

INTISARI

PT Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) yang menyediakan infrastruktur jaringan produk IndiHome *Triple Play* (internet cepat, telepon rumah dan TV interaktif atau *UseeTV cable*) serta bertanggung jawab atas kegiatan operasional pemasangan dan penanganan gangguan pada IndiHome. Di tengah persaingan yang ketat dengan *provider broadband* lainnya di kota Malang, banyaknya keluhan pelanggan dan calon pelanggan IndiHome akibat sering terlambatnya penanganan menjadi ancaman bagi perusahaan.

Penelitian ini bertujuan merancang strategi yang tepat untuk pengembangan perusahaan dan mengidentifikasi prioritas rancangan strategi pengembangan perusahaan yang diperoleh dengan analisis SWOT dan metode *Quantitative Strategic Planning Matrix* (QSPM). Rangkaian analisis SWOT digunakan untuk menjawab tujuan pertama dan rangkaian metode QSPM digunakan untuk menjawab tujuan kedua. Variabel penelitian terdiri dari faktor internal dan eksternal perusahaan dilihat dari seluruh aspek. Dalam pencapaian tujuan penelitian, dibutuhkan penyebaran kuesioner sebanyak 3 tahap (tahap pembobotan, tahap pemberian rating dan tahap ketertarikan terhadap strategi) yang akan diisi oleh responden pakar (*expert judgement*) sebanyak 8 orang dengan jabatan setingkat manajer dan lama bekerja rata-rata diatas 30 tahun.

Hasil penelitian menyatakan bahwa Perumusan strategi pengembangan PTTA dilakukan dengan menganalisis faktor internal dan eksternal PTTA untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dimiliki PTTA. Hasil analisis diketahui posisi PTTA saat ini yaitu dalam posisi rata-rata dan strategi yang dapat diterapkan adalah *hold and maintain strategy* atau strategi menjaga dan mempertahankan. Strategi yang telah disusun menggunakan matriks SWOT kemudian dilakukan penentuan prioritas strategi yang akan diterapkan terlebih dahulu menggunakan QSPM, hasilnya strategi yang dapat diterapkan pertama kali oleh PTTA adalah memberikan penawaran kepada pelanggan lama yang masih menggunakan kabel tembaga, untuk melakukan *upgrade* ke layanan *triple play*.

Kata kunci: Strategi, analisis SWOT, *Quantitative Strategic Planning Matrix*.

ABSTRACT

PT Telkom Akses (PTTA) is a subsidiary of PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) providing IndiHome Triple Play product network infrastructure (high speed internet, telephone and interactive TV or UseeTV cable) and is responsible for operating and installing disruption of IndiHome. In the midst of intense competition with other broadband providers in Malang, the number of customer complaints and prospective customers IndiHome due to frequent late handling becomes a threat to the company.

This study aims at designing appropriate strategies for company development and identifying priorities of company development strategy design obtained by SWOT analysis and Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM) method. The SWOT analysis sequences are used to answer the first objective and QSPM methods are used to answer the second objective. The research variables consist of internal and external factor of company seen from all aspect. In order to achieve the research objectives, it is necessary to distribute 3-stage questionnaires (weighting stage, rating stage and interest level of strategy) to be filled by expert judgment by 8 persons with manager-level positions and average length of work over 30 years .

The results stated that the formulation of PTTA development strategy is done by analyzing internal and external factors of PTTA to know the strengths, weaknesses, opportunities and threats owned by PTTA. The result of this research is that the current position of PTTA is in the average position and the strategy that can be applied is the hold and maintain strategy. The strategy that has been compiled using SWOT matrix is then done priority strategy determination which will be applied firstly using QSPM, the result of strategy that can be applied firstly by PTTA is to offer to old customer still using copper cable to upgrade to triple play service.

Keywords: Strategy, SWOT analysis, Quantitative Strategic Planning Matrix.