

INTISARI

PT Infomedia Nusantara (INFOMEDIA) sebagai salah satu anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk., menjalankan bisnisnya dengan fokus dalam penyediaan layanan Manajemen Proses Bisnis (*Business Process Management*).

Guna memenangkan persaingan dalam industri Manajemen Proses Bisnis baik di dalam negeri maupun di kawasan regional, PT Infomedia Nusantara perlu mengidentifikasi kondisi lingkungan eksternal dan internal perusahaan. Kondisi lingkungan eksternal meliputi kondisi lingkungan umum dianalisis menggunakan Analisis PEST dan kondisi persaingan dalam industri dianalisis menggunakan 5 Kekuatan Porter untuk mendapatkan faktor-faktor sukses kunci dalam industri Manajemen Proses Bisnis di Indonesia. Kondisi internal meliputi kondisi sumber daya dan kapabilitas dianalisis menggunakan Analisis *Value Chain* dan *Building Blocks of Competitive Advantages* untuk mengetahui keunggulan bersaing perusahaan yang merupakan modal paling kuat dari suatu perusahaan. Dengan kedua kondisi yang telah diidentifikasi tersebut maka strategi perusahaan yang paling sesuai dapat dirumuskan dengan berdasarkan Strategi Kompetitif Generik Porter.

Analisis dilakukan terhadap strategi PT Infomedia Nusantara, untuk mengetahui kesesuaian strategi tersebut dengan hasil analisis terhadap kondisi eksternal dan internal perusahaan dan selanjutnya dilakukan re-formulasi strategi agar PT Infomedia Nusantara benar-benar mampu memenangkan persaingan dalam industri Manajemen Proses Bisnis di Indonesia.

Kata kunci : PT Infomedia Nusantara (INFOMEDIA), Kondisi Lingkungan Eksternal, Analisis PEST, 5 Kekuatan Porter, Kondisi Lingkungan Internal, *Value Chain*, *Building Blocks of Competitive Advantage*, Faktor Sukses Kunci, Keunggulan Bersaing, Strategi Kompetitif Generik Porter, Strategi Perusahaan.

Abstract

PT. Infomedia Nusantara (INFOMEDIA) as the subsidiary of PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, role it business' with focus to provide Business Process Management

To win the competition in Business Process Management both in local and regional, PT Infomedia Nusantara need to identified the external and internal environment condition. The external environment condition consist of general environment were analyzed using PEST and competition in industry were analyzed using % Forces Porter to obtain key succes factor in Business Process Management industry in Indonesia. The internal environment condition consist of resources and capability were analyzed using Value Chain Analysis and Building Blocks of Competitive Advantages, which become the competitive advantages and strength point for a company . With identified that conditions, the appropriate company strategic formulated by Competitive Strategic Generic Porter,

Analysis to strategic PT Infomedia Nusantara , to find out appropriate strategic with analytic result concerning external and internal environment conditions and re-formulate the strategic that PT Infomedia Nusantara capable win the competition in Business Process Management industry in Indonesia.

Keywords : PT Infomedia Nusantara (INFOMEDIA), External Environment Condition , PEST Analysis, 5 Forces Porter, Internal Environment Condition, Value Chain Analysis, Building Blocks of Competitive Advantages, Key Succes Factor, Competitive Advantage ,Strategic Competitive Generic Porter, Company Strategic.

Jawaban:

Pada operasional itu sendiri, produk atau layanan dikonsumsi dalam waktu bersamaan dengan proses produksinya. Pelayanan pada pelanggan sangat erat dengan fungsi operasional yang dijalankan, karena pada saat layanan diberikan pada pelanggan *end user* maka pada saat tersebut produk atau layanan diberikan pelanggan Infomedia atau *client*.

Aktivitas-aktivitas dalam proses operasional terdiri dari Perencanaan Sumber daya, *Managing Realtime*, Memastikan Sistem Quality Monitoring, Reporting Manajemen dan aktivitas yang mendukung Customer Satisfaction.

Kegiatan operasional yang dijalankan di Infomedia dijamin secara kualitas yang baik dan dijalankan dengan biaya rendah, yaitu dengan dilakukannya program efisiensi di beberapa hal antara lain pemilihan lokasi operasional, efisiensi infrastruktur melalui implementasi *cloud environment* dan kualitas operasional (tingkat layanan dan *service excellent*) yang dijamin melalui implementasi *Infomedia Operation Center*

Hasil Wawancara Expert

Narasumber 7: GM Business Support - PT Infomedia Nusantara

1. Bagaimana sistem pengelolaan SDM di Infomedia?

Jawaban:

Kita bercerita dari rekrut, pelatihan dan pengembangan. Pertama, pola rekrut pegawai menerapkan tema *Smart People Recruitment* yaitu menyiapkan SDM masa depan yang berkualitas yang dapat membawa kemajuan bagi Infomedia melalui “benih” yang berkualitas, melalui rekrut dari fresh graduate dan dari expert.

Kedua sistem pelatihan, kita bekerja sama dengan Telkom University dan dengan lembaga profesional baik di dalam maupun luar negeri. Infomedia siapkan kompetensi new wave melalui program training dan sertifikasi. *Assesment Center* yang merupakan pengukuran terhadap kompetensi karyawan dengan bekerja sama dengan Telkom *Assesment Center*.

2. Bagaimana sistem budaya perusahaan dijalankan di Infomedia?

Jawaban:

Kita punya Budaya Perusahaan *The I Way* dengan nilai inti “*Solid, Speed, Smart*” di seluruh lini perusahaan, budaya perusahaan ini dijadikan pedoman dalam melakukan aktifitas perusahaan.

3. Bagaimana dengan hubungan industrial di Infomedia?

Jawaban:

Pengelolaan hubungan industrial dijabarkan dalam hal hubungan komunikasi, kesejahteraan moral dan aktifitas kerohanian, seni, budaya dan olah raga dijalankan melalui adanya Media Komunikasi Internal, Forum Komunikasi Bersama antara Serikat Pekerja dengan Manajemen dan Pengelolaan kegiatan Iman, Budaya dan Olah raga.