

## Kajian implementasi mobile-commerce pada operator seluler di Indonesia (Kasus operator Telkomsel)

M. Soegihardjito, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72685&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pertumbuhan bisnis selular saat ini telah berkembang dengan pesat khususnya didukung oleh perkembangan Teknologi Informasi dalam menciptakan layanan mobile Internet. Hal ini menunjukkan bahwa bisnis seluler di Indonesia mempunyai prospek yang sangat baik. Persaingan antar operator selular tidak lagi hanya tergantung pada jangkauan layanan dan kualitas tetapi juga layanan value added yang menciptakan loyalitas pelanggan untuk tetap membangkitkan trafik.

SMS merupakan fitur layanan yang paling digemari oleh user. Popularitas dan biaya yang murah serta kemudahan SMS dapat melahirkan bentuk kemasan jasa lain dengan sebutan mobile commerce yang berarti perdagangan melalui telepon seluler seperti mobile banking. Kebutuhan akan perpaduan layanan Selular, Internet dan Commerce yang terintegrasi mendorong Telkomsel untuk menyediakan Infrastruktur dan layanan mobile commerce.

Telkomsel sebagai salah satu operator selular di Indonesia haruslah bersikap adaptif terhadap perkembangan teknologi mobile commerce ini. Maka dari itu dalam thesis ini dilakukan kajian terhadap penerapan teknologi mobile commerce tersebut di Telkomsel. Dengan melakukan analisa dalam berbagai aspek, antara lain aspek ekonomi dan aspek teknis, yang bertujuan untuk memberi masukan kepada manajemen Telkomsel dalam strategi penerapannya.

Dengan menganalisa data yang ada yaitu dengan menggunakan Matrik IE, Matrik BCG dan analisa SWOT, diperoleh kesimpulan bahwa Telkomsel harus menerapkan strategi Agresif yaitu dengan mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif dan ekspansi ke bisnis teknologi baru seperti mobile commerce . Sedangkan berdasarkan analisa kelayakan investasi, bisnis mobile commerce sangat layak untuk diterjuni oleh Telkomsel. Bagi Telkomsel sendiri, mobile commerce dapat dipandang sebagai value added service yang akan mengurangi churn rate serta meningkatkan tingkat kompetitif perusahaan.

*The cellular business in Indonesia has been growth rapidly nowadays. This rapid growth could occur especially due to development in information technology in providing the mobile internet service. This fact shows that the cellular business in Indonesia has a very potential prospect in the future. Today, the competitions among cellular operators not only depend on the width and quality of service but also on the value added service that could encourage customers in keeping up the traffic.*

SMS or short message service is known as the most attractive service feature for users lately. It is believed that the popularity, simplicity, and small charge of this feature could create another form of service that called mobile commerce, which means trading through cellular, such as mobile banking. The requirement of an integration process among cellular service, internet, and commerce has motivated TELKOMSEL to

provide an infrastructure of a mobile commerce service.

As one of the cellular operators in Indonesia, TELKOMSEL should have an adaptive response to the development of mobile commerce technology. Further, this thesis will carry out a study about the implementation of mobile commerce technology in TELKOMSEL. Through analysis on whole aspect, for instance in economical and technical aspect, this thesis would suggest several inputs for the company management in applying its implementation strategy.

By using IE Matrix, BCG Matrix, and SWOT analysis, it is concluded that TELKOMSEL should implement the Aggressive strategy. This strategy means that the company should support the policy of aggressive development and expansion to a new technology business such as mobile commerce. Mean while, based on investment feasibility analysis, it is suggested that mobile commerce business is very feasible for TELKOMSEL. The mobile commerce business can be seen as a value added service for TELKOMSEL that could reduce churn rate and increase the company competitiveness.</i>