

ABSTRAK

ANALISIS STRATEGI BERSAING PT. TELEKOMUNIKASI SELULER DALAM INDUSTRI UANG ELEKTRONIK DI INDONESIA

M. Khoirul Rozul Harahap

16/402393/PEK/21928

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi strategi bersaing Telkomsel dalam industri *e-money* serta memperoleh rumusan strategi baru. Penelitian ini menggunakan data Internal Perusahaan, Laporan Bank Indonesia, hasil wawancara kepada pejabat berwenang, serta hasil survei lainnya yang mendukung. Periode analisis data penelitian yang digunakan adalah 3 tahun yakni mulai tahun 2015-2017. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan sumber wawancara dan wacana sebagai referensi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran tentang kondisi perkembangan industri dan uang elektronik di Indonesia, mengidentifikasi faktor yang berpotensi menjadi penghambat dan pendorong Telkomsel dalam bersaing di industri uang elektronik, merancang alternatif strategi bisnis untuk Telkomsel dalam menghadapi persaingan industri uang elektronik di Indonesia. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metoda penelitian deskriptif. Metoda analisis eksternal dilakukan dengan melakukan analisis karakteristik industri, *five forces* dari Porter, *driving forces*, dan *key success factors*. Analisis lingkungan internal dilakukan dengan melakukan analisis kapabilitas bidang fungsional. Berdasarkan analisis tersebut dapat diketahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman untuk mengevaluasi strategi bersaing yang sesuai dengan kondisi persaingan industri saat ini.

Hasil penelitian menunjukkan strategi peningkatan pengguna uang elektronik yang dikeluarkan oleh Telkomsel tidak diikuti dengan transaksi yang dilakukan oleh pengguna T-Cash. Strategi bersaing alternatif yang sebaiknya dilakukan perusahaan untuk bersaing dengan mempertahankan penambahan pelanggan, meningkatkan transaksi pelanggan dengan memperluas segmen pasar, meningkatkan kerja sama dengan merchant, mempertahankan program pemasaran serta meningkatkan kemampuan dan keahlian SDM khususnya dalam bidang keuangan.

Kata Kunci: strategi bersaing, analisis industri, *porter five forces*, *driving forces*, *key success factors*, industri uang elektronik.

ABSTRACT

ANALYSIS OF COMPETITIVE STRATEGY PT. TELEKOMUNIKASI SELULER IN THE ELECTRONIC MONEY INDUSTRY IN INDONESIA

M. Khoirul Rozul Harahap

16/402393/PEK/21928

This research was conducted to evaluate competing strategies Telkomsel in the e-money industry and obtain a new strategy formula. This study uses data from the Company's Internal, Bank Indonesia Reports, interviews with authorized officials, and other supporting survey results. The research data analysis period used is 3 years, starting from 2015-2017. This research is a qualitative descriptive study with sources of interview and discourse as references.

The purpose of this study is to provide an overview of the development conditions of industry and electronic money in Indonesia, identifying factors that have the potential to become obstacles and drivers of Telkomsel in competing in the electronic money industry, designing alternative business strategies for Telkomsel in the face of competition in the electronic money industry in Indonesia. Research was conducted using a qualitative approach using descriptive research methods. The external analysis method is carried out by performing industry characteristic analysis, Porter's five forces, driving forces, and key success factors. Internal environmental analysis is carried out by analyzing the functional field capabilities. Based on the analysis, it can be seen strengths, weaknesses, opportunities and threats to evaluate competitive strategies that are in accordance with the current conditions of industrial competition.

The results of research show that the strategy of increasing electronic money users issued by Telkomsel is not followed by transactions carried out by T-Cash users. Alternative competitive strategies that companies should do to compete by maintaining additional customers, increasing customer transactions by expanding market segments, increasing cooperation with merchants, maintaining marketing programs and increasing human resources capabilities and expertise, especially in the financial sector.

Keywords: competitive strategies, industry analysis, Porter's five forces, driving forces, key success factors, electronic money industry.