

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR ISTILAH.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	6
1.4 Batasan dan Asumsi Penelitian	6
1.4.1 Batasan Peneltian	6
1.4.2 Asumsi Penelitian	6
1.5 Manfaat Tugas Akhir.....	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Profil Perusahaan	10
2.1.1 PT Telkom Indonesia Witel Bali	10
2.1.2 Telkom Daerah Sanur.....	10
2.1.3 Struktur Organisasi.....	11
2.1.4 Model <i>Stakeholder</i> dan Identifikasi Pelaku	14
2.2 Indibiz by Telkom	18
2.2.1 <i>High Speed Internet (HSI) B2B Bisnis Unlimited</i>	19
2.2.2 Telepon Kabel	19
2.2.3 <i>Internet Protocol Television (IPTV)</i>	19
2.2.4 <i>Netmonk</i> (Monitoring Jaringan)	19
2.2.5 <i>Antares Eazy</i>	20
2.2.6 Pijar Sekolah	20

2.2.7	<i>Omni Communication Assistant (OCA)</i>	20
2.2.8	Keunggulan dan Kekurangan Indibiz	20
2.3	Keunggulan Bersaing	23
2.4	Konsep <i>Value Chain</i>	24
2.4.1	Aktivitas Utama (<i>Primary Activities</i>).....	26
2.4.2	Aktivitas Pendukung (<i>Support Activities</i>).....	26
2.5	Konsep <i>Value Added</i>	27
2.6	Teori VA, NVA, dan NNVA Berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan...	27
2.6.1	<i>Value Added</i>	27
2.6.2	<i>Non-Value Added</i>	28
2.6.3	<i>Necesarry but Non-Value Added</i>	28
2.7	Kajian Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		37
3.1	Tahap Pendahuluan	38
3.1.1	Studi Lapangan.....	38
3.1.2	Studi Literatur	38
3.1.3	Identifikasi dan Perumusan Masalah	39
3.1.4	Penetapan Tujuan	39
3.1.5	Batasan dan Asumsi Penelitian	39
3.2	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	40
3.2.1	Pengumpulan Data	40
3.2.2	Karakteristik Responden	41
3.2.3	Identifikasi <i>Value Chain Activities</i>	42
3.2.4	Klasifikasi Nilai <i>Value Added Activities</i>	45
3.2.5	Konsensus Hasil Klasifikasi Nilai.....	45
3.3	Tahap Analisis Hasil dan Kesimpulan.....	46
3.3.1	Verifikasi dan Validasi.....	46
3.3.2	Analisis Hasil dan Pembahasan	46
3.3.3	Implikasi.....	47
3.3.4	Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	48
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		49
4.1	Identifikasi <i>Value Chain Activities</i> Indibiz.....	49
4.1.1	Identifikasi <i>Primary Activities</i>	50

4.1.2	Identifikasi Support Activities	52
4.2	Klasifikasi Nilai <i>Value Added Activities</i> (VA, NVA, NNVA)	53
4.3	Konsensus Nilai <i>Value Added Activities</i>	57
BAB V ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN.....		60
5.1	Verifikasi dan Validasi.....	60
5.2	Analisis <i>Value Chain</i>	65
5.2.1	<i>Primary Activities</i>	66
5.2.2	<i>Support Activities</i>	69
5.3	Analisis <i>Value Added Activity</i>	71
5.4	Implikasi Manajerial	79
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		82
6.1	Kesimpulan	82
6.2	Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....		87
LAMPIRAN.....		91