



Special Issue :

Webinar Nasional

**HUMANIS 2025**

Website. :

<http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/SNH>

## ANALISIS IMPLEMENTASI STRATEGI DALAM MENGHADAPI ERA 5.0 MENGUNAKAN MODEL SWOT PADA PT TELKOM INFRASTRUKTUR INDONESIA (STUDI KASUS WITEL BANTEN)

Juliyani Santika<sup>1)</sup>, Helen Septiana Faisal<sup>2)</sup>

<sup>1</sup>Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Pamulang, Victor, Tangerang Selatan, Indonesia

<sup>2</sup>Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Pamulang, Victor, Tangerang Selatan, Indonesia

E-mail: a) hddaman123@gmail.com, b) ellenfaisal110@gmail.com

**Abstark:** Era Society 5.0 menandai pergeseran besar dalam integrasi teknologi digital dengan sistem sosial dan bisnis yang berpusat pada manusia. Penelitian ini menganalisis strategi PT Telkom Infrastruktur Indonesia (Witel Banten) dalam merespons tantangan dan peluang era ini menggunakan analisis SWOT. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kekuatan dalam infrastruktur dan kompetensi SDM, namun pengambilan keputusan strategis masih dibatasi oleh sistem yang terpusat. Peluang terbesar terletak pada meningkatnya permintaan layanan digital pascapandemi dan potensi kolaborasi lintas sektor. Di sisi lain, ancaman datang dari persaingan yang semakin ketat dan risiko keamanan siber. Strategi perusahaan sudah mengacu pada kerangka *5 Bold Moves*, tetapi diperlukan peningkatan koordinasi internal agar transformasi digital dapat berjalan berkelanjutan. Temuan ini diharapkan menjadi masukan strategis bagi manajemen dalam mengembangkan kebijakan adaptif di era digital.

**Kata Kunci:** Society 5.0, manajemen strategis, analisis SWOT, transformasi digital, Telkom Infrastruktur

**Abstract:** The Society 5.0 era marks a major shift in integrating digital technology with human-centered social and business systems. This study analyses the strategic response of PT Telkom Infrastructure Indonesia (Witel Banten) to challenges and opportunities using the SWOT analysis framework. Adopting a qualitative descriptive method, data were collected through direct observation and in-depth interviews. The findings reveal the company's strengths in infrastructure and human resource capabilities, though strategic decision-making is limited by centralized control. Key opportunities lie in the post-pandemic surge in digital service demand and potential cross-sector collaborations. However, threats include increased competition and cybersecurity risks. The company's strategy aligns with the *5 Bold Moves* framework, but improvements in internal coordination are essential to ensure a sustainable digital transformation. These insights aim to support management in formulating adaptive and forward-looking strategies in the digital era.

**Keywords:** Society 5.0, strategic management, SWOT analysis, digital transformation, Telkom Infrastructure

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang pesat telah membawa dunia memasuki fase baru yang dikenal dengan Society 5.0. Fase ini merupakan kelanjutan dari Revolusi Industri Keempat (Industry 4.0), dengan fokus utama pada integrasi teknologi dalam berbagai aspek kehidupan manusia guna menciptakan masyarakat yang berpusat pada manusia. Menurut Sanita (2023), Society 5.0 merupakan bentuk transformasi sosial yang mengharmonisasikan dunia digital dan fisik untuk menyelesaikan berbagai permasalahan sosial melalui pemanfaatan teknologi seperti Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence*), *Internet of Things* (IoT), dan big data. Kondisi ini menuntut organisasi untuk semakin adaptif dan inovatif dalam merumuskan strategi bisnis agar tetap kompetitif dan relevan.

Dalam menghadapi era perubahan yang disruptif ini, perusahaan dituntut tidak hanya bersikap reaktif, tetapi juga mampu secara proaktif menangkap peluang-peluang baru yang muncul. Kotler (2023) mendefinisikan strategi sebagai rencana jangka panjang yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi dengan mempertimbangkan faktor internal dan eksternal secara terpadu. Oleh karena itu, strategi menjadi komponen yang sangat penting dalam menjaga keberlanjutan bisnis di tengah dinamika industri, khususnya di sektor infrastruktur telekomunikasi yang terus berkembang seiring meningkatnya tren digitalisasi.

Sebagai anak perusahaan dari TelkomGroup, PT Telkom Infrastruktur Indonesia memiliki peran penting dalam pengembangan jaringan telekomunikasi nasional. Maka dari itu, perumusan strategi yang terstruktur dan tepat menjadi sangat krusial. Salah satu metode yang umum digunakan dalam perencanaan strategis adalah analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Menurut Gurel dan Tat (2023), SWOT merupakan alat strategis yang membantu organisasi dalam mengidentifikasi secara menyeluruh faktor internal maupun eksternal untuk merumuskan strategi yang efektif. Melalui penerapan analisis ini, perusahaan dapat menilai kondisi terkini serta merancang langkah strategis yang relevan dengan tantangan era digital.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi strategi yang diterapkan oleh PT Telkom Infrastruktur Indonesia, khususnya di wilayah Witel Banten, dalam merespons perkembangan era Society 5.0 dengan menggunakan pendekatan SWOT. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi manajemen perusahaan serta para pemangku kepentingan lainnya dalam merancang strategi yang adaptif dan berkelanjutan di tengah gelombang transformasi digital yang terus berlangsung.

## TINJAUAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Konsep Society 5.0 muncul sebagai respons terhadap pesatnya kemajuan teknologi digital, dengan menekankan pendekatan yang berpusat pada manusia dalam mengatasi tantangan sosial melalui pemanfaatan teknologi-teknologi canggih seperti Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence/AI*), big data, dan *Internet of Things* (IoT) (Cabinet Office of Japan, 2019). Dalam konteks ini, organisasi dituntut untuk merumuskan strategi yang fleksibel dan responsif terhadap dinamika eksternal agar mampu beradaptasi secara efektif (Sanita, 2023). Salah satu pendekatan yang umum digunakan dalam perencanaan strategis adalah analisis SWOT, yang memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi faktor internal seperti kekuatan dan kelemahan, serta faktor eksternal yang mencakup peluang dan ancaman (Gürel & Tat, 2017). Menurut Wheelen dan Hunger (2018), "analisis SWOT merupakan alat penting untuk memahami posisi kompetitif suatu organisasi dan untuk mengembangkan kebijakan strategis yang selaras dengan perubahan lingkungan."

Berdasarkan landasan teori manajemen strategis dan perkembangan Society 5.0, penelitian ini mengasumsikan bahwa penerapan strategi berdasarkan analisis SWOT dapat meningkatkan kesiapan PT Telkom Infrastruktur Indonesia dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang di era digital saat ini.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi, perilaku, dan karakteristik individu atau kelompok secara sistematis tanpa melakukan manipulasi variabel (Creswell, 2018).

Pendekatan ini menitikberatkan pada penyajian realitas secara objektif dan mendalam, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam menginterpretasikan data terkait fenomena yang sedang berlangsung (Sugiyono, 2017).

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas operasional dan manajerial di lingkungan kerja Witel Banten. Selain itu, teknik wawancara mendalam digunakan untuk menggali informasi dari berbagai narasumber, termasuk Kepala Kantor Wilayah (*Head Office District*) dan divisi pengembangan bisnis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kekuatan (*Strengths*) : PT Telkom Infrastruktur Indonesia memiliki keunggulan signifikan dalam bentuk infrastruktur jaringan yang luas dan modern, yang memungkinkan penyediaan layanan yang menyeluruh dan berkualitas tinggi di berbagai wilayah Indonesia. Keunggulan ini diperkuat dengan keberadaan tim sumber daya manusia yang berpengalaman dan kompeten di bidang teknologi dan infrastruktur digital, sehingga memastikan pelaksanaan proyek yang efisien dan sesuai standar tinggi. Selain itu, reputasi kuat perusahaan sebagai bagian dari Telkom Group memberikan nilai tambah dalam membangun kepercayaan mitra, investor, dan pelanggan, yang pada akhirnya memperkuat posisinya di industri yang semakin kompetitif.
2. Kelemahan (*Weaknesses*): Keputusan strategis PT Telkom Infrastruktur Indonesia saat ini masih sangat bergantung pada arahan dan kebijakan dari perusahaan induk, yaitu PT Telkom Indonesia. Ketergantungan ini berpotensi membatasi otonomi perusahaan dalam mengambil keputusan secara mandiri, khususnya dalam hal inovasi, eksplorasi peluang baru, dan pengambilan risiko strategis—elemen penting dalam sektor infrastruktur digital yang dinamis.
3. Peluang (*Opportunities*): Meningkatnya permintaan terhadap layanan digital di era pascapandemi menjadi peluang besar bagi pertumbuhan perusahaan. Selain itu, potensi kemitraan strategis dengan pemerintah maupun sektor swasta membuka ruang baru untuk ekspansi dan inovasi lebih lanjut.
4. Ancaman (*Threats*): Perusahaan menghadapi persaingan yang semakin ketat dari penyedia layanan infrastruktur baru, serta ancaman keamanan siber yang semakin kompleks dan dapat mengganggu operasional serta merusak kepercayaan para pemangku kepentingan.
5. Strategi yang Diterapkan: Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, Witel Banten telah mulai menerapkan beberapa strategi utama untuk menghadapi tantangan transformasi digital di era Society 5.0. Strategi-strategi ini selaras dengan kerangka kerja *5 Bold Moves*, yang menjadi dasar dalam transformasi ketahanan bisnis jangka panjang yang berorientasi pada inovasi.

Dalam bidang digitalisasi operasional dan layanan, Witel Banten telah mengembangkan layanan berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi proses serta memperkuat konektivitas pelanggan secara *real-time* sebuah inisiatif yang mencerminkan langkah berani dalam transformasi digital. Untuk mendukung transformasi ini, perusahaan juga meningkatkan kapabilitas sumber daya manusia melalui program pelatihan intensif yang berfokus pada teknologi-teknologi mutakhir seperti *Artificial Intelligence* (AI) dan *Internet of Things* (IoT). Langkah ini menjadi kunci dalam membangun kapabilitas dan budaya organisasi yang adaptif.

Selain itu, perusahaan juga mendorong penguatan ekosistem dan kolaborasi lintas sektor melalui kemitraan strategis dengan mitra industri, pemerintah daerah, serta institusi pendidikan, dengan tujuan menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan.

Hal ini mencerminkan langkah berani dalam membangun kemitraan strategis dan kolaboratif. Witel Banten juga menunjukkan inisiatif awal dalam merancang model bisnis baru yang lebih lincah dan berorientasi pada pelanggan, meskipun implementasinya masih berada pada tahap awal.

Namun, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, terutama terkait sinkronisasi dan koordinasi antar unit kerja yang belum sepenuhnya selaras dengan agenda transformasi. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas komunikasi internal, penyederhanaan struktur birokrasi, dan penyelarasan tujuan antar departemen menjadi prasyarat penting untuk memastikan bahwa strategi yang diterapkan dapat secara efektif mendukung percepatan transformasi yang menyeluruh dan berkelanjutan.

## KESIMPULAN

PT Telkom Infrastruktur Indonesia Witel Banten, telah mengambil langkah-langkah strategis untuk menghadapi tantangan Society 5.0 dengan memanfaatkan analisis SWOT sebagai dasar perumusan strategi. Perusahaan memiliki kekuatan utama berupa infrastruktur jaringan yang luas serta sumber daya manusia yang sangat kompeten, ditambah dengan peluang besar yang muncul dari perkembangan digitalisasi nasional.

Namun demikian, ketergantungan terhadap kebijakan perusahaan induk dan koordinasi internal yang belum optimal masih menjadi hambatan dalam pengambilan keputusan strategis yang efektif. Strategi yang berbasis pada *5 Bold Moves* telah mulai diterapkan terutama dalam aspek digitalisasi, pengembangan SDM, dan kolaborasi eksternal namun diperlukan peningkatan lebih lanjut dalam penyelarasan fungsi internal organisasi.

Oleh karena itu, disarankan agar perusahaan memperkuat komunikasi lintas unit, meningkatkan otonomi dalam pengambilan keputusan strategis, serta terus mengembangkan model bisnis yang adaptif untuk mempertahankan daya saing di tengah dinamika era digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cabinet Office of Japan. (2019). *Society 5.0: Co-creating the future*. Tokyo: Pemerintah Jepang.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan metode campuran* (Edisi ke-5). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Gurel, E., & Tat, M. (2017). *Analisis SWOT: Tinjauan teoretis*. The Journal of International Social Research, 10(51), 994–1006.
- Gürel, E., & Tat, M. (2023). *Analisis SWOT dalam perumusan strategi modern*. Strategic Management Journal, 44(1), 89–102. (Catatan: Jika menggunakan versi asli 2017, harap tetap gunakan kutipan sebelumnya)
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2023). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-16). Harlow, Inggris: Pearson Education.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Analisis data kualitatif: Sumber metode* (Edisi ke-3). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Sanita, D. (2023). *Respons strategis terhadap Society 5.0: Adaptasi organisasi di era digital*. Journal of Business Innovation and Strategy, 12(2), 134–149.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2018). *Manajemen strategis dan kebijakan bisnis: Globalisasi, inovasi, dan keberlanjutan* (Edisi ke-15). Upper Saddle River, NJ: Pearson.