



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
ABSTRACTION	xi
INTISARI	xii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Permasalahan	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat dan Kontribusi Penelitian	6
1.5 Metode Penelitian	7
1.6 Metode Analisa Data	8
1.7 Sistematika Penulisan	9
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	11
2.1 Strategy Membangun Keunggulan Kompetitif.....	11
2.2 Faktor-faktor yang Mendukung Implementasi Strategy	13
2.3 Business Process	13



2.4	Metodologi Pengembangan sistem informasi.....	16
2.4.1	Prinsip dari Design Berpusat pada User	16
2.4.2	Metode Desain Pusat User	17
2.4.3	Prototype	18
2.5	CRM (Customer Relationship Management).....	19
2.6	Teori TAM (Technology Acceptance Method)	21
2.7	Nilai-nilai Keunggulan Kompetitif.....	23
III.	PROFIL PERUSAHAAN	25
3.1	Sejarah PT Indosat	25
3.1.1	Sebelum Menjadi BUMN	25
3.1.2	Setelah Menjadi BUMN	26
3.2	Fungsi dan Tujuan PT INDOSAT	27
3.2.1	Fungsi PT INDOSAT	27
3.2.2	Tujuan PT INDOSAT.....	27
3.3	Visi, Misi, Motto dan Strategy PT INDOSAT	28
3.3.1	Visi	28
3.3.2	Misi.....	28
3.3.3	Motto	28
3.3.4	Strategy PT INDOSAT.....	29
3.4	Struktur Organisasi PT INDOSAT TBK dan NCS	30
3.5	Produk dan Layanan PT INDOSAT	37
3.5.1	Telepon Internasional	37
3.5.2	Layanan Global	39
3.5.3	Multimedia.....	41
3.6	Kondisi Persaingan Industri Telekomunikasi.....	42
3.7	Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Korporasi PT Indosat	44
3.7.2	Modul Aplikasi pada DJ-Online	45
3.7.3	Scope of Work DJ-Online	45
3.7.4	Karakteristik dan Manfaat DJ-Online	46



IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Responder	48
4.2 Gambaran Hasil Penelitian	49
4.3 Analisa Hasil Penelitian	51
4.3.1 Persepsi Easy to Use	51
4.3.2 Persepsi Usefulness.....	54
4.3.3 Persepsi Enjoy To Use	56
4.3.4 Dampak Competitive Advantage.....	59
V. Kesimpulan dan Saran.....	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN PERTANYAAN DAN HASIL PENELITIAN	67