

Pengembangan strategi layanan fixed mobile convergence (FMC) menggunakan conjoint analysis = The strategy of fixed mobile convergence (FMC) services by using conjoint analysis

Al Bukhari Pahlevi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20467241&lokasi=lokal>

Abstrak

Fixed Mobile Convergence (FMC) adalah layanan yang menghadirkan konvergensi antara jaringan tetap dan jaringan bergerak. FMC dapat menjadi suatu inovasi layanan yang dianggap dapat meningkatkan penetrasi pelanggan, menurunkan churn rate, dan dapat menjadi solusi dari beban trafik jaringan mobile yang semakin tinggi ke depan. Namun saat ini FMC belum dapat dirasakan di Indonesia. PT Telkom sebagai operator jaringan tetap terbesar di Indonesia dapat memanfaatkan layanan FMC untuk membantu meningkatkan penetrasi pelanggan dan mempertahankan posisi pasar mereka dengan menawarkan layanan yang memiliki value dibanding kompetitor.

Penelitian ini melakukan pengembangan strategi layanan FMC, diawali dengan mengetahui preferensi pelanggan terhadap layanan FMC menggunakan teknik conjoint analysis. Hasil dari conjoint analysis digunakan sebagai data preferensi untuk melakukan pengembangan strategi layanan FMC oleh PT Telkom. Hasil dari conjoint analysis adalah sinyal yang stabil di semua ruangan, harga tetap, satu tagihan, seamless handover, layanan HD IPTV yang bisa diakses secara fixed dan mobile, serta bonus menelepon ke semua operator merupakan fitur yang memiliki nilai utilitas yang positif. Nilai utilitas yang positif mengindikasikan atribut tersebut menjadi preferensi yang diminati pelanggan dalam layanan FMC. Strategi yang dapat dilakukan PT Telkom adalah melakukan kerjasama dengan operator mobile untuk menawarkan layanan FMC yang seamless, memiliki sinyal yang dapat menjangkau semua ruangan, memiliki harga yang tetap, layanan tersebut terdiri menjadi satu tagihan, dan menawarkan bundling produk yang terdiri dari layanan fixed dan mobile. Kemudian hal yang harus dikurangi adalah layanan tambahan (add on) yang bukan menjadi preferensi yang diminati pelanggan. terdapat juga hal-hal yang perlu ditingkatkan adalah promosi layanan tambahan berupa antivirus dan aplikasi Movin dan myIndihome, SLA untuk gangguan, kerjasama penjualan dengan pengembang dan building management.

<hr><i>Fixed Mobile Convergence (FMC) is a service that brings convergence between fixed networks and mobile networks. FMC can be a service innovation that is considered to increase customer penetration, reduce churn rate, and can be a solution of the mobile network overload traffic in the future. FMC has not presented in Indonesia. PT Telkom as the largest fixed network operator in Indonesia can utilize FMC services to help increase customer penetration and maintain their market position by offering services that have value compared to competitors.

This research develops FMC service strategy, beginning with knowing customer preference to FMC service using conjoint analysis technique. The results of conjoint analysis are used as preference data to develop FMC service strategy by PT Telkom.

The results of conjoint analysis, stable signals in all rooms, fixed price, one bill, seamless handover, IPTV HD services that can be accessed on a fixed and mobile network, and free call to all operators are features that have a positive utility value. A positive utility value indicates that attribute is a customer's preferred in the FMC service. PT Telkom's strategy is to work with mobile operators to offer seamless FMC services,

have signals that can reach all rooms, have a fixed price, the service comprises one bill, and offers a bundling of products consisting of fixed and mobile services. Then the thing that should be reduced is an additional service (add on) that is not a customer preference. There are also things that need to be improved, it is the promotion of additional services such as antivirus and Movin and myIndihome applications, SLAs for disruptions, sales cooperation with developers and building management.</i>