

## Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna seluler terhadap layanan 3g studi kasus PT Telkomsel = Factors analysis on user acceptance of mobile 3g services a case study of PT Telkomsel

Girindra Wardhana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20330348&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pertumbuhan bisnis seluler dalam beberapa tahun terakhir tidak cukup mengembirakan bagi pelaku bisnis tersebut. Pelaku bisnis dituntut untuk bisa membuat kurva S kedua dengan mulai menggarap layanan data sebagai bisnis baru selain layanan legacy yang berupa layanan suara dan layanan pesan pendek. Sebagai pijakan dari bisnis baru ini, mulailah digelar layanan 3G sebagai evolusi dari teknologi sebelumnya. Dengan gelaran jaringan 3G ini, diharapkan pelanggan mulai menggunakan layanan-layanan berbasis 3G dan pada akhirnya akan kembali meningkatkan keuntungan bagi operator.

Akan tetapi, pada kenyataannya, indikasi bisnis baru ini belum cukup mengembirakan dimana utilisasi dari jaringan 3G masih rendah. Dari permasalahan ini timbul gagasan untuk melakukan penelitian faktor apa sajakah yang mempengaruhi penerimaan pelanggan terhadap teknologi 3G tersebut.

Penelitian dilakukan dengan mengajukan beberapa faktor yang diduga mempengaruhi penerimaan layanan 3G terhadap pelanggan. Data yang diperlukan untuk analisis dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner. Setelah data terkumpul, pengolahan data dilakukan dengan prinsip SEM (Structural Equation Model) dan menggunakan bantuan dari aplikasi LISREL.

Pada akhir analisis penelitian, tiga dari enam faktor yang diduga berpengaruh terhadap penerimaan dari layanan 3G terbukti memiliki pengaruh. Ketiga faktor itu adalah performance expectancy, price, dan facilitating condition. Dari hal-hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pelanggan Telkomsel di Jabodetabek tidak mempunyai banyak syarat dalam penerimaan teknologi 3G. kemudian dari sisi operator, selama mampu menyediakan layanan yang berkualitas dengan harga yang kompetitif, bisnis seluler ke depan masih prospektif.

.....Cellular business growth in recent years is not encouraging enough for the businessman. Business people are required to make a second S-curve began working with data services as a new business in addition to legacy services such as voice and short messaging services. As a foundation of this new business, start 3G services performed as an evolution of the previous technology. With the title of this 3G network, subscribers are expected to start using services based on 3G and eventually will return increased profits for operators.

In fact, an indication of a new business which is not quite encouraging utilization of 3G networks is low. This problem arises from the idea to research what are the factors that influence customer acceptance for the 3G technology. The study was conducted by asking several factors thought to influence the acceptance of 3G services to customers. The data required for analisis collected using questionnaires. Once the data is collected, the data processing is done by the principle of SEM (Structural Equation Model) and using LISREL as tool.

In the final analysis of the study, three of the six factors suspected to influence the acceptance of 3G services proven to have an effect. These three factors are performance expectancy, price, and facilitating condition. Of these things can be concluded that Telkomsel subscribers in Greater Jakarta does not have much in terms of 3G technology acceptance. Then from the operator, as long as able to provide quality services at competitive prices, mobile business in the future is still prospective.