



Daftar Isi

Halaman Judul	
Halaman Pengesahan	
Halaman Persembahan	
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
Intisari	ix
Abstraksi	x
Bab I	Pendahuluan
1.1.	Latar Belakang 1
1.2.	Indentifikasi Masalah 4
1.2.1.	Rumusan Masalah 5
1.2.2.	Batasan Masalah 5
1.3.	Tujuan Penelitian 5
1.4.	Manfaat Penelitian 6
1.5.	Metodologi Penelitian 7
1.6.	Kerangka Pemikiran Penelitian 9
Bab II	Landasan Teori
2.1.	Pandangan Umum 12
2.1.1.	Sumberdaya 12
2.1.2.	Kapabilitas 14
2.2.	Teori RBV (<i>Resource Based View</i>)..... 16
2.3.	Keunggulan Bersaing 19
2.4.	Rantai Nilai 20
2.5.	Teori Pendukung 23
2.5.1.	Model Lima Kekuatan Persaingan 23



Bab III Profil Industri dan Perusahaan

3.1.	Profil Industri Telekomunikasi	26
3.1.1.	Sejarah, Perkembangan dan Proyeksi Industri Telekomunikasi Indonesia	26
3.1.2.	Kondisi Industri Telekomunikasi Indonesia	28
3.1.3.	Persaingan Produk dan Pasar Industri Telekomunikasi	30
3.2.	Produk Telekomunikasi	31
3.3.	Profil Perusahaan	33
3.3.1.	Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	33
3.3.2.	Seputar PT Telkom	34
3.3.3.	Struktur Organisasi	39
3.4.	Profil KSO Unit Divre IV Jawa Tengah – DIY	42
3.4.1.	Kerjasama Operasi (KSO)	42
3.4.2.	Produk Unit Bisnis	44
3.4.3.	Struktur Organisasi	45

Bab IV Hasil dan Analisis

4.1.	Analisa Kompetisi Lingkungan Industri	50
4.1.1.	Kompetisi Lingkungan Bisnis	51
1.	Aspek Ekonomi	52
2.	Aspek Perkembangan Teknologi	54
3.	Aspek Regulasi	56
4.	Aspek Demografi	57
4.1.2.	Kompetisi Industri Telekomunikasi di Indonesia	59
1.	Ancaman pendatang baru	59
2.	Daya tawar pembeli	60
3.	Ancaman produk atau jasa substitusi	61
4.	Daya tawar menawar pemasok	63
5.	Persaingan diantara perusahaan yang ada	64



4.2.	Penilaian Keunggulan Sumberdaya dan Kapabilitas	67
4.2.1.	Aktivitas Rantai Nilai (<i>Value Chain</i>)	67
4.2.2.	Evaluasi Kapabilitas Perusahaan	71
	1. Infrastruktur	71
	2. Finansial	72
	3. Operasional	73
	4. Pemasaran	74
	5. Pelayanan	75
	6. Produk	77
	7. Sumberdaya Manusia	90
	7. Aset Lainnya	93
	A. Budaya	93
	B. Brandname	95
	C. Regulasi	96
	D. Standarisasi	96
4.3.	Evaluasi Kekuatan dan Kelemahan	97
4.3.1.	Kekuatan Perusahaan	98
4.3.2.	Kelemahan Perusahaan	101
4.3.3.	Peluang dan Ancaman	102
4.4.	Evaluasi Kompetitif Sumberdaya dan Kapabilitas	104
4.5.	Penentuan Inti Kompetensi Perusahaan	107

Bab V Kesimpulan dan Rekomendasi

5.1.	Kesimpulan	109
5.2.	Rekomendasi	111

Daftar Pustaka

Lampiran

Daftar Tabel

Tabel 3.1. Produk dan Segmentasi Dalam Industri Telekomunikasi	32
Tabel 3.2. Komposisi Teledensiti di setiap Divre	35
Tabel 3.3. ISP yang Digunakan Berdasarkan Pengguna Pribadi dan Perusahaan	37
Tabel 3.4. Komposisi Pengguna Internet di Indonesia	38
Tabel 3.5. Kerjasama Telkom Dengan Distribusi Pembangunan 2 Juta SST	43
Tabel 3.6. Produk Telkom Divre IV Dalam Bisnis Utama	44
Tabel 4.1. Teknologi dan Infrastruktur Telekomunikasi	71
Tabel 4.2. Pertumbuhan Pendapatan Operasi Telkom Divre IV	73
Tabel 4.3. Sistem Penjualan Telkom Divre IV	75
Tabel 4.4. Pedoman Pengukuran Indikator WCO	76
Tabel 4.5. Tarif TELKOMSLJJ	78
Tabel 4.6. Tarif TELKOMLokal	80
Tabel 4.7. Jangkauan Layanan TELKOMSEN	87
Tabel 4.8. ISP Berdasarkan Ijin Dirjen Postel	89
Tabel 4.9. Perkembangan Pendapatan TELKOMNET Divre IV	89
Tabel 4.10. Kompetensi Sumberdaya dan Kapabilitas Telkom Divre IV	106
Tabel 4.11. Inti Kompetensi Perusahaan	107

Daftar Gambar

Gambar 1.1. Skema Pemikiran Penelitian	10
Gambar 1.2. Analisis Sumberdaya dan Kapabilitas	11
Gambar 2.1. Framework Sumberdaya dan Kapabilitas Organisasional	19
Gambar 2.2. Rantai Nilai Generik	21
Gambar 2.3. Model Lima Kekuatan Persaingan	25
Gambar 3.1. Struktur Organisasi PT Telkom	40
Gambar 3.2. Struktur Organisasi PT Telkom Divre IV	49
Gambar 4.1. Rencana dan Realisasi Investasi pada 2002	53
Gambar 4.2. Pertumbuhan Tingkat Inflasi 1999 – 2002	54
Gambar 4.3. Persentase Pengguna Inrnet berdasarkan Umur	58
Gambar 4.4. Persentase Pengguna Internet berdasarkan gender	58
Gambar 4.5. Rantai Nilai dalam Telkom KSO Divre IV	70
Gambar 4.6. Perbandingan Pendapatan dengan Jumlah Pelanggan	74
Gambar 4.7. Perkembangan pendapatan dari TELKOMSLJJ	79
Gambar 4.8. Perkembangan pendapatan dari TELKOMLokal	81
Gambar 4.9. Pelanggan Telpon Berdasarkan Residensial, Bisnis dan Sosial	81
Gambar 4.10. Perkembangan pendapatan dari Warung TELKOM	84
Gambar 4.11. Kondisi Pelayanan di setiap Divre	84
Gambar 4.12. Komposisi Pegawai Berdasarkan Pendidikannya	91