

# Analisis Critical Success Factor dalam Penjualan Produk Games and Apps pada PT Telekomunikasi Selular Menggunakan DEMATEL Based ANP (DANP) = Analysis of Critical Success Factors in Games and Apps Sales at PT Telekomunikasi Selular Using DEMATEL Based ANP (DANP)

Rafindra Afnan Haqi Pratama, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920545543&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada PT Telkomsel dan berfokus pada penjualan produk games and apps. Hal yang ingin dicapai adalah bagaimana PT Telkomsel dapat mencapai kesuksesan yang besar pada penjualan produk games and apps. Sementara itu sektor e-sports dan games merupakan sektor yang berkembang pesat di Indonesia seiring dengan berkembangnya juga penetrasi internet di Indonesia. Tujuan telkomsel adalah bisa menguasai keadaan pasar yang ada karena sangat potensial untuk kedepannya. Saat ini Telkomsel masih tertinggal dengan kompetitor lainnya baik dari penyedia layanan internet maupun dari sektor yang khusus menjual produk games. Oleh karena itu diperlukan analisis yang mendalam mengenai faktor-faktor apa saja yang menjadi kunci kesuksesan implementasi penjualan produk games di Telkomsel dengan menggunakan pemodelan yang cermat. Faktor-faktor diidentifikasi dari studi literatur dan wawancara ahli kemudian dilakukan validasi dengan CVI dan Modified Kappa. Dihasilkan 36 CSF yang tervalidasi dan 4 CSF tereliminasi. Dilakukan analisis dengan pemodelan Dematel ANP dan menghasilkan temuan bahwa sektor yang paling signifikan adalah strategi dan customer facing. Sementara itu terdapat faktor-faktor yang memiliki pengaruh signifikan terhadap faktor lainnya dan punya tingkat kepentingan yang tinggi sehingga harus diperhatikan dan diprioritaskan dalam pengambilan keputusan. Temuan ini bisa menjadi landasan untuk Telkomsel mengembangkan strategi dalam menjalankan bisnisnya di bidang games.

.....This study was conducted at PT Telkomsel, focusing on the sales of games and apps. The aim is to understand how PT Telkomsel can achieve significant success in selling games and apps. The e-sports and gaming sector is rapidly growing in Indonesia, alongside the increasing internet penetration in the country. Telkomsel aims to dominate the current market due to its promising future prospects. Currently, Telkomsel lags behind its competitors, both in terms of internet service providers and in the specialized sector of game sales. Therefore, an in-depth analysis of the critical success factors (CSFs) for implementing game sales at Telkomsel using precise methods and modeling is necessary. The factors were identified through literature review and expert interviews, followed by validation using CVI and Modified Kappa. The study validated 36 CSFs and eliminated 4. Analysis using the Dematel ANP model revealed that the most significant sectors are strategy and customer facing. Additionally, certain factors significantly influence others and have high importance, necessitating attention and prioritization in decision-making. These findings can serve as a foundation for Telkomsel to develop strategies for its gaming business.