

ABSTRAK

Nama : Irwan Saidi
Program Studi : Magister Manajemen
Judul : Evaluasi Sistem Distribusi *Voucher* Elektronik
(Studi Kasus Produk Pra Bayar PT XYZ)

Penggunaan *voucher* elektronik terus meningkat hingga melebihi 95% dari total *voucher* yang digunakan. Mengingat bahwa *voucher* hal yang sangat penting bagi bisnis telekomunikasi maka operator telekomunikasi selular harus memiliki sistem distribusi yang handal. Tesis ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap sistem distribusi yang digunakan oleh PT XYZ, performansi dan pengembangannya ke depan dengan melihat pada kondisi eksternal dan internal perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem distribusi PT XYZ yang menggunakan *multi channel* masih dapat berjalan efektif tetapi masih harus diperbaiki dari sisi performansi sistem untuk meningkatkan *responsiveness* terhadap pasar. Perbaikan yang dapat dilakukan adalah dengan memperbaiki *service level agreement*, edukasi kepada mitra distribusi, helpdesk yang harus bekerja selama 24 x 7 dan optimalisasi *network*.

Dalam pengembangan sistem distribusi *voucher* ke depan perlu dipertimbangkan adanya inovasi sistem distribusi *voucher* elektronik. Pengembangan sistem yang dimaksud adalah dengan melakukan *disintermediation* pada sistem. Tetapi hal tersebut harus dikaji lebih lanjut mengenai aspek *financial, operation and marketing*.

Kata Kunci:

Sistem distribusi, *voucher* elektronik, pengembangan sistem distribusi.

ABSTRACT

Name : Irwan Saidi
Study Program : Master of Management
Title : Evaluation of Electronic Voucher Distribution System
(Case Study PT XYZ Pre Paid Product)

The usage of electronic voucher has been increased significantly exceeded 95% of total voucher. Considering that voucher is one of the most important things for business telecommunication, therefore telecommunication operator has robust electronic system distribution. The aims of this thesis are to evaluate the electronic distribution system in PT XYZ, their performance and the future development.

The result of this research show that electronic voucher distribution system of PT XYZ has run effectively but there are some are that need improvement from performance to increase the market responsiveness. The required improvements are service level agreement improvement, distribution channel education, 24 x 7 helpdesk, and network optimalization.

For future development, the electronic voucher shall consider about innovation of distribution channel. The alternative of improvement is doing the disintermediation, so operator distributes the voucher directly to retailer. But this idea shall be analyzed deeply from financial, operation and marketing impact.

Key words:

Distribution System, electronic voucher, and distribution system development