

Menguak kesiapan teknologi pelanggan dan hubungannya dengan pengguna layanan teknologi multimedia seluler: suatu penelitian pada PT Indosat Multimedia Mobile

Dina Adityareni, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=103071&lokasi=lokal>

Abstrak

PT Indosat Multimedia Mobile (IM3) adalah anak perusahaan PT Indosat Tbk, yang merupakan penyedia jasa telekomunikasi internasional di Indonesia, Sebagai bagian dari strategi bisnis Indosat untuk menjadi penyedia lengkap jasa dan jaringan telekomunikasi, PT Indosat Multimedia Mobile didirikan untuk menyediakan jasa komunikasi seluler GSM 1800 di Indonesia. Sebagai keunggulan daya saing dalam menghadapi pesaing-pesaing dalam bisnis telekomunikasi seluler IM3 menggunakan teknologi multimedia seluler. Hal ini dapat dilaksanakan apabila IM3 memahami kesiapan teknologi pelanggannya dalam menggunakan teknologi multimedia seluler yang menjadi keunggulannya Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui tingkat kesiapan teknologi pelanggan IM3 serta mengetahui hubungan antara tingkat kesiapan teknologi pelanggan IM3 dengan penggunaan layanan teknologi multimedia seluler. Tingkat kesiapan teknologi diukur dengan menggunakan model pengukuran kesiapan teknologi yang digunakan oleh Parasuraman (2000) dan Parasuraman dan Colby (2002). Dalam model tersebut dinyatakan bahwa kesiapan teknologi dipengaruhi secara positif oleh dimensi optimisme dan dimensi daya keinovasian yang merupakan pendorong kesiapan teknologi serta dipengaruhi secara negatif oleh dimensi perasaan tidak nyaman dan dimensi perasaan tidak percaya yang merupakan penghambat kesiapan teknologi. Variabel-variabel indikator yang digunakan untuk mengukur kesiapan teknologi diperoleh dari penelitian sebelumnya mengenai kesiapan teknologi.

Unit analisis penelitian ini adalah pelanggan IM3 yang telah berlangganan selama minimal 1 bulan. Pengambilan sampel dilakukan di perusahaan telekomunikasi, perusahaan teknologi informasi, perusahaan ritel multilevel marketing, kampus, internet dan komunitas pelanggan. Pelanggan yang bersedia menjadi responden penelitian diberikan kuesioner dengan item-item pertanyaan yang merupakan indikator-indikator variabel yang mengukur kesiapan teknologi. Kesiapan teknologi diukur menggunakan 36 indikator dimana 10 indikator untuk mengukur dimensi optimisme, 7 indikator dimensi daya keinovasian, 7 indikator untuk dimensi perasaan tidak nyaman dan 7 indikator untuk perasaan tidak percaya. Penggunaan layanan teknologi multimedia seluler terdiri dari layanan SMS (short message service), layanan Access Web, layanan MMS (multimedia messaging service) serta layanan GPRS (general packet radio service). Penggunaan diukur oleh 4 indikator untuk setiap layanan teknologi multimedia, jadi total terdapat 16 indikator.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis faktor, regresi berganda dan ANOVA. Hasil pengumpulan data sampel yang dapat diolah adalah 127 responden. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kesiapan teknologi secara positif dipengaruhi oleh dimensi optimisme dan dimensi daya keinovasian yang merupakan pendorong kesiapan teknologi dan dipengaruhi secara negatif oleh dimensi perasaan tidak nyaman dan perasaan tidak percaya yang merupakan penghambat kesiapan teknologi. Selanjutnya dari hasil penelitian ditunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kesiapan teknologi dengan penggunaan layanan MMS dan layanan GPRS yang ditunjukkan oleh adanya perbedaan merata yang

signifikan oleh kelompok pengguna layanan dengan kelompok yang tidak berencana menggunakan dan kelompok yang berencana menggunakan dengan yang tidak berencana menggunakan layanan. Analisis data juga menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kesiapan teknologi dengan penggunaan layanan SMS dan layanan Web Access. Hasil penelitian ini mengemukakan bahwa konstruk kesiapan teknologi Parasuraman (2000) yang menyarankan dimensi-dimensi kesiapan teknologi terbukti. Dan hubungan antara kesiapan teknologi dan penggunaan produk atau jasa yang berbasis teknologi canggih yang dikemukakan oleh Parasuraman (2000) juga terbukti.

.....PT Indosat Multimedia Mobile (IM3) is the subsidiary of PT Indosat Tbk the international direct dialing telecommunication services in Indonesia. As a part of Indosat business strategy to be full network and services telecommunication provider, PT Indosat Multimedia Mobile is build to serve cellular communication based on GSM 1800 technology. As' their competitive strategy against other players in the market, IM3 relies on cellular multimedia technology. This approach could be done only if IM3 understands technology readiness of their subscribers to use cellular multimedia technology, of which is their competitive advantage.

This research is meant to measure IM3's subscriber technology readiness level and to study the relation between the technology readiness index with cellular multimedia technology usage. The level of technology readiness can be measured by using technology readiness index model introduced by Parasuraman (2000), Parasuraman and Colby (2002). These models state that technology readiness is influenced positively by optimism and innovativeness dimensions which are contributors of the technology readiness, at one point and will also be influenced negatively by discomfort and insecurity dimensions, as the inhibitors of the technology readiness, at another point. The variables indicator, which will be used to measure technology readiness index, are obtained from other previous research about technology readiness.

Research unit analyze IM3's subscribers which have been using IM3 services at least for one month. The sampling was done in telecommunication and information technology providers, retail/ multilevel marketing company, university campus, internet users and IM3 users community. Subscribers which are willing to be the research respondent received questioner with the questions lists which are indicators of technology readiness variables. The construct of technology readiness is measured by 36 variable indicators of which 10 are optimism dimension indicators, 7 are innovativeness dimension indicators, 7 are discomfort dimension indicators and 7 are insecurity dimensions indicators. The definition of multimedia cellular technology services consist of SMS (short messaging services), web access, MMS (multimedia messaging services) and GPRS (general packet radio services). The usage of the services is measured by one indicator for the above 4 mentioned category. Data analysis will use factor analysis, multiple regression and ANOVA methods. The results of data sampling are from 127 respondents. Output of this data analysis shows that technology readiness index is positively influenced by optimism and innovativeness dimensions, and negatively by discomfort and insecurity dimensions. The result also shows that there is a significant relationship between technology readiness index with MMS dan GPRS services, which are shown by a significant difference of the average technology readiness from both groups, i.e. group of current users and users which intend to use with group of users which do not intend to use at all. From the data analysis, it is also shown that there is no significant relation between technology readiness index with SMS and web access services. ' This research reveals that construct of technology readiness index (Parasuraman, 2000) and its dimensions are proven. And the relationship between technology readiness and the usage of high end technology product and services are also demonstrated.