

## DAFTAR ISI

<b>BAB I</b> .....	15
<b>PENDAHULUAN</b> .....	15
1.1 Latar Belakang.....	15
1.2 Rumusan Masalah .....	29
1.3 Tujuan Penelitian .....	30
1.4 Manfaat Penelitian .....	31
1.4.1 Manfaat Secara Praktis .....	31
1.4.2 Manfaat Secara Teoritis .....	32
1.5 Batasan Penelitian .....	32
1.6 Sistematika Penulisan.....	32
<b>BAB II</b> .....	34
<b>KAJIAN TEORI</b> .....	34
2.1 Strategi Bisnis.....	34
2.1.1 Tipe Strategi Organisasi.....	34
2.1.1 <i>Alignment</i> antara Strategi, Struktur, dan Proses .....	37
2.1.2 <i>Fleksibilitas Struktural dan Adaptasi</i> .....	38
2.2 Konsep Desain dan Struktur Organisasi.....	39
2.2.1 Desain Organisasi .....	39
2.2.2 Konsep Struktur Organisasi .....	40
2.3 Konsep Redesain Organisasi .....	47
2.4 Manajemen Perubahan Organisasi .....	49
2.4.1 Definisi Manajemen Perubahan Organisasi .....	49
2.4.2 Jenis Manajemen Perubahan Organisasi.....	50
2.4.3 Langkah-Langkah Perubahan Organisasi .....	51
2.5 Kerangka Analisis Penelitian .....	54
<b>BAB III</b> .....	59
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	59
3.1 Jenis Penelitian.....	59
3.2 Jenis Sumber, Cara Memperoleh, Metode Pengumpulan Data .....	59
3.2.1 Jenis dan Sumber Data .....	59
3.2.2 Metode Pengumpulan Data.....	60
3.3 Instrumen Penelitian .....	65

3.4	Pengolahan Data dan Analisis Data .....	69
3.4.1	Pengelolaan Data.....	69
3.4.2	Analisis Data .....	69
<b>BAB IV</b>	.....	<b>70</b>
<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	.....	<b>70</b>
4.1	Profil Umum PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk .....	70
4.2	Struktur Perusahaan.....	74
4.3	Tujuan, Visi, Misi, dan Strategi .....	74
4.4	Organisasi Direktorat Enterprise Business and Service (EBIS) .....	79
4.4.1	Visi, Misi, Tujuan, dan Struktur Organisasi Direktorat Enterprise and Business Service .....	79
4.4.2	Peta Peran dan Proses Bisnis.....	82
4.4.3	Organisasi Divisi Solution Delivery and Assurance.....	83
<b>BAB V</b>	.....	<b>90</b>
<b>PEMBAHASAN</b>	.....	<b>90</b>
5.1	Arahan Strategi dan Kebijakan Bisnis PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk, Direktorat Enterprise Business Service dan Divisi Solution Delivery and Assurance.....	90
5.1.1	Arah Strategi Bisnis PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk .....	90
5.1.2	Arah dan Kebijakan Bisnis Direktorat Enterprise Business Service PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk.....	91
5.1.3	Arah strategi bisnis dan kebijakan Divisi Solution Delivery and Assurance .....	92
5.2	Rancangan Struktur Organisasi Divisi Solution Delivery and Assurance Direktorat <i>Enterprise Business Service</i> PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk	98
5.3	Identifikasi Permasalahan Saat Ini pada Struktur Divisi Solution Delivery and Assurance Direktorat Enterprise Bisnis PT Telkom Indonesia Tbk	103
5.3.1	Desain dan Struktur Organisasi Divisi Solution Delivery and Assurance Direktorat Enterprise Business Service PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk .....	107
5.3.2	Redesain Organisasi Divisi Solution Delivery and Assurance Direktorat Enterprise Business Service PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk	113

5.4	Identifikasi Dan Analisis Kesesuaian Dan Kesenjangan Permasalahan Saat Ini Dengan Arah Rancangan Ideal Pada Struktur Organisasi Yang Diterapkan Pada Divisi Solution Delivery And Assurance Direktorat Enterprise Business Service PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Dibandingkan Dengan Rancangan Struktur Organisasi Yang Ideal.....	114
<b>BAB VI</b>	.....	<b>127</b>
<b>GAMBARAN DESAIN ORGANISASI YANG DIANGGAP IDEAL</b>	.....	<b>127</b>
6.1	Desain Organisasi Ideal Untuk Divisi <i>Solution Delivery and Assurance</i> Direktorat <i>Enterprise Business Service</i> PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Persero) Tbk.....	127
6.2	Strategi yang diusulkan untuk melakukan rancangan ulang organisasi Divisi Solution Delivery and Assurance Direktorat Enterprise Business Service PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk.....	134
6.3	Rencana Implementasi Penerapan Perubahan Desain Organisasi di Divisi Solution Delivery and Assurance Direktorat Enterprise Business Service PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk.....	138
6.4	Proses Bisnis Yang Sesuai Dengan Rencana Implementasi Penerapan Perubahan Desain Organisasi.....	148
<b>BAB VII</b>	.....	<b>151</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>151</b>
7.1	Kesimpulan .....	151
7.2	Saran .....	152
7.3	Keterbatasan dan Kelemahan Penelitian.....	154
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>156</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Sumber, Jenis, dan Metode Pengumpulan Data.....	..61
Tabel 3. 2 Pedoman Wawancara.....	..66
Tabel 5. 2 Tipologi Bisnis SDA .....	..94
Tabel 6. 1 Rangkuman Desain Organisasi Ideal Untuk Divisi SDA .....	127
Tabel 6. 2 Delapan Langkah Perubahan Divisi SDA .....	148
Tabel 6. 3 Rancangan Waktu Implementasi Redesain Organisasi Divisi SDA .. .....	150

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ekonomi Makro Indonesia Tahun 2021-2022 .....	15
Gambar 1. 2 Distribusi dan Pertumbuhan PDB menurut Lapangan Usaha ....	16
Gambar 1. 3 Indonesia Digital Market Overview .....	17
Gambar 1. 4 TIMES Market Segment Projections 2018-2024 .....	18
Gambar 1. 5 Struktur Organisasi Telkom Group berbasis CFU dan FU (2016-2020).....	19
Gambar 1. 6 Fokus Utama CFU Enterprise Tahun 2023 .....	20
Gambar 1. 7 Struktur Organisasi Direktorat Enterprise Business Service .....	22
Gambar 1. 8 Struktur Organisasi Divisi SDA Telkom Group 2020 .....	22
Gambar 1. 9 Proses Bisnis High Layer Divisi SDA Tahun 2020 .....	23
Gambar 1. 10 Efisiensi Assurance – Divisi SDA Tahun 2021-2022.....	23
Gambar 1. 11 Project Delivery Tahun 2022 .....	25
Gambar 2. 1 Kerangka Analisis Penelitian.....	58
Gambar 4. 1 Telkom dan Anak Perusahaan .....	70
Gambar 4. 4 Kapabilitas Telkom.....	71
Gambar 4. 5 Produk dan Pelanggan.....	73
Gambar 4. 6 Struktur Perusahaan Telkom .....	74
Gambar 4. 7 Tujuan, Visi, dan Misi .....	75
Gambar 4. 8 Arah Jangka Panjang Corporate Strategic Scenario .....	76
Gambar 5. 1 Customer Journey .....	121
Gambar 5. 2 Performansi Penyelesaian Dokumen Mitra .....	122
Gambar 6. 1 Desain Operasional Alur Bisnis Organisasi Baru Divisi SDA ...	133
Gambar 6. 2 Strategi Tahun 2024-2025 Divisi SDA.....	135

## DAFTAR LAMPIRAN

Hasil Wawancara Dengan Para Narasumber .....	158
--	-----