

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini peranan sistem informasi sebagai penunjang operasional dalam sebuah organisasi semakin penting. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya organisasi ataupun instansi baik pemerintahan maupun swasta yang mengembangkan sistem informasi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi proses kerja. Dengan adanya sistem informasi kebutuhan informasi yang cepat, tepat, dan akurat dapat disediakan sehingga dapat menunjang proses operasional pekerjaan suatu organisasi. Namun tidak semua penerapan sistem informasi berhasil meningkatkan layanan dan proses kerja dari suatu organisasi, karena cukup banyak penerapan sistem informasi yang gagal dalam menunjang operasional suatu organisasi.

*Website* merupakan salah satu sistem informasi yang digunakan oleh suatu organisasi, peranan *Website* sangatlah penting dalam segala bidang terutama untuk sebuah organisasi ataupun perusahaan. Sehingga tanpa disadari *Website* sudah menjadi salah satu kebutuhan utama bagi perusahaan atau organisasi. Menurut Santoso dikutip dalam (Widegdo, 2016) bahwa *Website* merupakan aplikasi Teknologi Informasi yang secara umum wajib dikembangkan saat ini. Bagi sebuah organisasi memiliki *Website* adalah suatu keharusan sebagai wujud eksistensinya secara *Online*. *Website* merupakan salah satu indikasi untuk membangun kredibilitas dan citra organisasi (Kusuma *et al*, 2019).

Telkom Akses merupakan salah satu anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, yang sahamnya sepenuhnya oleh Telkom. PT. Telkom Akses bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Pendirian PT. Telkom Akses merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan *broadband* dengan koneksi internet atau dengan kecepatan tinggi untuk mengakses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia, serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. PT. Telkom Akses menggunakan suatu *website* portal yang membantu kerja karyawannya sendiri baik dalam informasi maupun operasional kerjanya.

Portal Telkom Akses merupakan *website* portal karyawan PT. Telkom Akses Padang yang berisikan informasi karyawan, penilaian, performansi dan operasional kerja karyawan di Telkom Akses. Oleh karena itu sangat dibutuhkan adanya dilakukan analisa efektivitas terhadap Portal Telkom Akses ini untuk mengetahui sejauh mana kehandalan dan keefektifan dalam mencapai tujuan bisnis di PT. Telkom Akses Padang.

Dalam melakukan analisa efektivitas *website* diperlukan suatu acuan atau standar agar pengukurannya *valid*. Penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 yang konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada “*voice of customer*”. Metode Webqual 4.0 mempunyai tiga komponen tolak ukur yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Dalam

pengembangan metode. Selain itu metode Webqual 4.0 dipilih dalam penelitian ini karena Webqual 4.0 lebih fokus pada kualitas *website*.

Untuk mengidentifikasi dengan lebih spesifik indikator-indikator yang sudah atau belum memenuhi harapan dari penggunanya dengan menggunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Importance Performance Analysis* merupakan teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari produk yang paling dibutuhkan dari adanya sebuah pengembangan berdasarkan sudut pandang pengguna produk (Santoso dan Azwar, 2015).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas Portal Telkom Akses di PT. Telkom Akses Padang, dari uraian di atas penulis mengangkat sebuah judul “**ANALISA EFEKTIVITAS PORTAL TELKOM AKSES PADANG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan masalah yang dihadapi yaitu :

1. Bagaimana proses pengambilan data dalam menganalisa *website* Portal Telkom Akses sehingga dapat mengetahui efektivitas penggunaan dari *website* Portal Telkom Akses?
2. Bagaimana menganalisa efektivitas *website* Portal Telkom Akses menggunakan metode Webqual dan IPA (*Importance Performance Analysis*) supaya mendapatkan hasil analisa yang nyata dan akurat?

3. Bagaimana mengelola hasil analisa efektivitas yang berupa indikator sehingga dapat ditentukan indikator apa saja yang harus diperbaiki dan indikator mana yang perlu dipertahankan?
4. Bagaimana membangun Sistem Analisa Efektivitas Website Portal dengan menerapkan metode Webqual dan IPA dengan menggunakan bahasa pemograman PHP dan *database* MySQL?

### 1.3 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah di atas dapat disimpulkan beberapa hipotesa sebagai berikut :

1. Diharapkan dari proses pengambilan data yang dilakukan dengan wawancara dan penyebaran kuesioner bisa dilihat persepsi dan harapan dari pengguna sistem sehingga dapat memberi gambaran efektivitas dari *website* Portal Telkom Akses.
2. Diharapkan dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA), peneliti dapat melakukan pengukuran efektivitas *website* portal ini agar sesuai dengan tujuan penggunaan *Website* Portal Telkom Akses oleh karyawan dan tujuan bisnis di PT. Telkom Akses Padang.
3. Diharapkan dari hasil analisa efektivitas berupa indikator-indikator yang digambarkan menggunakan grafik sehingga bisa menghasilkan suatu rekomendasi dalam pengembangan dari *website* Portal Teklom Akses Padang.

4. Diharapkan dengan adanya Sistem Analisa Efektivitas Website Portal dengan menerapkan metode Webqual dan IPA diharapkan dapat membantu pihak IT di PT. Telkom Akses Padang dalam proses analisa efektivitas *website* portal.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian tidak menyimpang dari topik permasalahan maka perlu dibatasi permasalahan yang dibahas. Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Hanya menganalisa efektivitas Portal Telkom Akses di PT. Telkom Akses Padang.
2. Data acuan yang digunakan adalah hasil wawancara dan kuesioner dengan menggunakan acuan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Perancangan sistem berbasis web menggunakan bahasa pemograman PHP dan *database* MySQL.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran efektivitas dari penilaian pengguna dengan dibandingkan dengan harapan pengguna *website* Portal Telkom Akses Padang.

2. Untuk mengukur efektivitas dari *website* Portal Telkom Akses dengan gambaran kuadran hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan indikator yang ada pada metode Webqual.
3. Untuk mengetahui indikator-indikator yang ada pada Webqual 4.0, yang perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki dan dipertahankan kualitasnya.
4. Untuk memberikan kemudahan kepada team IT di PT. Telkom Akses Padang dalam proses analisa efektivitas *website* portal.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat bagi Mahasiswa
  - a. Sebagai syarat untuk menyelesaikan bangku perkuliahan.
  - b. Memperoleh pengalaman dalam penelitian dengan judul terkait.
  - c. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terkait sistem yang dianalisa efektivitasnya.
2. Manfaat bagi Telkom Akses Padang
  - a. Dapat melihat dan mengetahui kepuasan para karyawan terhadap Portal Telkom Akses Padang.
  - b. Untuk melihat efektivitas dari Portal Telkom Akses Padang
  - c. Sebagai acuan untuk pengembangan Potral Telkom Akses Padang kedepannya.

## **1.7 Tinjauan Umum PT. Telkom Akses Padang**

### **1.7.1 Visi**

Adapun visi dari PT. Telkom Akses Padang adalah menjadi perusahaan jasa operasi dan pemeliharaan jaringan broadband dan jasa konstruksi infrastruktur

telekomunikasi yang terdepan di kawasan nusantara yang berorientasi kepada kualitas prima dan kepuasan seluruh stakeholder.

### **1.7.2 Misi**

Misi dari PT. Telkom Akses Padang antara lain :

1. Mendukung suksesnya pengembangan perluasan dan peningkatan kualitas infrastruktur jaringan akses PT. Telekomunikasi Tbk.
2. Memberikan layanan prima dengan orientasi tepat mutu, tepat waktu, dan tepat volume infrastruktur jaringan akses.
3. Menciptakan tenaga kerja yang profesional, handal, dan cakap dibidang teknologi jaringan akses dan membina hubungan baik dengan lingkungan terkait pekerjaan konstruksi.
4. Memberikan hasil terbaik bagi seluruh stakeholder.

### **1.7.3 Kebijakan Mutu**

Kebijakan mutu dari PT. Telkom Akses Padang adalah sebagai berikut :

1. PT. Telkom Akses menjamin kepuasan setiap pelanggan, baik itu institusi maupun pelanggan akhir serta kepuasan stakeholder melalui komitmen seluruh jajaran Telkom Akses dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO9001:2008.
2. PT. Telkom Akses memiliki komitmen memberikan layanan terbaik melalui pengelolaan ekselen jasa konstruksi dan manage service sesuai persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO9001:2008 yang ditetapkan yang berorientasi kepada tepat mutu, tepat waktu, dan tepat volume.

3. PT. Telkom Akses berkomitmen meningkatkan mutu dan kinerja dalam rangka memenuhi persyaratan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan stakeholder serta mendorong pencapaian tujuan perusahaan baik jangka pendek maupun jangka Panjang.
4. PT. Telkom Akses akan meninjau kesesuaian Kebijakan dan Sistem Manajemen Mutu secara berkala sesuai dengan perkembangan perusahaan.