

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI PADA PERUSAHAAN DI DKI Jakarta

Nesya Yulia Ramadhani
16/407243/PEK/22478

Layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) khususnya layanan *dedicated internet*, pusat data, dan komputasi awan telah mengalami pertumbuhan yang luar biasa dalam beberapa tahun terakhir di Indonesia. Hal tersebut dimanfaatkan oleh penyedia layanan TIK dalam berkompetisi untuk menguasai pasar *Business to Business* (B2B) dan menambah jumlah pelanggan agar dapat mencapai target perusahaan. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan layanan TIK pada perusahaan-perusahaan di DKI Jakarta.

Peneliti menggunakan metode wawancara mendalam dengan 10 narasumber dari perusahaan yang berbeda yang dapat merepresentasikan masing-masing perusahaan. Hasil penggalan informasi juga divalidasi dengan proses triangulasi dimana penulis menggunakan triangulasi sumber data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari wawancara dengan dokumen – dokumen pendukungnya.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa faktor penentu dan yang mempengaruhi konsumen dalam memilih penyedia layanan TIK khususnya layanan *dedicated internet*, pusat data, dan komputasi awan pada perusahaan konsumen B2B adalah kualitas layanan, harga layanan, komunikasi, jaminan layanan, dan citra dari penyedia layanan TIK.

Kata Kunci: Konsumen B2B, Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK), Kualitatif

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE FACTORS AFFECTING THE DECISION OF USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY SERVICES IN COMPANIES IN DKI JAKARTA

Nesya Yulia Ramadhani
16/407243/PEK/22478

Information and communication technology (ICT) services, especially dedicated internet, data center, and cloud computing services have experienced tremendous growth in recent years in Indonesia. It is utilized by ICT service providers in competing to dominate the Business to Business (B2B) market and increase the number of customers in order to reach the company's targets. Therefore, the researcher conducted a research related to the factors that influence the decision to use ICT services in companies in DKI Jakarta.

The researcher uses the method of in-depth interviews with 10 informants from different companies that represent each of their companies. The results of extracting information are also validated by a triangulation process where the researcher use triangulation of data sources by comparing information obtained from interviews with supporting documents.

From the results of the study, it is known that determinants and influencing consumers in choosing ICT service providers, especially dedicated internet, data center, and cloud computing services are service quality, service price, communication, service guarantee, and images from ICT service providers.

Keywords: B2B Consumers, Information and Communication Technology (ICT), Qualitative