

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Produk **TELKOMVSAT-IP** adalah layanan Jaringan akses melalui sistem komunikasi satelit untuk mendistribusikan layanan multimedia pita lebar yang berbasis Internet Protokol seperti *VoIP over Satellite*, *Internet over Satellite*, *VPN-IP over Satellite* dan *Video over Satellite* tergabung dalam satu layanan triple play. Perangkat HUB VSAT-IP dioperasikan di Stasiun Pengendali Utama Satelit Cibinong (*Master Control Station*) sedangkan perangkat terminal remote VSAT-IP lokasinya tersebar diseluruh indonesia. Teknologi yang dipergunakan VSAT *Digital Video Broadcast (DVB-S2)* dengan topologi STAR. Pelanggan dapat memilih sendiri data rate dari layanan sesuai dengan kebutuhan dan trafik yang akan dilaluinya.

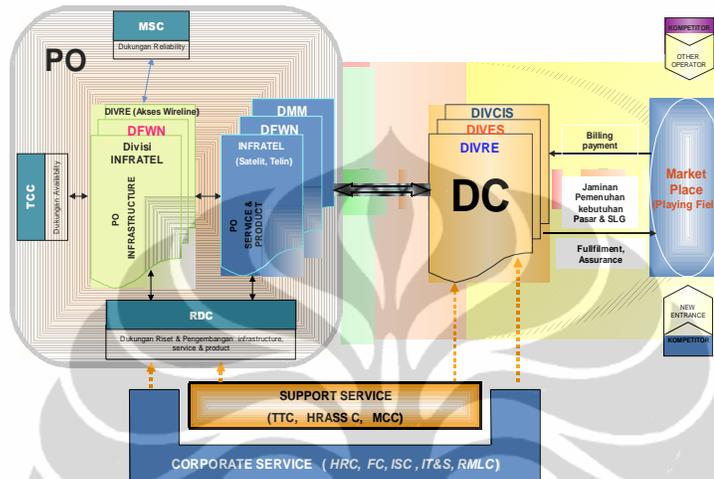
Layanan TELKOM VSAT-IP multimedia pita lebar pada tahun 2012 diproyeksikan sudah menjadi layanan yang konvergen untuk segmen retail dengan kecepatan akses mencapai 4 Mbps untuk downstream dan 256 kbps untuk upstream atau yang setara tergantung dari platform aksesnya.^[1]

Jumlah pelanggan Telkom VSAT-IP sampai dengan akhir tahun 2008 sebanyak 492 remote diprediksi permintaan akan terus meningkat. Masalah utamanya adalah produk Telkom VSAT-IP yang sudah dipasarkan belum didukung dengan kesiapan struktur organisasi, proses bisnis dan kebijakan layanan VSAT-IP yang sesuai sehingga berdampak langsung terhadap target pencapaian performansi operasional dan performansi bisnis (KPI) yang dijamin terhadap stakeholders.

Subdivsat sebagai Product Owner (PO) mempunyai kewajiban untuk memenuhi proses bisnis permintaan layanan dari pelanggan eksternal maupun pelanggan internal telkom. Delivery Channel terdiri dari Divisi Interconnection yang melayani pelanggan OLO (others license operator) dan Divisi Enterprise (ESC) yang melayani pelanggan korporate. Subdivsat juga melayani Divre-divre sebagai pelanggan retail dan PO lainnya seperti Divisi Multi Media, Divisi Fixed wire Line.

SLA dan SLG merupakan bagian dari kontrak manajemen antara PO dan DC. Proses bisnis SLA antara Subdivsat sebagai Product Owner (PO) dan Delivery Channel dapat terlihat seperti ilustrasi gambar-1.1 di bawah ini.

Mekanisme Hubungan SLA 2007- 2008/KD.72



Gambar- 1.1 : Proses Bisnis SLA antara PO dan DC [18]

Untuk memenuhi permintaan infrastruktur jaringan dari DC pertama-tama yang harus dilakukan adalah melakukan analisa kelayakan investasi (AKI), sebagai justifikasi apakah proyek tersebut layak untuk dilaksanakan. AKI dipergunakan untuk memprediksi keberhasilan performansi proses bisnis yang akan dicapai. Berdasarkan hasil analisa kelayakan investasi untuk proyek ; CAPEX VSAT-IP pada tahun 2009 sebesar Rp. 13.195.000.000 dengan IRR. 21,90 %, NPV: Rp. 1,046 milyar dan *Pay back period* selama 2 tahun 10 bulan [3]. Performansi bisnis tersebut dapat diraih jika didukung oleh performansi operasional yang dijaminan terhadap pelanggan berupa SLA dan SLG . Indikator performansi operasional (KPI) diukur dengan kecepatan, ketepatan dan kualitas layanan suatu produk. Target KPI dalam kontrak manajemen antara lain ; MTTResponse: 1 HK, MTTInstalation : 3 HK, MTTRecovery : 2 jam/event dan Availability : 99,90 % [20].

Merujuk pada struktur organisasi Subdivisi Satelit nomor KD.68/PS-150/COP-B0030000/2006 tanggal 4 desember 2006, organisasi dan proses

bisnis SUBDIVSAT masih mengacu pada produk lama belum mengalami transformasi, sedangkan teknologi suatu produk terus berkembang.

Masalah utamanya adalah produk Telkom VSAT-IP sudah dipasarkan belum didukung dengan kesiapan struktur organisasi, proses bisnis dari Produk Telkom VSAT-IP yang sesuai, sehingga dampaknya tidak tercapainya target performansi operational dan performansi bisnis (KPI) yang dijaminakan terhadap stakeholders. Hasil penelitian ini berupa desain Struktur Organisasi, Proses Bisnis dari Produk Telkom VSAT-IP yang sesuai dengan harapan dan keinginan stakeholders.

1.2 Perumusan Masalah

Yang menjadi masalah utamanya adalah belum sesuainya Struktur Organisasi dan Proses Bisnis produk Telkom VSAT-IP seperti yang diharapkan dan diinginkan oleh pelanggan/ stakeholders. Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain:

- a) Bagaimana mendesain struktur organisasi dan proses bisnis yang sesuai dengan proses bisnis e-TOM dan Standard Manajemen Mutu ISO:9001-2000?
- b) Bagaimana mengukur performansi bisnis dan performansi operasional dengan menggunakan Balance scorecard?
- c) Bagaimana pengaruhnya struktur organisasi dan proses bisnis terhadap proses order taking, proses provisioning dan proses complaint handling?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan akhir penelitian dalam tesis ini adalah sebagai berikut :

- a) Mendesain struktur organisasi dan proses bisnis order taking, provisioning dan complaint handling Telkom VSAT-IP dengan menggunakan metode proses bisnis e-TOM dan standar manajemen mutu ISO:9001-2000.
- b) Menganalisis Performansi Bisnis dan Performansi Operasional Telkom VSAT-IP.
- c) Menganalisis SWOT produk Telkom VSAT-IP.

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah untuk meningkatkan performansi operasional dan performansi bisnis Produk Telkom VSAT-IP di Subdivisi Satelit. Diharapkan akan memberikan nilai tambah bagi stakeholders.

1.5 Batasan Penelitian

Masalah penelitian ini difokuskan dan dibatasi hanya studi kasus pada struktur organisasi, bisnis proses untuk produk Telkom VSAT-IP di Subdivisi Satelit dan hubungan proses bisnis secara lateral dengan Delivery Channel.

1.6 Model Operasional Penelitian

Metodologi penelitian dilaksanakan dengan metode deskriptif yaitu dengan cara study literatur dan studi kasus. Data-data diperoleh dengan cara menelusuri langsung (walkthrough) pada organisasi, proses bisnis Telkom VSAT-IP di Subdivsat.

Sumber data-data diperoleh dari lapangan berupa KD-KD tentang Organisasi, prosedur-prosedur Dokumen Mutu ISO:9001-2000, Business Plan, Kontrak Manajemen, Laporan Eksekutif, form-form, Nota-Dinas, warehouse pada website internal, SLA ON-LINE, OPI-ON LINE, SIMPONI ON LINE dan browsing di internet.

1.7 Tahapan penelitian

Tahapan penelitian metode deskriptif yang sedang dan akan dilaksanakan adalah sebagai berikut :

- a) Mengidentifikasi dan merumuskan masalah
- b) Menentukan tujuan penelitian
- c) Membuat batasan masalah
- d) Membuat kerangka berfikir secara teoritis/konseptual
- e) Menelusuri sumber-sumber kepustakaan/referensi
- f) Mengumpulkan fakta dan data-data

- g) Melaksanakan analisa data-data
- h) Memberikan interpretasi/penafsiran data terkait
- i) Membuat generalisasi
- j) Membuat kesimpulan dan rekomendasi
- k) Membuat laporan penelitian

