

ABSTRAK

Transformasi digital merupakan sebuah evolusi radikal yang terjadi dengan melibatkan sumber daya yang dimiliki termasuk memanfaatkan teknologi digital yang ada. Saat situasi berubah menjadi situasi yang lebih menitik beratkan pada pemanfaatan teknologi digital, maka transformasi digital merupakan sebuah fenomena yang tidak dapat dihindari. Telkom Indonesia berupaya melakukan transformasi digital dengan membuat Expert Management System (EMS) yang diberi nama DigiExpert berupa platform berbasis website yang berfungsi untuk kolaborasi dan pengelolaan Expert. Platform ini masih pada tahap pengenalan dan belum mampu menyesuaikan diri dengan pangsa pasar baru karena jumlah pengguna DigiExpert baru 1.700 pengguna yang sebagian besar dari Telkom Group.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan memberikan pengetahuan mengenai kualitas dari website Digiexpert sebagai salah satu upaya transformasi digital terhadap kepuasan pengguna di Telkom Corporate University. Metode penelitian adalah metode kuantitatif dengan kuesioner. Pengukuran kualitas website dilakukan dengan menggunakan metode WebQual 4.0. menambahkan satu variabel yaitu kualitas visual menggunakan VISAWI untuk mengukur kualitas website. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan melakukan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis deskriptif pandangan responden terhadap kualitas website Digiexpert cukup baik. Variabel usability website Digiexpert Usability Quality Website, information quality website, service quality website dan visual quality website berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan silmutan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian serupa. Selain untuk penelitian selanjutnya, hasil diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk perusahaan terkait dalam meningkatkan kualitas website perusahaan dan menjadi referensi untuk perusahaan lainnya.

Kata kunci: Transformasi Digital, Digiexpert, Kepuasan pengguna, Kualitas Website, Webqual 4.0