

Konvergensi layanan di Indonesia = Service convergence In indonesia

Syarifah Nur Annisa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20352252&lokasi=lokal>

Abstrak

Konvergensi teknologi digital dan konvergensi perusahaan menuntut perusahaan untuk melakukan diferensiasi layanan dan produk agar bisa bertahan hidup dan memaksimalkan keuntungan sehingga muncullah konvergensi layanan. Dalam konvergensi layanan, penyedia layanan melebarkan sayap ke area yang lebih luas lagi dalam mencari cara untuk memenuhi permintaan konsumennya. Fokus para perusahaan telekomunikasi yang bekerja sama dengan penyedia layanan bukan lagi hanya pada suara, melainkan juga pada video, siaran televisi kabel, hingga konten-konten lainnya, seperti aplikasi. Berdasarkan laporan dari Organisation for Economic Co-Operation and Development (OECD) dan Information Communications Technology Knowledge Transfer Network (ICT KTN), diturunkan beberapa rumusan hal-hal yang perlu dicapai oleh suatu negara atau perusahaan untuk mewujudkan konvergensi layanan. Dengan menggunakan contoh Speedy sebagai penyedia layanan Internet terbesar di Indonesia, tulisan ini berusaha melihat sejauh mana Indonesia mewujudkan konvergensi layanan, merujuk pada kedua laporan tersebut. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa Indonesia memang belum berhasil mewujudkan konvergensi layanan secara utuh karena kondisi infrastrukturnya yang belum siap, namun sebenarnya sudah memiliki tanda-tanda ke arah konsep tersebut.

To survive the industry, digital technology and company convergence require companies to do some change by establishing products and services differentiation. Therefore, another convergence that is called service convergence emerges. In service convergence, service providers expand their area of service to meet their customers' requirements. Telecommunication companies, together with service providers, have shifted their focus from only focusing on sound to a more broad area, such as video, cable television broadcasting, and other contents, such as applications. According to Organisation for Economic Co-Operation and Development (OECD) and Information Communications Technology Knowledge Transfer Network (ICT KTN), there are important things that is required to be done for a country or company to reach out service convergence. Using Speedy as the biggest Internet service provider in Indonesia, this paper manages to see to what extent Indonesia has reached service convergence. The result shows that due to the infrastructure, Indonesia has not been succeeded to reach out the whole means of service convergence. However, Indonesia basicly has already had the indication to reach what a country needs to reach service convergence.