

**EVALUASI SISTEM DISTRIBUSI *VOUCHER* ELEKTRONIK  
(STUDI KASUS PRODUK PRA BAYAR PT XYZ)**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen

**IRWAN SAIDI  
06 06 16 15 14**



**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
JAKARTA  
APRIL 2009**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Irwan Saidi  
NPM : 0606161514  
Tanda Tangan :



Tanggal

07 April 2009

## HALAMAN PENGESAHAN

Karya Akhir ini diajukan oleh :  
Nama : **Irwan Saidi**  
NPM : 0606161514  
Program Studi : **MAGISTER MANAJEMEN**  
Judul Karya Akhir : Evaluasi Sistem Distribusi Voucher Elektronik  
(Studi Kasus : Produk Pra Bayar PT. XYZ).

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : **Dr. Setyo H. Wijanto**



Penguji : **Jeddy Januardi Sardjono, MSc**



Penguji : **Dr. Mohammad Hamsal**



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 07 April 2009

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat, kemurahan, dan pertolonganNya yang senantiasa mengiringi penulis dalam menyelesaikan penulisan tesis ini.

Karya akhir ini penulis susun serta sajikan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata dua (S-2) pada Magister Manajemen di MMUI, Jakarta.

Keberhasilan yang penulis raih selama penulisan tesis ini tidak lepas dari bimbingan serta bantuan dari banyak pihak. Oleh sebab itu, melalui kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

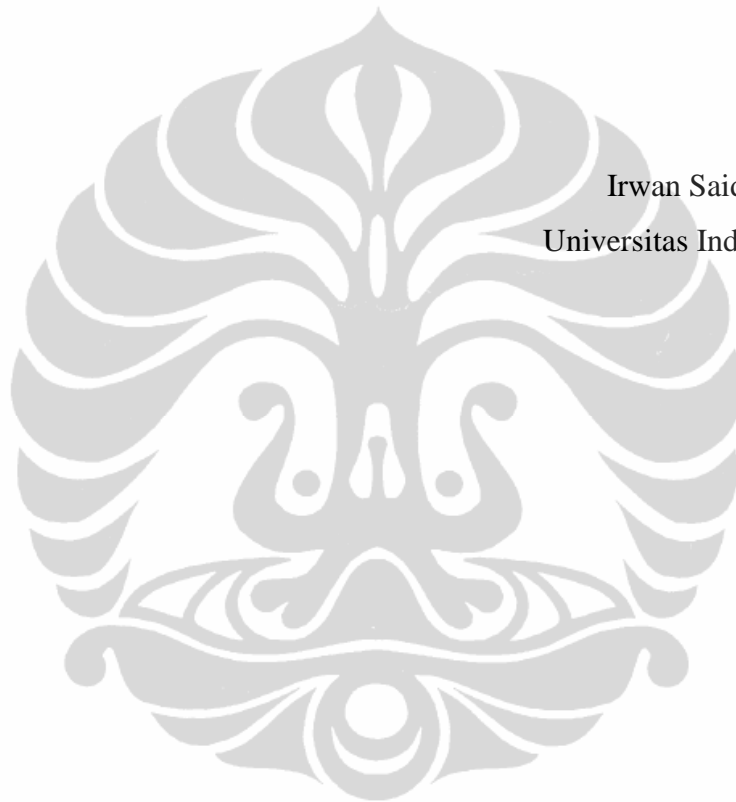
1. Bapak Dr. Setyo Hari Wijanto, sebagai dosen pembimbing tesis yang dengan penuh perhatian dan kesabaran untuk meluangkan waktunya dalam membimbing dan memberikan kritik maupun saran yang sangat berharga selama penyusunan karya akhir ini.
2. Bapak Yudho Giri Sucahyo, Phd dan Johannes Abednego,MM yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan terhadap materi dari tesis yang penulis buat.
3. Staf Adpen dan Perpustakaan yang telah membantu dalam proses pembuatan tesis ini.
4. Bapak H. Mansuri, Ibu Hj Marwanih, Sofyan, Yusuf sebagai keluarga, dan Ilfa Rizki Amelia yang senantiasa memberikan support kepada penulis.
5. Rekan-rekan MMUI angkatan 2006 kelas malam, khususnya Angga, Irfan, Hanson, Justin, Novini yang telah memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan karya akhir ini.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis sangat terbuka menerima saran dan kritik demi penyempurnaan penulisan karya akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap dengan penulisan karya akhir ini kiranya dapat menjadi suatu sumbangan akademis yang bermanfaat bagi dunia pendidikan, dunia usaha (khususnya PT. XYZ yang bergerak di industri telekomunikasi selular), serta bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jakarta, April 2009

Irwan Saidi  
Universitas Indonesia



## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irwan Saidi  
NPM : 0606161514  
Program Studi : Magister Manajemen  
Departemen : Magister Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi  
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Evaluasi Sistem Distribusi Voucher Elektronik  
(Studi Kasus Produk Pra Bayar PT XYZ)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, mempublikasikan, tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 07 April 2009

Yang menyatakan,



(Irwan Saidi)

## 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 *responsivenss* 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



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Perumusan Masalah .....	2
1.3    Tujuan Penelitian .....	3
1.4    Batasan Penelitian .....	3
1.5    Metodologi Penelitian .....	4
1.6    Sistematika Pembahasan .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1    Industri Jasa.....	7
2.1.1    Definisi Jasa .....	7
2.1.2    Karakteristik Jasa .....	7
2.2 <i>The Value Network</i> .....	8
2.3 <i>Supply Chain Management</i> .....	9
2.4    Saluran Distribusi.....	10
2.4.1    Pengertian Rantai dan Saluran Distribusi .....	10

2.4.2	Fungsi Saluran Distribusi.....	11
2.4.3	Pemilihan Saluran Distribusi .....	12
2.4.4	Model Dalam Saluran Distribusi .....	12
	2.4.4.1 Model Tradisional Saluran Distribusi .....	12
	2.4.4.2 Model <i>Multiple Channel</i> .....	14
	2.4.4.3 Model <i>Composite Channel</i> .....	14
2.4.5	Model Saluran Distribusi Elektronik .....	15
	2.4.5.1 <i>Transaction Enhancement</i> .....	15
	2.4.5.2 <i>E-Channel Compression</i> .....	16
	2.4.5.3 <i>E-Channel Expansion</i> .....	16
	2.4.5.4 <i>E-Channel Innovation</i> .....	16
2.5	Teknologi Informasi dan Strategi Distribusi dan IT .....	18
2.5.1	Peranan Teknologi Informasi dalam SCM.....	18
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>		<b>20</b>
3.1	Profil PT XYZ.....	20
3.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	22
3.3	Produk PT XYZ .....	22
3.4	Strategi Bisnis PT XYZ .....	24
3.5	Strategi Distribusi PT XYZ.....	24
3.6	Sistem <i>Voucher</i> Elektronik PT XYZ.....	27
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>29</b>
4.1	Sistem <i>Voucher</i> Elektronik .....	44
4.2	Kapasitas, Arsitektur dan Proses Bisnis pada Sistem <i>Voucher</i> Elektronik PT XYZ.....	30
4.2.1	Kapasitas Sistem <i>Voucher</i> Elektronik PT XYZ.....	30
4.2.2	Arsitektur <i>Electronic Voucher System</i> .....	31
4.2.2	Proses Binis <i>Electronic Voucher System</i> .....	33
4.3	Evaluasi Sistem Distribusi <i>Voucher</i> Elektronik PT XYZ.....	34
4.3.1	Sistem Distribusi <i>Voucher</i> Elektronik.....	34

4.3.2	Performansi Sistem Distribusi <i>Voucher</i> Elektronik .....	38
4.3.3	Permasalahan Operasional Electronic Voucher System .....	41
4.3.4	Usulan Perbaikan Electronic <i>Voucher</i> System.....	43
4.4	Altenatif Pengembangan Sistem Saluran Distribusi .....	45
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>		<b>48</b>
5.1	Kesimpulan .....	48
5.2	Rekomendasi .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>52</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 - Metodologi Penelitian.....	4
Gambar 2.1 - <i>Value Network</i> .....	9
Gambar 2.2 - <i>Supply Chain</i> .....	9
Gambar 2.3 - <i>Saluran dan Rantai Distribusi</i> .....	13
Gambar 2.4 - Model <i>Multiple Channel</i> .....	14
Gambar 2.5 - Model <i>Composite Channel</i> .....	15
Gambar 2.6 - Hubungan antara Strategi Bisnis dan Strategi IT .....	17
Gambar 3.1 - Pertumbuhan Bisnis PT XYZ.....	21
Gambar 3.2 - Jumlah BTS PT XYZ.....	22
Gambar 3.3 - Komposisi Pelanggan PT XYZ.....	23
Gambar 3.4 - <i>Average Revenue Per User Blended</i> .....	23
Gambar 3.5 - Sistem Distribusi PT XYZ.....	25
Gambar 4.1 - Konfigurasi Electronic Voucher System.....	41
Gambar 4.2 - Sistem Distribusi Voucher .....	35
Gambar 4.3 – Pengembangan Sistem Distribusi.....	46

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 – Penjelasan Elemen <i>Supply Chain</i> .....	10
Tabel 3.1 – Daftar Bank Penyedia Pembelian Voucher.....	26
Tabel 3.2 – Daftar Bank Penyedia Phone Banking and Mobile Banking.....	26
Tabel 4.1 – Keuntungan <i>Distributed Architecture</i> .....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A – Daftar Produk PT XYZ .....	L-1
Lampiran B – Proses Bisnis .....	L-2



