

## Pengantar sosiologi pedesaan dan pertanian/ Raharjo

Raharjo

Deskripsi Dokumen: <http://lontar.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=33669&lokasi=12>

---

### Abstrak

TELKOM saat ini dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat, terutama pada segmen corporate customer. Corporate customer merupakan pelanggan potensial karena memberikan kontribusi pendapatan yang besar bagi TELKOM. Oleh karena manajemen DIVRE II memutuskan membentuk Unit Corporate Customer (UCoC) yang bertujuan melayani corporate customer dalam jasa telekomunikasi. Kebutuhan corporate customer sangat beragam, mulai dari pasang baru sampai dengan penanganan gangguan POTS maupun NON POTS. Hal ini tentu saja membutuhkan dukungan sistem informasi yang handal, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan tolok ukur yang ditetapkan. Sistem informasi yang belum mendukung secara maksimal dalam mengelola corporate customer, baik teknis maupun non teknis, merupakan kendala dalam memberikan pelayanan terbaik bagi corporate customer. Peran sistem informasi dalam suatu organisasi sangat diperlukan untuk mendukung strategi bisnis, sehingga dapat mencapai tujuan organisasi. Pemanfaatan sistem informasi dalam suatu organisasi dapat optimal, jika direncanakan dengan baik dalam suatu Perencanaan Strategis Sistem Informasi. Studi kasus akan diawali dengan proses perencanaan dan kegiatan untuk menganalisis kondisi UCoC dengan menggunakan analisis Value Chain, Five Competitive Forces, SWOT dan Critical Success Factor. Kemudian menterjemahkan kebutuhan bisnis, menentukan strategi sistem informasi dan strategi teknologi informasi. Hasil akhir dari tesis ini adalah memberikan usulan Perencanaan Strategis Sistem Informasi yang sesuai bagi UCoC untuk menjalankan bisnisnya.