

ABSTRAK

Digitalisasi proses di Perusahaan Seluler Telkomsel terus dilakukan untuk meningkatkan efektifitas kerja karyawan, termasuk di Area Pamasuka khususnya di Sub Direktorat Area Network Operation Pamasuka.

CYCLOPS merupakan sebuah aplikasi penunjang untuk digitalisasi proses yang memudahkan karyawan dalam melakukan pengamatan kondisi jaringan (alarm and performance live Monitoring), identifikasi potensi untuk pengembangan jaringan, melakukan perbaikan hingga penanganan keluhan pelanggan secara cepat dan tepat sasaran hingga melakukan pengetesan cakupan dan kualitas jaringan (Drive Test)

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur penerimaan terhadap aplikasi Cyclops di Telkomsel Area Pamasuka khususnya bagian “network” dan “sales” dengan total populasi berjumlah 522 karyawan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Innovation Diffusion Theory (IDT) dan Technology Acceptance Model (TAM) serta analisa data menggunakan Structural Equation Modelling (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan aplikasi Cyclops di Telkomsel Area Pamasuka khususnya di Divisi Network dan Sales dipengaruhi oleh faktor kompatibilitas dan trialabilitas, pengguna merasa sangat terbantu dengan beragam fitur, akurasi data, kecepatan akses dan desain dari aplikasi Cyclops serta kemudahan dalam penggunaan aplikasi baik via mobile ataupun web site, sehingga membentuk keinginan untuk terus menggunakannya secara aktif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: CYCLOPS, IDT, TAM, SEM,