

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital sekarang ini, layanan situs web telah menjadi komponen penting dalam berbagai sektor, mulai dari bisnis hingga pendidikan. Situs web bukan hanya sekadar media informasi, tetapi telah berkembang menjadi platform interaktif yang mampu mendukung transaksi, komunikasi, hingga pengambilan keputusan. Dengan adanya situs web, pelanggan bisa mudah mendapatkan info terkait produk perusahaan (Permana, 2020). Layanan situs web meliputi berbagai aspek, mulai dari desain antarmuka yang intuitif, kecepatan akses, hingga keamanan data. Pengembangan teknologi situs web telah memungkinkan pengguna dapat mengakses informasi dengan lebih cepat dan akurat, sehingga perusahaan dan institusi berlomba-lomba untuk menyediakan layanan berbasis situs web yang berkualitas. Kemajuan teknologi informasi yang cepat telah membawa pengaruh besar terhadap metode operasional bisnis, mulai dari tahap produksi hingga strategi pemasaran (Sosial et al., 2023).

Banyak bisnis menggunakan komputer dan internet untuk membuat segalanya lebih baik bagi pelanggan mereka. Salah satu strategi yang dapat ditempuh adalah dengan membuat situs web. Dimana situs web dapat membantu orang dalam mendapatkan informasi dan layanan dengan cepat dan mudah. Situs web yang berkualitas dapat memperkuat dan meningkatkan performa bisnis berkat kemudahan yang disediakananya kerja dengan cara menghitung skor kepuasan berdasarkan bobot (weight) dari masing-masing atribut layanan dan tingkat ke(Islami & Kusumahadi, 2023).

Di PT. Telkomsel, terdapat salah satu situs web yang disebut *MyEnterprise Access*. Situs web ini digunakan oleh divisi enterprise untuk melayani pelanggan korporat dalam sisi layanan Kartu Halo. Divisi *enterprise* di PT. Telkomsel menggunakan *MyEnterprise Access* untuk menyediakan layanan dan memproses permintaan produk B2B atau *Business-to-Business*. Kualitas layanan situs web perlu dikembangkan sejak tahap awal, mulai dari proses input hingga perusahaan

menghasilkan output untuk pelanggan. (Ardiningrum, n.d.). Situs web *MyEnterprise Access* memiliki banyak menu dan digunakan oleh beberapa departemen di enterprise. Mulai dari menu tiket yang disebut dengan *case Management* yang dimana semua departemen mulai dari *sales*, *commercial*, dan *Business operation* menggunakan fitur ini untuk memproses semua permintaan pelanggan korporat. Kemudian menu lain yang digunakan oleh departemen *Enterprise Business Operation* untuk kegiatan insales Kartu Halo *corporate*, mulai dari aktivasi, terminasi hingga monitoring tiket hasil proses transaksi. Juga terdapat menu yang berkaitan dengan profil pelanggan *corporate*, dokumen dan kontrak berlangganan dimana fitur tersebut digunakan oleh departemen *Enterprise Commercial* untuk mengelola kontrak kerjasama pelanggan korporat Kartu Halo. Menurut Technical Support Departemen *Business Operation* Jawa Timur, situs web *MyEnterprise Access* ini adalah suatu platform yang digunakan oleh sektor enterprise atau B2B di Telkomsel untuk melakukan semua kegiatan yang berkaitan dengan Kartu Halo *corporate*. Memproses tiket permintaan pelanggan sampai permintaan tersebut selesai. Jadi bisa dibilang, situs web *MyEnterprise Access* ini adalah situs web utama untuk segala kegiatan insales Kartu Halo *corporate* di PT. Telkomsel.

Dalam penerapannya, website *MyEnterprise Access* menghadapi berbagai macam penilaian dan respon dari pengguna. Mulai dari tampilan yang sudah cukup bagus sampai fitur yang diperlukan pengguna namun belum tersedia. Kualitas layanan website ini sangat dipengaruhi oleh seberapa baik pengalaman pengguna yang ditawarkan. Beberapa pengguna mengapresiasi antarmuka yang intuitif dan navigasi yang mudah, yang memungkinkan mereka untuk menemukan informasi dengan cepat. Namun, ada juga keluhan mengenai lambatnya waktu respons saat mengakses beberapa fitur tertentu, yang dapat mengganggu produktivitas pengguna.

Berdasarkan wawancara fenomena dilakukan kepada beberapa pengguna yang dirasa cukup mewakili masing-masing departemen dan juga aktif dalam menggunakan situs web *MyEnterprise Access*. Beberapa departemen yang dimaksud yaitu departemen *Enterprise Business Operation* (EBO), *Enterprise Commercial Management* (CM), dan *Enterprise Account Management* (Sales/AM).

Dimana dari hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa situs web tersebut memiliki beberapa hal yang sudah baik dan beberapa hal yang perlu diperbaiki. Masalah yang disampaikan oleh Technical Support EBO Jawa Timur mengatakan bahwa sudah cukup mudah dalam menemukan informasi apa yang dibutuhkan dan sudah merasa tampilan situs web tersebut cukup bagus, tetapi juga ada beberapa masalah, dimana terkadang situs web tidak berfungsi dengan baik entah dari sisi *server* atau dari sisi situs web itu sendiri, yang membuat pengguna mengalami delay dalam melakukan pekerjaan. Juga ditemukan masalah terkait distribusi tiket permintaan pelanggan, yang mana jika tiket sudah dibuat oleh tim *sales* seharusnya tiket tersebut menuju ke pool tim CM terlebih dahulu, namun terkadang ada tiket yang salah pool dan masuk ke pool Small Medium Enterprise (SME) juga langsung masuk ke pool EBO, sehingga ada step validasi yang terlewat di sisi tim CM. Selain itu menurut salah satu Officer Account Manager Regional Jawa Timur dan juga Admin CM Region Jawa Timur, tidak ada fitur pengingat atau fitur reminder ketika dokumen dan kontrak berlangganan akan segera habis, sehingga tim *sales* dan *commercial* sering mengalami kurangnya persiapan dalam melengkapi dokumen ketika kontrak berlangganan pelanggan *corporate* berakhir.

Kemudian menurut Manager EBO Jawa-Bali juga ditemukan keluhan lain yaitu beberapa fitur yang dibutuhkan yang ada di situs web sebelumnya, tidak ada di *MyEnterprise Access*. Misalnya, pengguna tidak dapat lagi memeriksa paket atau fitur yang aktif pada nomor halo secara bersamaan. Sehingga dalam case ini, pengguna harus menggunakan aplikasi lain yang bernama BMC Remedy untuk menyelesaikan case tersebut, yang dimana membuat prosesnya memakan waktu lebih lama karena proses tersebut harus eskalasi lagi ke Tim IT agar dapat diproses secara backend. Selain itu, dari sisi keamanan data pelanggan, meskipun sebagian besar data pelanggan *corporate* sudah aman, pengguna dari departemen *commercial* berharap ada fitur yang dapat mengetahui siapa saja yang melihat informasi penting perusahaan seperti menampilkan log activity dan penggunanya. Mengingat data pribadi pelanggan bersifat sangat dan juga rahasia sehingga tidak boleh diakses oleh sembarang orang. Karena sampai saat ini belum dilakukan evaluasi untuk mengukur kualitas situs web berdasarkan pandangan pengguna, maka dianggap perlu melakukan analisis kualitas situs web agar pengembang dapat

memperoleh informasi apakah pengguna sudah puas dengan situs web yang sudah dibuat (Zarnelly & Syaifuddin, 2023)

Monalisa dan Rizky (2021) telah melakukan penelitian dimana masalah utama dalam penelitian ini adalah ketidaksesuaian antara kinerja situs web dengan harapan penggunanya (Monalisa & Rizky, n.d.). Beberapa permasalahan yang diidentifikasi meliputi tampilan yang kurang menarik, informasi yang tidak cukup detail atau tidak selalu diperbarui, serta kurangnya fitur transaksi yang menghambat keamanan dan kenyamanan pengguna saat bertransaksi. Penelitian dalam jurnal ini menggunakan metode Webqual 4.0 karena metode ini efektif dalam mengukur kualitas situs web berdasar dari persepsi pengguna akhir. Dimensi - dimensi yang dianalisis antara lain, *Usability* (kemudahan penggunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Interaction Quality* (kualitas interaksi) dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai bagaimana situs web memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna, dimana hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas situs web berada di bawah standar harapan pengguna. Terdapat kesenjangan (gap) pada berbagai dimensi, seperti pada *Usability* dan *Information Quality*, yang menunjukkan bahwa situs web perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Sementara itu, analisis IPA menunjukkan atribut-atribut yang perlu diperbaiki, seperti tampilan yang menarik, ketersediaan informasi yang detail, dan keamanan transaksi, sebagai prioritas utama untuk pengembangan.

Untuk melihat seberapa bagus sebuah situs web, dalam penelitian ini menggunakan metode yang disebut Webqual 4.0. Metode ini melihat tiga hal penting yaitu seberapa mudah situs web tersebut digunakan, seberapa bagus informasinya, dan seberapa baik situs web tersebut membantu pengguna saat mereka membutuhkan bantuan. Sebuah studi oleh Setiawan dan Nurhayati pada tahun 2021 juga menemukan bahwa metode Webqual bermanfaat untuk memeriksa kualitas layanan daring, terutama untuk bisnis. Selain itu, mereka menggunakan metode lain yang disebut *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui bagian mana dari situs web yang perlu ditingkatkan atau bagian mana yang harus tetap sama. Hal ini dilakukan dengan membandingkan apa yang diharapkan orang dari situs web dan bagaimana situs web tersebut benar-benar berfungsi.

Berikutnya, cara analisa dalam studi ini *memanfaatkan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS- SEM)*. Menurut Audina(2021), tata cara SEM sanggup memperkirakan bentuk ikatan kausalitas yang kompleks dengan mengaitkan variabel laten(Faza& Prasetyo Utomo, n. d.). PLS- SEM bisa diaplikasikan pada saat dimensi sampel kecil serta informasi tidak terdistribusi wajar(Rian Marlina, 2020). Dalam percobaan PLS- SEM, ada 2 tipe analisa, ialah analisa Bentuk Pengukuran (*Outer model*) serta analisa Bentuk Struktural (*Inner model*)(Husaeni& Mardiana, 2022).

Hasil evaluasi ini nantinya diharapkan dapat menunjukkan sejauh mana situs web My Enterprise Access memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan dan seberapa baik sistem tersebut memberikan manfaat bagi pengguna dan para pemangku kepentingan. Dan juga dari studi ini diharapkan dapat membantu PT. Telkomsel menyempurnakan situs web mereka yang bernama *MyEnterprise Access*, serta diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi PT. Telkomsel dalam meningkatkan kualitas layanan situs web *MyEnterprise Access*, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

- a) Bagaimana rekomendasi perbaikan kualitas layanan situs web *MyEnterprise Access* menggunakan Webqual 4.0 dan IPA?
- b) Bagaimana *Service Interaction, Information, dan Usability* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisa dari PLS SEM?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian adalah:

- a. Menentukan rekomendasi perbaikan kualitas situs web *MyEnterprise Access* menggunakan Webqual 4.0 dan IPA.
- b. Menentukan variabel mana saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisa PLS SEM.

1.4 Batasan dan Asumsi Penelitian

Agar penelitian ini terencana dan tidak meluas, peneliti memberikan batasan penelitian sebagai berikut:

- a. Analisis situs web menggunakan Webqual 4.0 dan IPA, yang berfokus pada variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*
- b. Analisa pengaruh *Usability Quality*, *interactoin Quality*, dan *Information Quality* terhadap kepuasan pengguna menggunakan PLS SEM.
- c. Metode yang digunakan bersifat kuantitatif, dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara online, melibatkan responden dari sektor enterprise yang meliputi departemen *sales*, *operation*, dan *commercial* di PT. Telkomsel dan berstatus sebagai pengguna aktif layanan situs web *MyEnterprise Access*.
- d. Analisa hanya dilakukan pada beberapa menu dan sub-menu yang dirasa sering digunakan dalam kegiatan operation dimana pada penelitian ini hanya dibatasi untuk menu case management, agreement, corporate, project, product, billing – collection, dan provisioning (sub-menu batch transaction, mass billing profile, mass check name, mass check PRN, prisma UCSI update, remove basic service, dan mass block unblock).

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi Penulis penelitian ini memiliki manfaat antara lain :
 - a) Memungkinkan penulis untuk memahami dan menggunakan kerangka kerja yang telah terbukti dalam mengevaluasi kualitas situs web.
 - b) Memberikan pengalaman praktis dalam mengukur dimensi-dimensi kualitas situs web seperti keandalan, kemudahan penggunaan, dan estetika.
 - c) Memberikan wawasan tentang bagaimana menghubungkan teori dengan praktik dalam konteks evaluasi layanan digital.
2. Bagi Universitas, penelitian ini memiliki manfaat antara lain :

- a) Menambah referensi yang relevan dalam bidang studi kualitas layanan digital, khususnya di Indonesia.
 - b) Memberikan contoh penerapan metode evaluasi yang spesifik dan relevan bagi penelitian selanjutnya.
3. Bagi PT. Telkomsel, penelitian ini memiliki manfaat antara lain :
- a) Membantu pengembang dalam menentukan prioritas pengembangan layanan berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna.
 - b) Memungkinkan perusahaan untuk memfokuskan investasi pada area yang dianggap paling penting oleh pengguna, sehingga meningkatkan efisiensi kinerja.
 - c) Memberikan rekomendasi spesifik yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas layanan situs web *MyEnterprise Access*.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut adalah uraian untuk sistematika penulisan dalam penelitian ini:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi penjelasan tentang konteks permasalahan, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini menyajikan literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti serta membahas hasil-hasil penelitian sebelumnya. Terdapat setidaknya lebih dari satu metodologi/metode/kerangka kerja yang disertakan dalam bab ini untuk mengatasi permasalahan atau mengurangi kesenjangan antara kondisi yang ada dan target yang diinginkan. Di akhir bab, akan dijelaskan alasan pemilihan metode untuk menentukan metode yang akan diterapkan dalam penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab metodologi penelitian menjelaskan serangkaian strategi dan langkah-langkah yang dirancang untuk menjawab rumusan masalah

yang telah ditentukan sebelumnya. Penyusunan metodologi ini dilakukan dengan cermat untuk memastikan bahwa metode atau teknik yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian. Pada bab ini, dijelaskan juga secara terperinci langkah-langkah yang mencakup: tahap identifikasi masalah penelitian, perumusan hipotesis, pengembangan model penelitian, identifikasi dan operasionalisasi variabel penelitian, penyusunan kuesioner, perancangan proses pengumpulan dan pengolahan data, pengujian instrumen penelitian, serta perancangan analisis data.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Dalam bab ini dijelaskan proses pengumpulan data dan pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian. Dimulai dengan menjelaskan tujuan pengumpulan data dan jenis data yang digunakan, diikuti dengan metode pengumpulan yang diterapkan, seperti survei atau wawancara. Selanjutnya, dijelaskan populasi dan sampel yang menjadi objek penelitian, serta teknik pengambilan sampel yang digunakan. Proses pengolahan data juga diuraikan, termasuk teknik analisis yang diterapkan dan perangkat lunak yang digunakan.

Bab V Analisis dan Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil analisis data yang telah dikumpulkan, dengan fokus pada interpretasi dan pemahaman hasil tersebut. Hasil analisis disajikan secara sistematis, baik dalam bentuk tabel maupun grafik, untuk memudahkan pemahaman. Pembahasan mengaitkan hasil penelitian dengan teori yang ada, menjelaskan implikasi dari temuan, serta mengakui keterbatasan yang mungkin mempengaruhi hasil. Selain itu, saran untuk penelitian selanjutnya juga diberikan, berdasarkan temuan dan keterbatasan yang dihadapi. Bab ini diakhiri dengan kesimpulan yang merangkum temuan utama dan menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini disajikan ringkasan temuan utama dari penelitian serta rekomendasi dari hasil analisis tersebut. Kesimpulan menekankan jawaban atas pertanyaan penelitian dan kontribusi penelitian terhadap bidang yang diteliti, memberikan gambaran menyeluruh tentang hasil yang diperoleh. Sementara itu, saran mencakup rekomendasi praktis yang dapat diambil untuk meningkatkan praktik atau kebijakan terkait topik penelitian, serta arahan untuk penelitian selanjutnya, seperti aspek-aspek yang perlu diteliti lebih lanjut atau metode yang lebih efektif. Dengan demikian, bab ini tidak hanya merangkum hasil penelitian, tetapi juga memberikan panduan bagi pembaca dan peneliti lain untuk mengembangkan penelitian ini di masa depan.