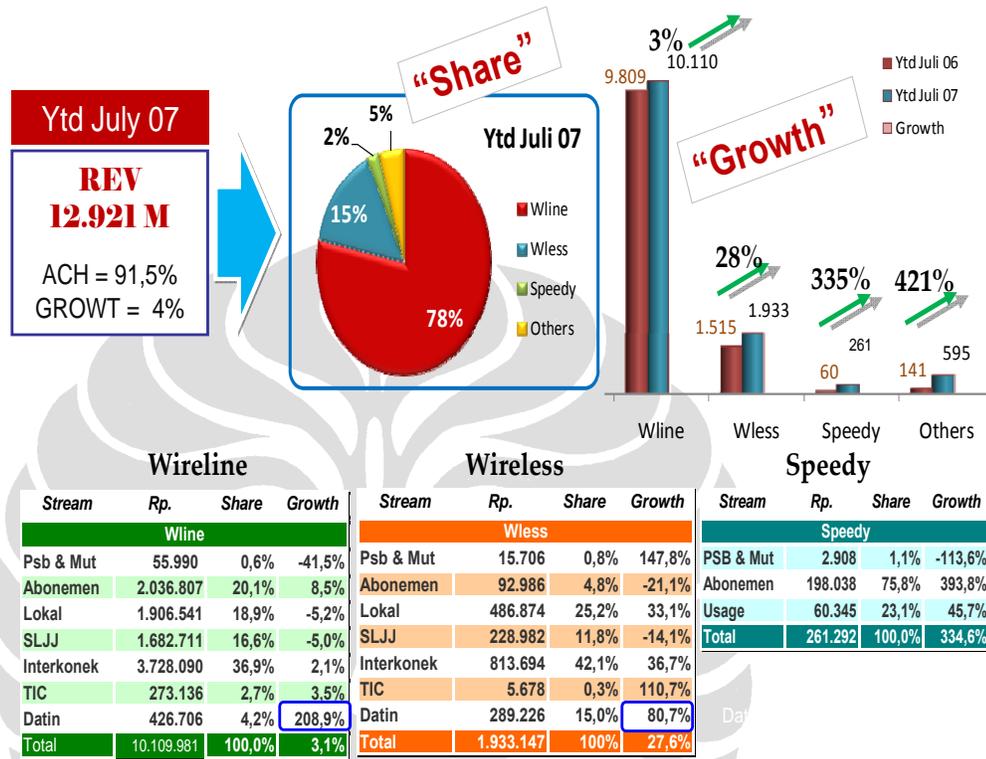
TELKOM mulai mengoperasikan layanan jaringan data pada tahun 1997 dan sejak itu terus mengembangkan dan memperluas jaringannya secara progresif. Sampai dengan 31 Desember 2007, jaringan berbasis-IP TELKOM mencakup 310 lokasi dengan 372 *router* dalam lingkup nasional untuk layanan VPN IP dan dilengkapi dengan 137 *remote access server* di 103 lokasi [3]

Saat ini TELKOM telah memiliki beragam bentuk produk layanan komunikasi data dan *internet* dengan target pelanggan personal maupun korporasi, termasuk didalamnya produk layanan *internet broadband* “*Speedy*”, seperti dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Produk layanan komunikasi data & *internet* TELKOM [4]

| Nama Produk Layanan                    | Deskripsi   |
|--|---|
| <b>Personal Customer</b>               |   |
| TELKOMNet Flexi up to 64 kbps          | Akses Internet dengan kecepatan standar CDMA 2000-1x antara 30 hingga 70 KBps   |
| TELKOMNet Instan                       | Akses internet dial-up (0809 8 9999)  |
| TELKOMSPEEDY                           | Akses internet (internet service) berkecepatan tinggi berbasis ADSL.  |
| <b>Corporate Customer</b>              |   |
| TELKOM ISDN BRA                        | Komunikasi data dari sistem telepon yang telah terintegrasi (128 Kbps)  |
| TELKOMSPEEDY                           | Akses internet (internet service) berkecepatan tinggi berbasis ADSL.  |
| TELKOM ISDN PRA                        | Komunikasi data dari sistem telepon yang telah terintegrasi (2 Mbps)  |
| Solusi Enterprise - INFONET            | Layanan komunikasi data global yang dapat memperlancar komunikasi antar kantor cabang suatu perusahaan di berbagai negara di seluruh dunia  |
| Solusi Enterprise - IP Virtual Network | VPN IP MPLS adalah layanan komunikasi data berbasis IP <i>Multi Protocol Label Switching</i> (MPLS) dengan berbagai <i>Class of Service</i> .   |
| TELKOMLink DINAccess                   | Komunikasi akses <i>dedicated</i> untuk interkoneksi antar LAN dengan kecepatan mulai dari 64 Kbps s.d 2048 Kbps atau n x 2048 kbps serta memberikan jaminan keamanan data, reliability layanan dengan pengendalian <i>Network Management Systems</i> terpusat. |
| TELKOMNet ASTINET                      | Akses internet dan multimedia <i>dedicated</i> .  |
| TELKOMNet Whole Sale (VPN DIAL)        | Akses internet dial up ke intranet suatu perusahaan yang dilakukan secara remote dan mobile melalui jaringan data berbasis TCP IP (MPLS/ <i>tunneling</i> ).  |
| e-Business (i-deal)                    | Layanan yang menyediakan aplikasi dan fasilitas untuk kesepakatan bisnis secara elektronik ( <i>on-line dealing</i> ) untuk mempertemukan pembeli dengan penjual, investor dengan mitra lokalnya dan produsen dengan supliernya.                                |
| e-Business (i-Settle)                  | Layanan yang memberikan fasilitas settlement transaksi perdagangan dan pembayaran dalam sistem pembayaran elektronik ( <i>electronic payment</i> ).   |
| e-Business (i-Xchange)                 | Layanan bisnis kolaborasi yang menghubungkan satu perusahaan ke perusahaan lain.  |
| e-Business (i-manage)                  | Layanan yang menyediakan fasilitas <i>hosting</i> dan <i>collocation</i> .  |
| e-Business (TELKOMWeb Kiostron)        | Layanan penempatan halaman web pelanggan di server TELKOMNet ( <i>Web Hosting</i> ) dan terhubung ke backbone TELKOMNet.  |
| e-Business (TELKOMWeb Plazatron)       | Layanan penempatan server pelanggan di ruang dan port LAN TELKOMNet ( <i>Co-location server</i> ) dan terhubung ke backbone TELKOMNet.  |

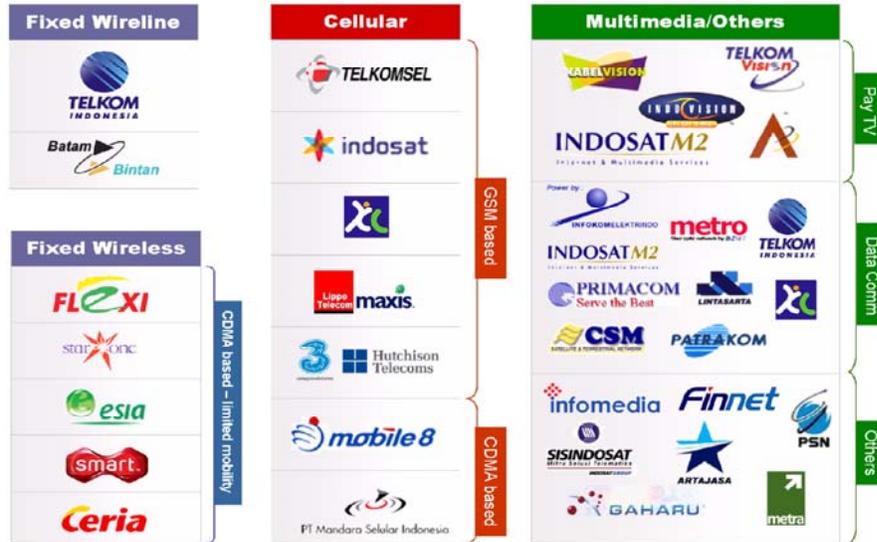
Performansi pendapatan TELKOM dari layanan data dan *internet* berbasis jaringan *Wireline* dan *Speedy* tahun 2007 mengalami peningkatan yang sangat besar, seperti dapat dilihat pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2 Outlook Revenue TELKOM hingga TW-II 2007 [5]

Potensi pasar sangat berbeda dengan situasi iklim industri telekomunikasi saat ini dimana industri telekomunikasi Indonesia mulai berada di tahap “*Storm Cloud*” yakni mulai terjadi persaingan yang ketat antar operator regional yang semakin banyak bertumbuh di Indonesia khususnya dalam layanan komunikasi data berkecepatan tinggi [6].

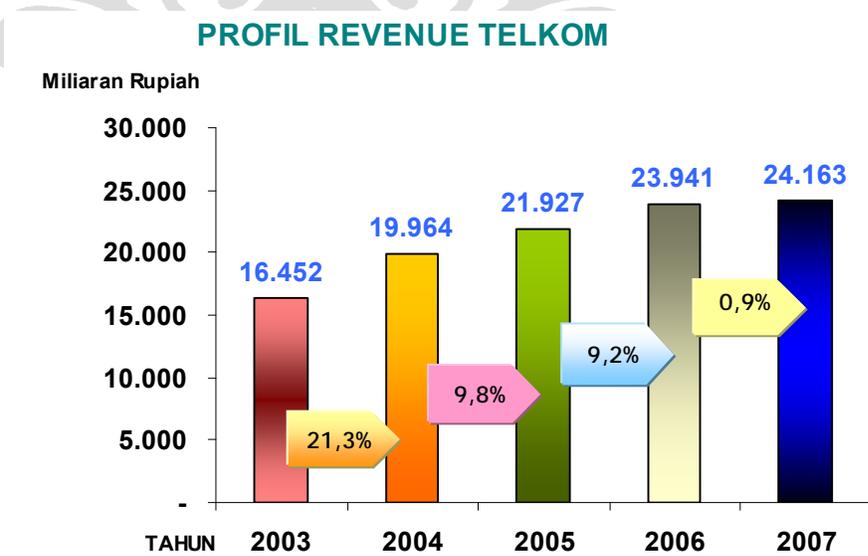
Hal ini disadari oleh TELKOM karena saat ini tidak sedikit operator telekomunikasi termasuk *Internet Service Provider* (ISP) mulai mengembangkan layanan baru termasuk *value added*-nya di Indonesia sehingga mulai banyak layanan komunikasi data sejenis ataupun substitusi terhadap produk layanan komunikasi data dan *internet* milik TELKOM. Peta persaingan tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.3



Gambar 1.3 Operator telekomunikasi di Indonesia [7]

Perkembangan teknologi telekomunikasi yang cepat dan menyempitnya area layanan akan menggerakkan bisnis telekomunikasi ke tahap “Perfect Storm” yang diperkirakan terjadi pada tahun 2008 . Akibat yang bisa muncul dari tahap “Perfect Storm” adanya situasi pasar yang di *driven* oleh tarif layanan [6].

TELKOM sudah mulai merasakan dampak “Perfect Storm” dengan mulai melambatnya laju pertumbuhan pendapatannya. Situasi ini dapat dilihat pada Gambar 1.4.

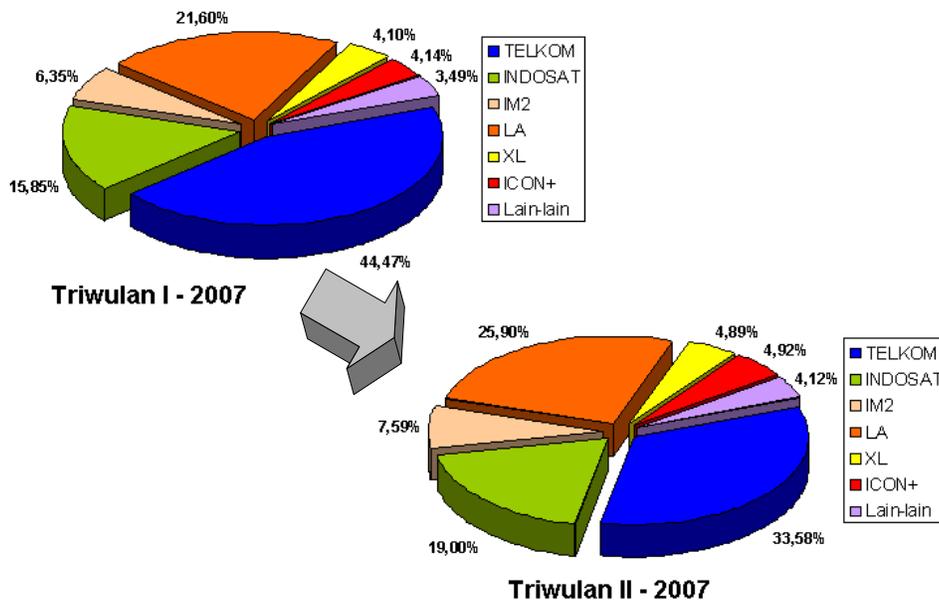


Gambar 1.4 Profil Pendapatan TELKOM Tahun 2007 (tidak termasuk selular dan SMS) [3].

Potensi pasar dan tingkat kompetisi tertinggi untuk layanan komunikasi data berkecepatan tinggi berkonsentrasi pada area metropolitan sebagai pusat bisnis, dimana ada beragam segmen pasar mulai dari lembaga keuangan dan perbankan (*finance & banking*), perdagangan dan pelayanan (*trading & service*), sentral bisnis dan industri (*trade & industrial park*), pemerintahan, hingga manufaktur. Semua operator layanan komunikasi data dan *internet* mengembangkan jaringan datanya secara intensif di metropolitan seperti Jakarta, bahkan saat ini sudah ada beberapa kompetitor TELKOM seperti Biznet, CBN, XL, dan Indosat yang telah menyajikan bentuk komunikasi data baru yang mampu memberikan layanan komunikasi data berkecepatan tinggi yang lebih fleksibel dalam aplikasi pemenuhan *bandwidth* yang diinginkan penggunaanya walaupun masih terbatas pada area cakupan layanan tertentu.

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan oleh Divisi Enterprise Service TELKOM terhadap *market share* layanan komunikasi data kecepatan tinggi di Jakarta, TELKOM telah mengalami penurunan *market share* hingga 10,89% dari posisi 44,47% pada TW-I tahun 2007 menjadi 33,58% pada TW-II tahun 2007, seperti dapat dilihat pada Gambar 1.5 berikut.

### Market Share Layanan Data dan Internet - Jakarta Area



Gambar 1.5 Penurunan *market share* layanan DATIN TELKOM di Jakarta - 2007 [8]

Berdasarkan kondisi tersebut diatas, TELKOM memandang perlu untuk segera meminimisasi efek *perfect storm* khususnya di Jakarta yang merupakan *Cash Cow* bagi TELKOM dengan meluncurkan program “*New Wave - Imagine Living in The World of Tomorrow Now*”. Produk yang dihasilkan dari program ini salah satunya adalah TELKOM Metro[9].

Layanan TELKOM Metro merupakan produk komunikasi data yang dihasilkan dari infrastruktur jaringan *metro ethernet* dengan *Ethernet over MPLS* sebagai teknologi akses dan transport-nya

Konsep jaringan *metro ethernet* merupakan bagian dari *Roadmap* transformasi pengembangan teknologi infrastruktur telekomunikasi TELKOM untuk mendukung layanan *Next Generation Network* (NGN). Proses transformasi dari infrastruktur berbasis TDM ke infrastruktur berbasis IP didefinisikan dalam rencana strategis INSYNC2014.

Layanan TELKOM Metro diharapkan bisa berkompetisi memberikan komunikasi data berkecepatan tinggi dengan fleksibilitas pemenuhan *bandwidth* dan kualitas layanan yang lebih terukur.

## 1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang dapat diidentifikasi beberapa hal yang dihadapi TELKOM untuk produk komunikasi datanya yaitu sebagai berikut :

- a. Adanya potensi pasar layanan komunikasi data *broadband* yang besar di Indonesia dengan konsentrasi pada area metro (kota besar).
- b. Adanya peningkatan pendapatan TELKOM yang diperoleh dari layanan data dan *internet*, namun secara keseluruhan terjadi penurunan tingkat pertumbuhan pendapatan total dari tahun sebelumnya.
- c. Terjadinya penurunan *market share* layanan komunikasi data dan *internet* di area Jakarta yang merupakan “*Cash Cow*” untuk TELKOM.
- d. Bagaimana peta persaingan layanan komunikasi data yang akan dihadapi TELKOM Metro terhadap layanan sejenis dari pesaing TELKOM.

- e. Bagaimana kesiapan unit O&M dan pemasaran TELKOM yang kondisi saat ini masih dominan terbiasa dengan teknologi TDM untuk mengoptimalkan dukungan jaringan *metro ethernet* berbasis IP terhadap layanan TELKOM Metro.

Dari identifikasi masalah diatas diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana menganalisis keunggulan bersaing TELKOM Metro terhadap produk layanan sejenis.
- b. Bagaimana menganalisis kondisi dan pengaruh lingkungan internal TELKOM dalam mendukung layanan TELKOM Metro.
- c. Bagaimana menganalisis kondisi dan pengaruh lingkungan eksternal TELKOM seperti industri, pesaing, teknologi dan karakteristik area cakupan layanan TELKOM Metro.

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Dari identifikasi permasalahan diatas, secara umum analisis yang dilakukan menggunakan beberapa batasan sebagai berikut :

- a. Analisis potensi kompetitif layanan TELKOM Metro terhadap faktor eksternal didalam industri komunikasi data *metro carrier ethernet services* akan dilakukan dengan berbasis pemodelan *Porter 5 Forces*.
- b. Analisis SWOT dan matrik Internal Eksternal akan dilakukan terhadap faktor lingkungan internal TELKOM yang dikombinasi dengan faktor lingkungan eksternal yang diperoleh dari Pemodelan *Porter 5 Forces*.
- c. Studi kasus daerah cakupan dibatasi pada area Jakarta (DIVRE II).

### **1.4 TUJUAN KAJIAN**

Tujuan yang ingin dicapai dari kajian ini adalah untuk menganalisis potensi kompetitif layanan TELKOM Metro serta kekuatan dan kelemahan internal TELKOM sehingga dapat digunakan dalam penyusunan strategi bersaing yang

unggul untuk memenangkan kompetisi di industri komunikasi data *metro carrier ethernet services*.

## 1.5 KERANGKA PENULISAN

### BAB 1. PENDAHULUAN

Berisi latar belakang, identifikasi masalah, batasan dan rumusan masalah, tujuan dan metode penelitian pada tulisan ini.

### BAB 2 LAYANAN TELKOM METRO

Berisi pemaparan tentang layanan TELKOM Metro yang merupakan produk layanan *metro carrier ethernet services* TELKOM termasuk pemaparan produk diferensiasi, *roadmap* produk, teknologi pendukung dan area cakupan layanannya.

### BAB 3 PORTER 5 FORCES DAN SWOT

Pada Bab ini akan dijelaskan perihal model *Porter 5 Forces* beserta identifikasi variabel-variabel sumber tekanan yang berpengaruh dari masing-masing elemen dan teori mengenai analisis pesaing serta teori SWOT, berikut penentuan kuadran dan matrik IE.

### BAB 4 POTENSI KOMPETITIF LAYANAN TELKOM METRO

Bab ini akan membahas analisis potensi kompetitif layanan komunikasi data TELKOM Metro dengan model *Porter 5 forces*.

### BAB 5 ANALISIS SWOT LAYANAN TELKOM METRO

Bab ini membahas analisis SWOT produk layanan TELKOM Metro dengan maksud dapat dihasilkan strategi optimalisasi layanan.

### BAB 6 KESIMPULAN

Bab ini akan menyampaikan kesimpulan terhadap proses analisis yang dilakukan pada bab 4 dan bab 5, sekaligus merupakan penutup dari keseluruhan pembahasan.