

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak terbentuk pada tahun 1995 (terakhir diperbarui dengan Keputusan Direksi No 50/PS150/COP-B0030000/2006), Divisi MSC ditunjuk sebagai pusat pemeliharaan infrastruktur PT Telkom. Sesuai visi dan misinya yang diembannya dalam skema bisnis PT Telkom, Divisi MSC diposisikan sebagai pusat unggulan untuk memberi solusi pemeliharaan untuk menjaga *availability* dan *reliability* alat produksi Telkom agar selanjutnya memberikan kontribusi bisnis secara *cost efficiency* dan *cost effectiveness*. Misi ini disebut sebagai *strategic expense centre*.

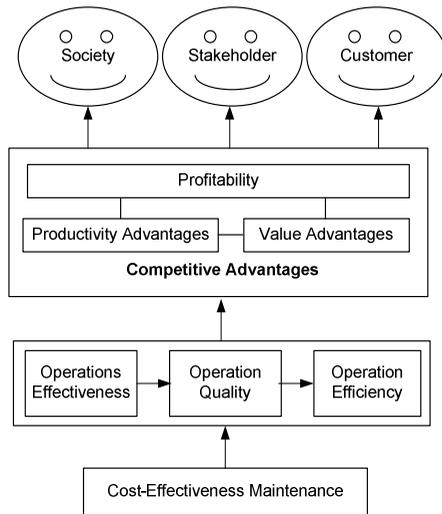
Disamping itu, dalam rencana bisnisnya, Divisi MSC rupanya masih berharap adanya pendapatan dari unit bisnis eksternal (non Telkom), namun misi ini tampak sengaja tidak dijabarkan secara lebih jelas atau lebih terperinci. Prioritas dalam manajemen portfolio bisnis berdasarkan nilai strategis, dampak pada sumberdaya, biaya dan lain-lain, adalah beberapa kriteria yang mungkin menjadi pertimbangannya. Sampai saat ini, pendapatan dari luar Telkom relatif kecil, itupun didominasi satu jenis layanan saja yaitu layanan kalibrasi.

Layanan Kalibrasi adalah salah satu layanan yang berfokus utama pada pemeliharaan *reliability* perangkat ukur. Tantangan yang dihadapi adalah bagaimana layanan ini memberi manfaat riil bagi penggunanya, tidak “sekedar” menjadi *evidence* kepatuhan pada suatu sistem mutu saja. Ditambah dengan munculnya program INSYNC PT Telkom, yang paralel dengan transformasi bisnis, infrastruktur, organisasi dan budaya. Transformasi bisnis mengubah bisnis legacy ke bisnis TIME (*Telecommunication, Information, Media, Edutainment*).

Berangkat dari sinilah, penulis tertarik untuk memberi sumbangan pemikiran tentang bagaimana peran dan kebutuhan ini dijawab oleh manajemen Lab.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah mendapatkan model tekno-ekonomi yang dapat dibuat dan diberdayakan oleh Lab Cibinong sebagai rujukan untuk membuat sistem layanan kalibrasi yang dapat lebih *cost-effective* menjalankan fungsinya, yaitu sebagai bagian dari pemeliharaan untuk mendukung *reliability* perangkat ukur PT Telkom dan lebih *profit-effective* dalam menjalankan misi orientasi *profit*.

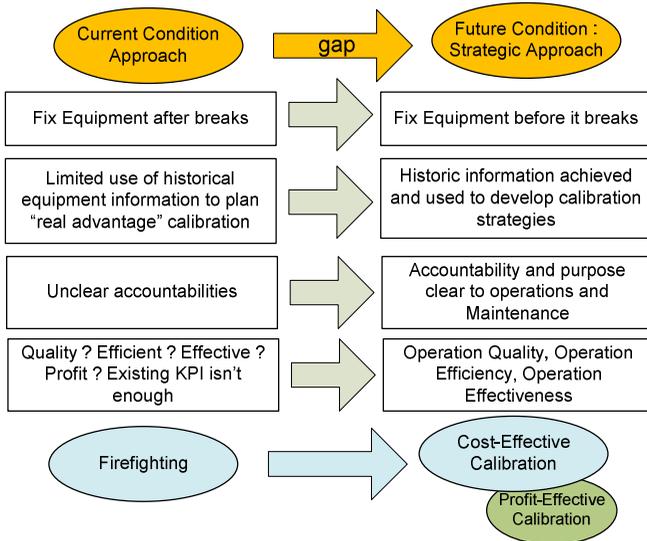


Gambar 1-1. Model pemeliharaan (Wexionensia, 2004)

1.3 Rumusan Masalah

Beberapa permasalahan-permasalahan yang harus diselesaikan dalam mencapai tujuan penelitian tersebut antara lain sebagai berikut :

- Mengembangkan model bisnis kalibrasi sebagai pijakan awal untuk mendapatkan ide-ide inovasi perbaikan dan peningkatan secara terstruktur.
- Mengembangkan model tekno-ekonomi yang ditujukan sebagai peta untuk mengefektifkan peran *strategic expense centre* dan peran *profit centre*.



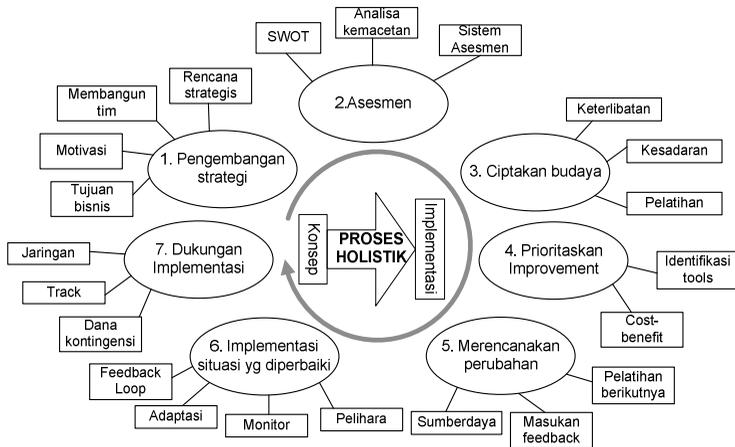
Gambar 1-2. Gap Analysis Result

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

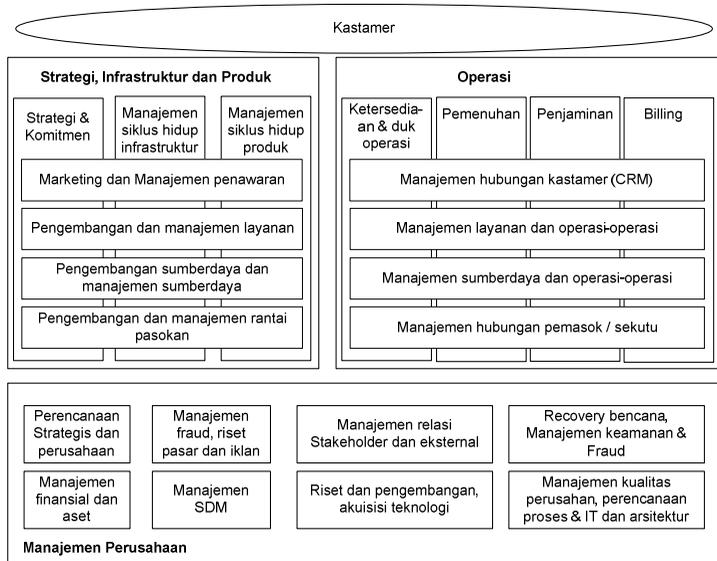
- Thesis ini dibuat dari sudut pandang Lab Kalibrasi Cibinong. Artinya dalam berbagai aspeknya dibatasi oleh potensi dan kondisi yang dimiliki Lab Cibinong misalnya dalam hal ruang lingkup layanan, kewenangan, finansial, orientasi bisnis.

- Khusus untuk model tekno-ekonomi dalam peran Strategic Expense Centre tidak sampai kepada perhitungan finansialnya.
- Sesuai dengan judul, pembahasan pada penelitian ini dibatasi pada sudut pandang teknologi dan dampak ekonomisnya (tekno-ekonomi). Penulis tidak fokus kepada topik-topik lain dalam pengelolaan yang lebih holistik seperti manajemen *leadership*, manajemen komunikasi, manajemen sumber daya manusia, dan lain-lain.



Gambar 1-3. Konsep proses holistik (Pawar, 2000)

- Pembahasan peningkatan peran tidak masuk kepada tema pembagian peran pada eTOM, yang menjadi framework proses bisnis Telkom terkini.

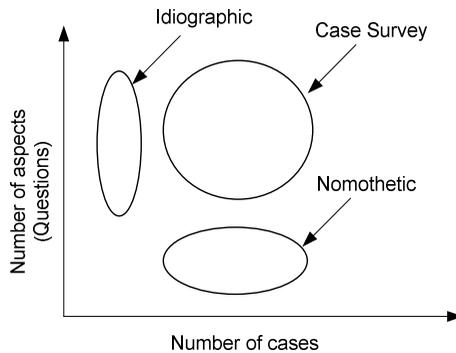


Gambar 1-4. Model e-TOM (TMForum, 1988)

1.5 Metodologi Penelitian

Pendekatan yang dilakukan cenderung pada pendekatan sistem. Kalibrasi dalam thesis ini adalah bagian dari fungsi pemeliharaan alat produksi PT Telkom. Thesis ini menggunakan metodologi survey-kasus (*case-survey*), dimana proses pemodelannya didekati dengan beberapa konsep agar dapat memberi pandangan yang multi aspek. Tinjauan didukung oleh

data-data sekunder dengan melakukan analisa secara intensif terhadap beberapa penelitian terkait (penelitian pustaka)

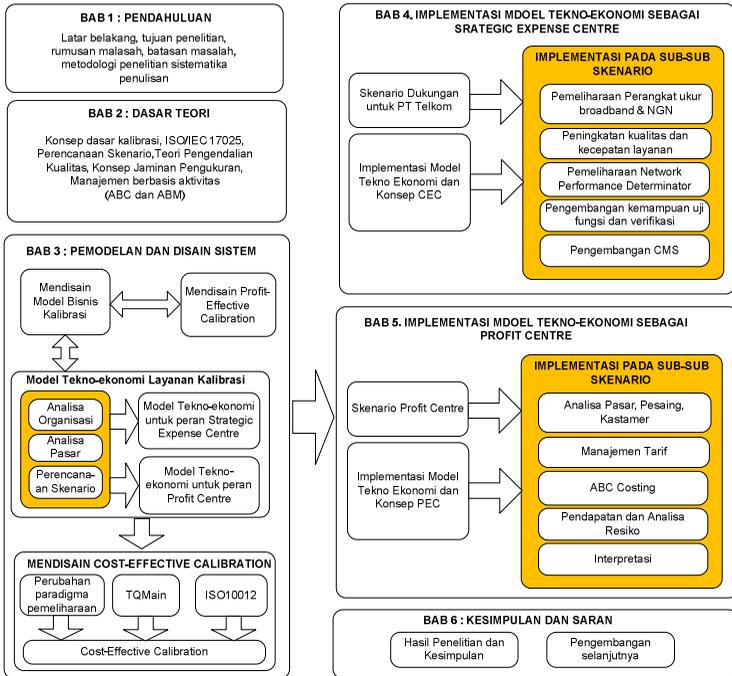


Gambar 1-5. Metodologi riset (Wexionensia, 2004)

Pada proses penelitian ini, karena obyek penelitian adalah hal yang sangat spesifik dan dalam beberapa bahasan data kurang mendukung, thesis ini mengoptimalkan peran pakar (*expert judgmen*), paralel dengan beberapa kegiatan yang membutuhkan data primer seperti dan observasi langsung dan simulasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan thesis dapat digambarkan sbb :



Gambar 1-6. Struktur Thesis