

ABSTRAK

Nama : Imam Muhammadi Pradono Budi
Program Studi : Manajemen Telekomunikasi
Judul Tesis : Tranformasi Struktur Organisasi dan Proses Bisnis Produk Telkom VSAT-IP dengan menggunakan Proses Bisnis e-TOM untuk meningkatkan Performansi Bisnis dan Performansi Operasional di Subdivsat

Produk **TELKOMVSAT-IP** adalah suatu layanan Jaringan akses melalui sistem komunikasi satelit yang digunakan untuk mendistribusikan layanan multimedia pita lebar berbasis *Internet Protokol* seperti *VoIP over Satellite*, *Internet over Satellite*, *VPN-IP over Satellite* dan *Video over Satellite* yang tergabung dalam satu layanan triple play. Perangkat HUB VSAT-IP dioperasikan di Stasiun Pengendali Utama (*Master Control Station*) Satelit Cibinong sedangkan perangkat terminal remote VSAT-IP lokasinya tersebar diseluruh Indonesia. Teknologi yang dipergunakan yaitu *VSAT Digital Video Broadcast (DVB-S2)* dengan topologi STAR sehingga memungkinkan pelanggan dapat memilih sendiri data rate dari layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan trafik yang akan dilaluinya. Layanan TELKOM VSAT-IP multimedia pita lebar pada tahun 2012 diproyeksikan akan menjadi layanan yang konvergen untuk segmen retail dengan kecepatan akses mencapai 4 Mbps untuk downstream dan 256 kbps untuk upstream, tergantung dari platform aksesnya. Jumlah pelanggan Telkom VSAT-IP sampai dengan akhir tahun 2008 sebanyak 492 node dan diprediksikan permintaan akan terus meningkat. Masalah utamanya adalah produk Telkom VSAT-IP yang sudah dipasarkan belum didukung dengan kesiapan struktur organisasi dan proses bisnis VSAT-IP yang sesuai, sehingga berdampak langsung terhadap pencapaian target performansi bisnis dan performansi operasional (KPI) yang dijamin pada stakeholders. Transformasi struktur organisasi dan proses bisnis dilakukan untuk meningkatkan performansi bisnis dan performansi operasional. Metodologi penelitian deskriptif dilaksanakan dengan cara studi kasus pada Struktur organisasi dan proses bisnis Telkom VSAT-IP di Subdivsat. Transformasi Struktur Organisasi dan Proses Bisnis yang akan didisain mengacu pada *International Framework Business Process enhanced - Telecommunication Operation Map (e-TOM)* dan *International Standard Organization ISO 9001-2000*. Hasil dari penelitian ini yaitu berupa desain Struktur Organisasi dan Proses Bisnis Produk Telkom VSAT-IP yang baru. Hasil analisis kelayakan investasi produk Telkom VSAT-IP diproyeksikan sampai dengan tahun 2014 dengan total pendapatan sebesar Rp. 10,276 Milyard, EBITDA sebesar Rp. 4,666 Milyar dengan CAGR : 17,06 % dengan IRR: 21,90 %, NPV: 1,046 milyar dan *payback period* selama 2 tahun 10 bulan yang akan memberikan nilai tambah pada stakeholders.

Kata Kunci:

Transformasi Struktur Organisasi, Proses Bisnis e-TOM, ISO:9001-2000
Performansi bisnis, Performansi operasional, nilai tambah, *stakeholders*.

ABSTRACT

Name : Imam Muhammadi Pradono Budi
Study Program : Telecommunication Management
Title : Business Process and Organization Structure
Transformation of Telkom VSAT-IP Product Using
E-TOM Business Process to improve operational and
Business Performance at Satellite Sub Division

Telkom VSAT-IP product is a network service access via satellite communication system in order to distribute multimedia services based on broadband Internet Protocol such as VOIP over Satellite, Internet over Satellite, VPN-IP over Satellite and Video over Satellite in a triple play service. HUB VSAT-IP equipment is operated in the Main Control Station (Master Control Station) Satellite Cibinong while the VSAT-IP remote terminal equipment location is spreading across Indonesia. This product is using Digital Video Broadcast (DVB-S2) with a STAR topology as its technology. Costumers are available to choose data rate service which appropriate to their requirement and traffic. Telkom VSAT IP broadband multimedia services in 2012 is projected to become convergent services for retail segment with the speed of access up to 4 Mbps downstream and 256 kbps for upstream or equivalent, depend on the platform access. Telkom VSAT-IP costumer until 2008 are 492 node and costumer demands will be predicted increasing. The main problem of Telkom VSAT-IP product is not supported organizational structures which appropriate to business processes, so it makes direct impact on the achievement of business performance and operational performance (KPI) that guaranteed to stakeholders. Transformation of organizational structures and business processes is made to improve the business performance and operational performance. Descriptive research methodology will be conducted by using case study on the Telkom VSAT-IP organization structure and business processes in Subdivsat. The design of Organization Transformation and Business Process must be refer to the international framework Business Process enhanced - Telecommunication Operations Map (e-TOM) and the International Organization for Standardization ISO: 9001-2000. The results of research are new organizational structure and new business process for Telkom VSAT-IP product. The result of Telkom VSAT-IP product feseability invesment analysis are projected total revenue in 2014 Rp. 10,276 billion, EBITDA Rp. 4,666 billion with CAGR 17,06 %, IRR: 21,90 %, NPV: 1,046 billion and pay back period is 2 year and 10 month that will provide the value added to stakeholders.

Keywords:

Organization Transformation, Business Process e-TOM, ISO.9001-2000 Business Performance, Operational Performance, Value Added, Stakeholders