

## Strategi pengembangan bisnis layanan multipurpose smart card di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Trubus Gunawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71303&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penggunaan smart card saat ini semakin diterima di sebagian besar outlet bisnis, antara lain pada mesin-mesin ATM, terminal/ card reader di merchant maupun pusat-pusat penyedia jasa layanan untuk melakukan transaksi pembayaran secara elektronik. Di Indonesia layanan berbasis smart card banyak diaplikasikan pada payphone, SIM-Card GSM dan kartu perbankan. Perkembangan teknologi smart card yang semakin maju memungkinkan aplikasi layanan yang terpisah-pisah disatukan kedalam satu kartu untuk berbagai aplikasi layanan, yaitu multipurpose smart card. Kapabilitas teknologi smart card ini memberikan peluang bisnis baru bagi operator telekomunikasi untuk mengembangkan bisnisnya ke pasar sektor lain.

PT.Telkom sebagai operator telekomunikasi yang mempunyai customer base yang besar mempunyai peluang untuk memperoleh tambahan pendapatan dengan menggelar layanan baru yang dikembangkan dari layanan telepon umum kartu smart yang sudah digelar, yaitu layanan pembayaran secara elektronik pada jalan tol, pembayaran kredit dan debit, pembayaran tagihan jasa telekomunikasi dan layanan percakapan. Dalam tesis ini dilakukan kajian pengembangan bisnis layanan multipurpose smart card melalui analisis kondisi lingkungan bisnis internal maupun eksternal untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan, serta peluang dan ancaman yang dihadapi perusahaan. Dengan demikian dapat ditentukan langkah-langkah strategis untuk memasuki bisnis layanan baru ini.

Dengan melakukan analisis Internal Eksternal (IE) dan analisis matriks SPACE diperoleh kesimpulan bahwa dalam memasuki bisnis layanan multipurpose smart card, PT.Telkom berada pada posisi kompetisi. Strategi yang harus diterapkan yaitu strategi pertumbuhan dengan konsentrasi melalui integrasi horisontal. Sedangkan berdasarkan analisis matriks SWOT dan QSPM, strategi yang sesuai dalam pengembangan bisnis layanan multipurpose smart card yaitu strategi integrasi layanan dengan CMS, strategi PT.Telkom sebagai operator terminal dan card issuer, kerjasama dengan merchant, PUS, bank/institusi jaringan finansial, strategi peningkatan mutu pelayanan dan pengembangan unit organisasi. Sedangkan berdasarkan analisis kelayakan investasi, bisnis layanan multipurpose smart card masuk dalam kriteria layak. Untuk memberikan arah bisnis yang digelar, disusun rencana bisnis (business plan) yang mencakup rencana produk, rencana pemasaran, rencana organisasi dan SDM serta rencana keuangan.

.....Now on the most of business outlet, terminal/ card reader at merchants and point of services can accept smart card for electronic payment transaction. In Indonesia, services based smart card are applied at payphone, SIM-Card for GSM and card for banking. The development of smart card technology allows several separated and independent applications to be integrated into using one smart card, called multipurpose smart card. Smart card technology with its capability provides telecommunication operators to develop their business services into other sectors.\_

PT.Telkom as a telecommunication operator which has a wide customer base, will have a potential opportunity to get revenue added by providing new services developed from the existing payphone network, include electronic payment for toll road, credit and debet payment, payment for telecommunication services

bill, and voice services by using payphone. The study in this thesis is to analyze the business development of multipurpose smart card services by doing analysis of business environment (internal and external) to indicate the strengths and weaknesses of the company, as well as opportunities and threats. Thereby, the company should decide some strategic decisions on providing the new services.

By using Internal External (IE) analysis, and SPACE analysis, we get a conclusion that to enter the business of multipurpose smart card services, PT.Telkom is on the competitive area position. The company should apply Growth Strategy with focusing horizontal integration. By using SWOT and QSPM analysis, the company should apply some strategies, include to integrate the services with the existing CMS management, PT.Telkom as terminal operator and card issuer, joint operation/ partnership with merchants, point of services and banks/ financial network institution, increase service quality; and develop an organization unit. Based on the feasibility study, the business of multipurpose smart card services is feasible. For giving the guidance, business plan has been made, include product plan, marketing plan, organization and human resources plan; and financial plan.