



ABSTRAK

Dalam menghadapi ketatnya persaingan bisnis di industri telekomunikasi, diperlukan strategi yang tepat agar dapat terus bertahan. Penurunan *revenue* yang terjadi dari tahun ke tahun hingga April 2020, struktur organisasi dan sumber daya manusia PT Sypuma sudah tidak pas untuk menunjang perusahaan. Untuk itu perlu mengkaji terhadap bisnis dan organisasi eksisting menggunakan analisis *fishbone* dan analisis *SWOT*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT Sypuma perlu melakukan perubahan transformasional dengan memanfaatkan keunggulan yang dimiliki yaitu menjadi patner bisnis PT Telkom puluhan tahun dan kantor yang berlokasi di lingkungan PT Telkom. Dengan melakukan digitalisasi proses bisnis serta perubahan struktur organisasi, sehingga PT Sypuma dapat bergerak lebih cepat dan fleksibel dalam menghadapi tantangan bisnis dan perubahan teknologi yang berkelanjutan.

Kata Kunci: industri telekomunikasi, strategi, analisis *fishbone*, analisis *SWOT*, digitalisasi proses bisnis, perubahan transformational.



ABSTRACT

In the face of intense business competition in the telecommunication industry, the right strategy is indeed required to preserve sustainability. The decline in revenue that had occurred until April 2020 had made the organizational structure and human resources of PT Sypuma unsuitable to underpin the company. Therefore, further research using fishbone and SWOT analysis were needed to study the existing business and organizational sides of the said company. The result of this research showed that PT Sypuma needs to undergo a transformational change by utilizing its advantages of being the business partner of PT Telkom for decades and its office location that is close to PT Telkom. By undertaking measures such as business process digitization and organizational structure transformation, it is believed that PT Sypuma could move faster and more flexibly in the face of business challenges and continuous technological changes.

Keywords: telecommunication industry, strategy, fishbone analysis, SWOT analysis, business process digitization, transformational change.