



Samsriyono Nugroho, Direktur PT Aplikanusa Lintas Arta

# High Level Relationship

**INILAH** pengalaman soal meng-*exploring market opportunity*, khususnya yang pernah dilakukan Lintas Arta selaku perusahaan yang bergerak dalam data komunikasi dan internet, sejak tahun 1988.

Saat ini, Lintas Arta sebagai *provider ISP (Internet Service Providers)* dan *NAP (Network Access Point)* telah menjadi *market leader* di bisnis tersebut, dengan memiliki *customer based* 1.300 perusahaan, yang tersebar di 14.000 titik secara nasional. "Kami ingin memantapkan posisi sebagai *market leader*. Karena itu, Lintas Arta yang *positioning-nya premium provider*, terus berupaya meningkatkan kualitas layanan terhadap klien," tandas arek Surabaya asli ini.

Untuk memberikan kepuasan terhadap para klien, Lintas Arta menggunakan sejumlah teknologi untuk mem-*back up* layanannya. Mulai dari satelit, *fiber optic* sampai *wireless access*. "Untuk Surabaya, kami punya *fiber optic* yang panjangnya 36 km melingkar di sejumlah gedung. Dan bagi layanan yang tidak ter-*cover fiber optic* tersebut, kami siapkan *broadband wireless access*," ungkap bapak empat orang anak ini.

Dengan *back up* teknologi yang dimiliki, serta *support* yang tersebar di 65 kota dari Sumatera sampai Papua, Lin-

tas Arta menjaga servis level yang tinggi, yakni 9,99 persen. Artinya dalam setiap pelayanan 1.000 hari, hanya boleh putus satu hari saja. "Dan Alhamdulillah sampai sekarang, jumlah klien yang percaya pada Lintas Arta semakin bertambah," akunya.

Samsriyono sangat percaya jika potensi pasarnya masih sangat besar, meski persaingan di bisnis internet makin tajam. Perubahan juga berlangsung cepat, pesat dan radikal. Makanya untuk meng-*explor* kebutuhan bisnis *customer* dilakukan riset. Dengan begitu Lintas Arta bisa menangkap *vision* sejumlah perusahaan, yang dibidik untuk menjadi kliennya.

Dalam melakukan riset, Lintas Arta melakukan tiga tahapan, yakni *high level relationship, joint planning session*, dan *focus group discussion*. "Untuk *high level relationship*, para direksi Lintas Arta berkunjung ke sejumlah direktur perusahaan milik klien atau calon klien. Kami mencoba menanyakan apa sebenarnya visi perusahaan tersebut dan akan dibawa ke mana. Setelah kita tangkap visi dan arah perusahaan tersebut, Lintas Arta memberikan solusinya," bebernya.

Misalnya saja sebuah bank yang ingin ekspansi besar-be-



ABDULLAH MUNIR/RADAR SURABAYA

saran. Pimpinan bank tersebut ingin melakukannya, tanpa banyak membangun kantor baru secara fisik, karena efisiensi *cost* operasional. Dalam kasus ini, Lintas Arta memberikan solusi *mobile cashier*, yakni berdayakan *teller* bank tersebut ke sejumlah tempat atau daerah yang dikehendaki.

Contoh lainnya adalah penyaluran kredit besar-besaran untuk sektor UMKM di sejumlah daerah terpencil. Selama ini, banyak perbankan terutama syariah yang menggunakan tenaga *collecting* untuk penyaluran kredit. Dalam perkembangannya, Lintas Arta menawarkan solusi teknologi selular *electronic data chapter (EDC)* untuk mengeliminir kekeliruan data.

Begitu juga sebuah biro travel yang ingin mengumumkan paket tur terbarunya ke masyarakat, khususnya para pelanggannya. Lintas Arta menawarkan solusi penyebaran informasi via ponsel atau SMS. Cara tersebut lebih efisien, efektif, dan fokus pada sasaran yang dibidik.

Sedangkan riset yang kedua, yakni *joint planning session* adalah mengajak diskusi dalam forum tertentu para manajer IT atau staff sebuah perusahaan. Berikutnya Lin-

tas Arta melakukan *survey* rencana perusahaan, prioritas pengembangan perusahaan dan lain-lain. "Selanjutnya kami buat klasifikasi dan prioritas apa yang dibutuhkan perusahaan itu untuk dibantu mencari solusinya."

Riset yang ketiga, yakni *focus group discussion*. Biasanya berupa seminar atau diskusi kelompok perusahaan tertentu. Misalnya saja yang sudah dilakukan Lintas Arta adalah sejumlah perusahaan *multi finance* dan perkebunan. Dari ketiga riset itu, yang kontribusinya paling besar bagi Lintas Arta untuk menambah klien baru adalah *high level relationship*.

Selain itu, Lintas Arta juga terus menambah VAS (*value added services*) dengan meminimalkan pengalaman dari sejumlah *branch* dan *provider* di luar negeri. Segala teknologi yang bisa ditransfer untuk kepentingan industri para klien, berupaya dipelajari secara baik.

Lebih lanjut Samsriyono mengaku jika pada awalnya Lintas Arta sebenarnya spesialis perbankan. Bahkan hingga sekarang porsi perbankan mendominasi klien Lintas Arta, yaitu sekitar 60 persen. Berikutnya sektor komunikasi menyumbang 20 persen, *manufacturing* 10 persen, dan 10 persen lain-lain. (far)



**HJ. KHOFIFAH  
INDAR PARAWANSA**

CALON KEPALA DAERAH



**MUDJIONO**

CALON WAKIL KEPALA DAERAH

Pilihan Terbaik untuk Jawa Timur  
**Terbaik untuk Anda!**