

INTISARI

PT Telkom Indonesia memiliki peran strategis dalam mendorong transformasi digital nasional melalui pengembangan konektivitas, platform digital, dan layanan digital terintegrasi. Seiring dengan transformasi tersebut, Telkom dihadapkan pada tantangan persaingan yang semakin ketat serta persepsi pelanggan yang masih memandang perusahaan sebatas penyedia layanan konektivitas. Di sisi lain, pertumbuhan pesat industri manufaktur di Kabupaten Ngawi, yang ditopang peningkatan investasi, fasilitas kawasan berikat, serta penetapan sebagai kawasan industri prioritas nasional, mendorong meningkatnya kebutuhan akan infrastruktur telekomunikasi dan solusi digital yang andal. Kondisi ini membuka peluang strategis sekaligus tantangan bagi PT Telkom Indonesia Daerah Ngawi untuk berperan sebagai mitra utama transformasi digital industri manufaktur.

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi kebutuhan telekomunikasi dan digitalisasi industri manufaktur di Ngawi, menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pemilihan penyedia layanan telekomunikasi dan digital, serta merumuskan strategi Telkom Daerah Ngawi. Penelitian menggunakan desain kualitatif melalui wawancara mendalam dan studi dokumen. Analisa menggunakan pendekatan analisis tematik melalui proses pengkodean terbuka, aksial, dan selektif, serta dipadukan dengan kerangka PESTEL, Porter's Five Forces, VRIO, dan Kanvas Model Bisnis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebutuhan telekomunikasi dan digitalisasi industri manufaktur di Kabupaten Ngawi bersifat multidimensi dan tidak hanya berfokus pada aspek konektivitas, tetapi juga mencakup kesiapan organisasi, kepatuhan regulasi, serta pola kemitraan strategis dengan penyedia layanan. Preferensi pemilihan penyedia layanan dipengaruhi oleh kombinasi pertimbangan fungsional dan relasional, yang menempatkan peran penyedia tidak sekadar sebagai mitra, tetapi sebagai mitra strategis bisnis. Analisis lingkungan eksternal mengindikasikan tingkat persaingan yang tinggi dan dinamika pasar yang menuntut diferensiasi layanan berbasis solusi industri. Secara internal, Telkom memiliki kapabilitas strategis yang kuat untuk merespons kebutuhan tersebut, namun diperlukan penguatan fokus pada solusi digital terintegrasi agar penciptaan nilai tidak bergantung pada layanan konektivitas semata.

Kata kunci: PT. Telkom Indonesia, Industri Manufaktur, Strategi, Analisis Tematik, PESTEL, Porter's Five Forces, VRIO, Bisnis Model Kanvas

ABSTRACT

PT Telkom Indonesia plays a strategic role in advancing Indonesia's national digital transformation through the development of connectivity, digital platforms, and integrated digital services. Along with this transformation, Telkom faces increasingly intense competition and customer perceptions that still position the company primarily as a connectivity provider. At the same time, the rapid growth of the manufacturing sector in Ngawi Regency supported by rising investment, bonded zone facilities, and its designation as a nationally prioritized industrial area has increased demand for reliable telecommunications infrastructure and digital solutions. This situation presents both strategic opportunities and challenges for PT Telkom Indonesia Ngawi Regency to act as a key partner in the digital transformation of the manufacturing industry.

This study aims to identify the telecommunications and digitalization needs of the manufacturing industry in Ngawi, analyze the factors influencing the decision to select telecommunications and digital service providers, and formulate a strategy for Telkom Daerah Ngawi. The study employed a qualitative design through in-depth interviews and document studies. The analysis employed a thematic analysis approach through open, axial, and selective coding processes, combined with the PESTEL framework, Porter's Five Forces, VRIO, and Business Model Canvas.

The results of this study indicate that the telecommunications and digitalization needs of the manufacturing industry in Ngawi Regency are multidimensional and focus not only on connectivity but also encompass organizational readiness, regulatory compliance, and strategic partnership patterns with service providers. Service provider selection preferences are influenced by a combination of functional and relational considerations, positioning providers beyond mere vendors to strategic business partners. External environmental analysis indicates high levels of competition and market dynamics that demand service differentiation based on industry solutions. Internally, Telkom possesses strong strategic capabilities to respond to these needs, but a stronger focus on integrated digital solutions is needed to ensure value creation is not dependent solely on connectivity services.

Keywords: *PT Telkom Indonesia; Manufacturing Industry; Strategy; Thematic Analysis; PESTEL; Porter's Five Forces; VRIO; Business Model Canvas.*