

## ABSTRAK

### ANALISIS PENERAPAN *BLUE OCEAN STRATEGY* PADA PRODUK INDIHOME (Studi Pada PT Telkom Indonesia Witel Lampung)

Oleh

**Lucky Adianto**

Media komunikasi adalah salah satu alat yang dapat digunakan sebagai penunjang kehidupan manusia pada saat ini. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) telah melakukan survei mengenai jumlah pengguna internet di Indonesia pada periode 2021-2022 di mana dalam survei tersebut didapatkan kesimpulan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia untuk periode tersebut meningkat sebesar 6,78% menjadi 210,3 juta pengguna. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui apakah *Blue Ocean Strategy* telah diterapkan pada Telkom Witel Lampung melalui produk Indihome. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan Objek Penelitian PT Telkom Indonesia Tbk, Witel Lampung. Sumber data diperoleh dari sumber data primer dan sekunder dengan teknik observasi, wawancara, Studi pustaka, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, kanvas strategi, skema hapuskan-kurangi-tingkatkan-ciptakan, dan urutan strategi atau indeks strategi Samudra Biru. Dari hasil penelitian diketahui bahwasanya Indihome diketahui telah menerapkan strategi samudra biru karena telah berhasil menawarkan nilai yang berbeda dari pesaingnya. Hal ini diketahui dari pada hasil penskoran pada *Blue Ocean Idea Index*. Terdapat 12 aspek yang masuk ke dalam faktor persaingan dalam kanvas strategi, namun hanya terdapat dua aspek saja yang dikategorikan masih di dalam Samudra Merah yaitu lambatnya penanganan keluhan pelanggan dan masih kurang baiknya kualitas jaringan Indihome. Beberapa strategi yang dapat dilakukan perusahaan diantaranya, meningkatkan kecepatan dan efektivitas dalam menangani keluhan pelanggan, perbaikan kualitas jaringan Indihome, meningkatkan komunikasi dan melibatkan pelanggan dalam proses pengambilan keputusan. Serta melakukan inovasi untuk meperluas peluang baru di pasar.

**Kata Kunci** : *Blue Ocean Strategy, Indihome, Fixed Broadband*

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF THE APPLICATION OF BLUE OCEAN STRATEGY ON INDIHOME PRODUCTS (Study at PT Telkom Indonesia Witel Lampung)**

**By**

**Lucky Adianto**

*Communication media is one of the tools that can be used to support human life at this time. The Indonesian Internet Service Providers Association (APJII) has conducted a survey on the number of internet users in Indonesia in the 2021-2022 period where the survey concluded that the number of internet users in Indonesia for that period increased by 6.78% to 210.3 million users. This research is intended to determine whether the Blue Ocean Strategy has been applied to Telkom Witel Lampung through Indihome products. The research method used is a qualitative research method with a descriptive approach with the Research Object of PT Telkom Indonesia Tbk, Witel Lampung. Data sources are obtained from primary and secondary data sources by observation, interview, literature study, and documentation techniques. Data analysis techniques are carried out by means of data reduction, strategy canvas, delete-reduce-enhance-create scheme, and Blue Ocean Strategy sequence or strategy index. From the results of the study, it is known that Indihome is known to have implemented a Blue Ocean Strategy because it has succeeded in offering different values from its competitors. This is known from the scoring results on the Blue Ocean Idea Index. There are 12 aspects that are included in the competition factor in the strategy canvas, but there are only two aspects that are categorized as still in the Red Ocean namely the slow handling of customer complaints and the poor quality of Indihome's network. Some strategies that can be implemented by the company include increasing speed and effectiveness in handling customer complaints, improving the quality of Indihome's network, improving communication and involving customers in the decision-making process. As well as innovating to expand new opportunities in the market.*

**Keywords :** *Blue Ocean Strategy, Indihome, Fixed Broadband*