

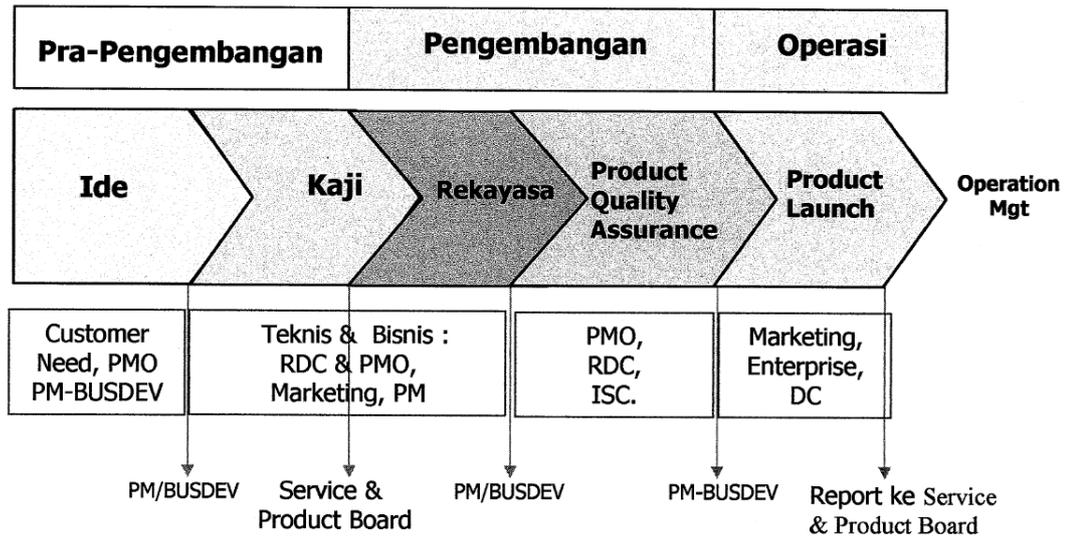
Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi era kompetitif, penyelenggara jasa telekomunikasi dan teknologi informasi dalam hal ini PT.TELKOM berusaha untuk menjaga kualitas *service* dan produk baru serta *competitiveness service* dan *product existing*. Hal tersebut disebutkan dalam Keputusan Direksi PT. TELKOM Nomor : KD.83/HK220/NET-30/2006 tentang Kebijakan *Service-Product Development* dan *Retirement*. Salah satu usahanya adalah dengan mengeluarkan produk *Speedy Home Monitoring* dalam rangka memenuhi kebutuhan kenyamanan pelanggan saat meninggalkan rumah dan meningkatkan pengawasan terhadap tempat-tempat yang dianggap strategi dan layak untuk dimonitor .

Speedy Home Monitoring merupakan suatu produk jasa baru yang disediakan oleh PT.TELKOM. Produk ini mulai muncul atau *soft launch* pada awal tahun 2011 dan seiring berjalannya waktu produk ini mulai digemari masyarakat. meskipun demikian untuk lebih melengkapi kekurangan produk memenuhi kebutuhan dan diterima oleh masyarakat, PT.TELKOM dalam proyek tahun 2012 berencana mengembangkan lagi produk tersebut atau bisa dikatakan akan mengembangkan *Speedy Home Monitoring* versi dua. Serta secara umum, ada beberapa kekurangan yang sering terjadi dari proses pengembangan hingga produk cara penyampaian ke pelanggan, seperti sering terjadinya kemunduran dari *deadline* sehingga produk muncul tidak pada *moment* yang tepat ataupun banyak produk dan fiturnya yang mana pelanggan kurang mengetahui produk maupun fiturnya dan cara penyampaian dan pengenalan ke pelanggan dari produk PT.Telkom. Berikut ini merupakan gambaran umum dan penjelasan singkat dari tahapan dan manajemen *product development process* berdasarkan Keputusan Direksi PT. TELKOM Nomor : KD.83/HK220/NET-30/2006 tentang Kebijakan *Service-Product Development* dan *Retirement*.

(Sumber: KD.83/HK220/NET-30/2006)



Gambar I-1 Tahapan dan manajemen product development process

- (1) Tahap ide merupakan tahap pertama dari proses pengembangan produk (berupa *offer* baru produk, *packaging* baru, atau *derivative* produk) adalah pemunculan ide yang dituangkan dalam konsep produk. Keluaran dari tahap ini berupa berupa deskripsi produk baru yang jelas, baik dari sisi *service* yang digunakan, pelanggan, pasar, keuangan dan lain sebagainya.
- (2) Tahap pengkajian meliputi kajian teknis dan kajian bisnis (termasuk *compliance* terhadap regulasi) yang dilakukan secara komprehensif dan integratif dengan strategi bisnis. Kajian teknis lebih diarahkan kepada kesiapan teknologi dan infrastruktur pendukung, sedangkan kajian bisnis lebih dititikberatkan pada analisis peluang bisnis (*business plan*) serta dampaknya dalam portofolio bisnis TELKOM.
- (3) Tahap Rekayasa secara garis besar meliputi penyusunan desain produk secara rinci, pengembangan produk beserta pengujiannya, penajaman *business plan* termasuk *cost* investasi, *roadmap* penggelaran produk, desain *billing* serta pedoman operasionalisasi *service* dan *product*. Dalam tahap rekayasa digunakan mekanisme *project management*. Keluaran dari tahap ini adalah produk yang telah siap secara multidimensional aspek sesuai dengan desain yang telah ditetapkan.

Bahkan jika dianggap perlu telah melalui tahap uji coba lapangan (*field trial*). Dalam tahap Rekayasa, *field trial* diperlukan untuk mengukur kapabilitas *internal service*, kesiapan *biling* dan *customer care*, sehingga produk telah benar-benar siap secara teknis untuk diluncurkan.

- (4) Tahap *Quality Assurance* merupakan tahap dilakukuan *assessment* dan evaluasi menyeluruh terhadap keseluruhan aspek produk. Dalam tahap ini ditentukan *key performance indikator* (KPI) dari suatu produk sebagai penyusunan dasar *service level agreement* yang diperjanjikan oleh unit *service owner* kepada *product owner* dan unit *delivery channel*.
- (5) *Product Launch* adalah setiap *offer product* yang telah siap secara teknis kepada unit *Delivery Chanel* untuk dipersiapkan aspek pendukung pemasaran serta penyusunan rencana peluncurannya.

Salah satu tujuan dari keputusan direksi ini adalah agar *time to market* lebih singkat. Pada pelaksanaannya proses-proses pengembangan produk tersebut tidak ketat terhadap waktu, hal ini ditandai dengan informasi dan kenyataan bahwa pada laporan survei pasar untuk produk *Speedy Home Monitoring* itu tetanggal 11 juni 2009 dan diketahui juga produk tersebut *soft peluncuran* sekitar awal tahun 2011. *Peluncuran* produk pada momentum yang tepat dapat menentukan diterima tidaknya produk di masyarakat di tengah atmosfer persaingan yang ketat. Dan pada tahun 2012 ini perusahaan telah menganggarkan dana untuk *mengembangkan Speedy Home Monitoring* menjadi versi 2 dengan rentan waktu tertanggal 1 Februari 2012 sampai 30 September 2012. Hal tersebut yang mendorong untuk menjadikan pengembangan dan *peluncuran* produk *Speedy Home Monitoring* ke publik dijadikan objek penelitian dengan menggunakan mekanisme manajemen proyek yang baik dengan berdasarkan PMBOK[®] *fourth edition* (*Project Management Body of Knowledge*). Apabila ternyata penggunaan mekanisme manajemen proyek berdasarkan PMBOK[®] *fourth edition* dapat membantu dalam terciptanya kegiatan pengembangan dan peluncuran suatu produk dengan waktu, biaya dan kualitas yang tepat dan dapat mengurangi

masalah yang rentan terjadi dalam proses pengembangan dan *peluncuran* produk, maka penggunaan mekanisme manajemen proyek bisa digunakan dan penelitian ini dijadikan sebagai acuan dalam setiap pengembangan produk lainnya.

I.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana rancangan *project management plan* dalam mengembangkan dan *peluncuran* produk *Speedy Home Monitoring* versi dua berdasarkan PMBOK® *fourth edition* ?
2. Berapa waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengembangkan hingga *peluncuran* produk *Speedy Home Monitoring* versi dua apabila menggunakan mekanisme manajemen proyek berdasarkan PMBOK® *fourth edition* ?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Menyusun rancangan *project management plan* dalam mengembangkan dan *peluncuran* produk *Speedy Home Monitoring* versi dua berdasarkan PMBOK® *fourth edition*.
2. Menghitung berapa waktu dan biaya yang diperlukan untuk mengembangkan dan *peluncuran* produk *Speedy Home Monitoring* versi dua apabila menggunakan mekanisme manajemen proyek berdasarkan PMBOK® *fourth edition*

I.4 Batasan Penelitian

1. Keluaran dari penelitian ini berupa usulan dokumen *project management plan* dari proyek pengembangan dan *peluncuran* *Speedy Home Monitoring*.
2. Penelitian dilakukan hanya pada fase *initiating* dan *planning* berdasarkan PMBOK® *fourth edition* dan berdasarkan pada peraturan yang berlaku.
3. Penelitian ini hanya mengkaji dari aspek dan mekanisme manajemen proyek berdasarkan PMBOK® *fourth edition*.

4. Diasumsikan bahwa kajian umum dari kebutuhan produk sudah dilakukan dan tidak termasuk dalam aktivitas proyek.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat bagi perusahaan, sebagai pedoman dalam pengelolaan proyek pada pengembangan produk baru sehingga proyek bisa berjalan secara seefektif dan efisien mungkin.
2. Memberikan usulan sebagai solusi agar *time to market* produk bisa lebih tepat dan dengan penggunaan dana yang sesuai dengan kualitas yang di inginkan .
3. Bagi penulis. Memperluas wawasan dan memperdalam pemahaman penulis mengenai perancangan dan pelaksanaan proyek berdasarkan PMBOK® *fourth edition*.

I.6 Sistematika Penelitian

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Bagian kedua membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian. PMBOK® (*Project Management Body of Knowledge*) *fourth edition* sebagai pedoman dalam penggunaan mekanisme manajemen proyek dan *Cooper's stage gate model* dan Keputusan Direksi sebagai acuan dalam proses pengembangan Produk.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini membahas kerangka pemikiran dalam melakukan penelitian yang meliputi tahapan-tahapan dan urutan yang dilakukan penulis dalam penelitian ini. Ada dua hal yang menggambarkan penelitian

ini yaitu model konseptual yaitu gambaran singkat mengenai penelitian ini yaitu pada dasarnya menggunakan mekanisme manajemen proyek dalam mengembangkan dan *peluncuran* produk *Speedy Home Monitoring versi 2*.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini dilakukan pengolahan data dilanjutkan dengan pengolahan data-data tersebut hingga menghasilkan nilai yang dibutuhkan untuk memenuhi tujuan dilakukannya penelitian ini.

Bab V Analisis Data

Pada bab ini dilakukan analisis terhadap hasil pengolahan data untuk memperjelas hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dilakukan penarikan kesimpulan serta pemberian saran untuk perusahaan maupun penelitian berikutnya.