

**USULAN PERBAIKAN *WEBSITE* TELKOM *DIGITAL LEARNING* MENGGUNAKAN *USER-PERCEIVED WEB SERVICE QUALITY* DAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh :

Nama	: Chatarina Putri Andyani
NPM	: 2014610041



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2018**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Chatarina Putri Andyani  
NPM : 2014610041  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN *WEBSITE TELKOM DIGITAL LEARNING*  
MENGUNAKAN *USER-PERCEIVED WEB SERVICE QUALITY*  
DAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, Juli 2018

**Ketua Program Studi Teknik  
Industri**

Dr. Carles Sitompul

**Pembimbing Utama**

  
27/7/2018

Marihot Nainggolan, S.T., M.T., M.S.



Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Katolik Parahyangan



### **Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Chatarina Putri Andyani

NPM : 2014610041

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

*"Usulan Perbaikan Website Telkom Digital Learning Menggunakan User-Perceived Web Service Quality dan Metode Importance Performance Analysis"*

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 26 Juli 2018

Chatarina Putri Andyani

NPM : 2014610041

## ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi komputer, informasi dan komunikasi dapat dimanfaatkan oleh berbagai bidang, khususnya pendidikan. Dalam rangka meningkatkan mutu karyawannya, PT Telkom pun turut menyediakan berbagai macam pembelajaran, salah satunya adalah dengan memanfaatkan teknologi digital. PT Telkom menyediakan sarana pembelajaran berbasis *website* dengan nama Telkom *Digital Learning*. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan yang ada pada *website* Telkom *Digital Learning* sehingga membuat karyawan Telkom memiliki kesulitan dan tidak nyaman dalam menggunakan *website* tersebut. Selain itu, pihak pengembang Telkom *Digital Learning* ini juga menjelaskan bahwa pembuatan *website* ini masih berdasarkan keinginan pengembang saja, belum mempertimbangkan kebutuhan *user*.

Penggunaan metode *User-Perceived Web Service Quality* dapat mengetahui apa yang dirasakan pengguna ketika menggunakan *website* melalui atribut-atribut yang dibangun. Sedangkan metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk membantu menentukan prioritas bagian dari *website* yang harus diperbaiki terlebih dahulu dengan mengetahui tingkat kepentingan dan performansi dari masing-masing atribut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dihasilkan sebanyak 45 atribut penelitian melalui studi literatur dan wawancara kepada *user website* Telkom *Digital Learning*. Seluruh atribut yang dihasilkan tersebut kemudian terbagi ke dalam empat buah kuadran dengan karakteristik yang berbeda-beda, dimana kuadran yang menjadi prioritas perbaikan adalah Kuadran A. Terdapat tujuh buah atribut yang masuk ke dalam kuadran A dan menjadi fokus perbaikan. Usulan perbaikan terhadap tujuh atribut tersebut merupakan bahan analisa yang mendasari langkah PT Telkom selanjutnya dalam meningkatkan kualitas *website* Telkom *Digital Learning*.

## **ABSTRACT**

*The rapid development of computer, information and communication technology can be used by various area, especially education. In order to increase the quality and competency of its employees, PT Telkom provides various kinds of learning methods, one of them is by utilizing digital technology. PT Telkom provides a web-based learning facility with the brand name of Telkom Digital Learning. However, there are still some shortcomings that exist in Telkom Digital Learning website, causing difficulties and inconvenience for Telkom employees in using the website. In addition, the Telkom Digital Learning developer also explained that the creation of this website is still based on the developer's desire and have not considered the needs of users.*

*By using User-Perceived Web Service Quality method, it can be recognised what is perceived by the user when using the website through attributes which are built. While the Importance Performance Analysis method is used to help determine the priority part of the website that must be improved first by knowing the level of importance and performance of each attribute.*

*Based on research conducted, it was generated as many 45 as research attributes through literature study and interview to the users of the Telkom Digital Learning website. All the resulting attributes are then divided into 4 pieces of quadrant with different characteristics, where the quadrant which become priority to be improved is quadrant A. There are 7 attributes that go into quadrant A and become the focus of improvement. The proposed improvement on these 7 attributes is an analysis substance which underlies PT Telkom's next step in improving the quality of Telkom Digital Learning.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan anugerah-Nya yang melimpah, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Usulan Perbaikan *Website* Telkom *Digital Learning* Menggunakan *User-Perceived Web Service Quality* dan Metode *Importance Performance Analysis*”. Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis mendapatkan banyak sekali bantuan, baik berupa moral maupun materil. Maka dari itu, ucapan terimakasih penulis sampaikan pula kepada:

1. Bapak Marihot Nainggolan, S.T., M.T., MS. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran, perhatian dan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan Skripsi ini.
2. Bapak Daniel Siswanto, S.T., M.T. dan Bapak Yansen Theopilus, S.T., M.T. selaku Dosen Penguji Proposal dan Dosen Penguji Sidang yang telah memberikan banyak sekali masukan bagi penulis sehingga Skripsi ini dapat dibuat dengan baik
3. Seluruh karyawan Telkom *CorpU* Bandung yang selalu menyediakan waktu, tempat dan masukan bagi penulis selama proses penyusunan Skripsi ini. Terimakasih pula atas pengalaman yang diberikan kepada penulis.
4. Orang Tua dan Kakak penulis yang selalu mendampingi penulis dalam menyusun Skripsi ini, dari awal hingga akhir penyusunan selesai. Terimakasih atas perhatian, dukungan dan cinta yang diberikan kepada penulis, terutama ketika penulis merasa jenuh dan putus asa, hingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
5. Mega, Arlene dan Nia sebagai kawan seperjuangan dalam menyusun Skripsi ini. Terimakasih atas dukungan yang tak henti-hentinya diberikan kepada penulis. Semoga kita selalu sukses dimanapun kita berada.
6. Teman-teman kelompok bimbingan yang selalu mencurahkan ide dan masukan kepada penulis. Terimakasih juga untuk dukungan yang selalu diberikan kepada penulis.

7. Teman-teman Kelas D 2014 yang telah menemani penulis selama masa kuliah selama ini.
8. Frater Thomas dan Frater Tino yang juga tak henti-hentinya memberikan dukungan moral kepada penulis. Terimakasih atas nasihat, dorongan dan doa yang selalu diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini, hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan dengan baik dan lancar.
9. Teman-teman pemazmur, organis dan koor Paroki St. Gabriel Bandung yang selalu menghibur ketika penulis jenuh dalam menyusun Skripsi. Terimakasih atas waktu kebersamaan yang berharga yang kalian berikan kepada penulis.
10. Seluruh dosen dan karyawan jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan bantuan dan ilmu selama perkuliahan.
11. Pihak lainnya yang belum disebutkan di atas, yang telah membantu penulis, baik selama perkuliahan berlangsung maupun selama proses penyusunan Skripsi ini.

Penulis berharap bahwa ke depannya, tulisan Skripsi ini dapat berguna bagi seluruh pihak yang terkait dan bagi penelitian selanjutnya. Namun, penulis menyadari bahwa Skripsi ini belum sempurna, sehingga penulis menerima seluruh masukan dan kritikan yang membangun, sehingga Skripsi ini dapat lebih disempurnakan.

Bandung, 27 Juli 2018

Penulis

# DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>I-1</b>
I.1    Latar Belakang.....	I-1
I.2    Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	I-2
I.3    Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-14
I.4    Tujuan Penelitian.....	I-15
I.5    Manfaat Penelitian.....	I-16
I.6    Metodologi Penelitian.....	I-11
I.7    Sistematika Penulisan.....	I-19
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>II-1</b>
II.1 <i>E-Learning</i> .....	II-1
II.2 <i>User's Perceived Portal Service Quality</i> .....	II-2
II.2.1 <i>Traditional Service Quality</i> .....	II-2
II.2.1 <i>Web-based Service Quality</i> .....	II-3
II.2.1 <i>Pengukuran User-perceived Portal Service Quality</i> .....	II-4
II.3    Skala .....	II-5
II.4    Metode Pengumpulan Data .....	II-8
II.5    Metode Pengumpulan <i>Sample</i> .....	II-10
II.5.1    Ukuran <i>Sample</i> .....	II-10
II.5.2    Teknik Pengambilan <i>Sample</i> .....	II-11
II.6    Uji Reliabilitas dan Uji Validitas .....	II-13
II.6.1    Uji Reliabilitas .....	II-13

II.6.1	Uji Validitas .....	II-15
II.7	Analisis Faktor .....	II-15
II.8	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	II-17
II.9	Desain Grafis .....	II-19
II.9.1	Gambar .....	II-19
II.9.2	Teks .....	II-20
II.9.3	Ruang .....	II-23
II.9.4	Warna .....	II-24

### **BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA..... III-1**

III.1	<i>Website</i> Telkom <i>Digital Learning</i> .....	III-1
III.2	Identifikasi Atribut Penelitian Mutu <i>Website</i> Telkom <i>Digital Learning</i> .....	III-6
III.3	Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Awal .....	III-14
III.4	Uji Reliabilitas.....	III-14
III.5	Uji Validitas.....	III-15
III.6	Analisis Faktor.....	III-16
III.7	Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Utama Penelitian ....	III-25
III.8	Penilaian dan Pengukuran Atribut Penelitian .....	III-26
III.8.1	Profil Responden .....	III-26
III.8.2	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	III-28

### **BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN..... IV-1**

IV.1	Analisis Penentuan Atribut .....	IV-1
IV.2	Analisis Penentuan Responden dan Jumlahnya .....	IV-3
IV.3	Analisis Penggunaan Skala <i>Likert</i> .....	IV-4
IV.4	Analisis Pengelompokkan Atribut .....	IV-5
IV.5	Analisis Penentuan Prioritas Perbaikan .....	IV-7
IV.6	Usulan Perbaikan.....	IV-8
IV.6.1	Usulan Perbaikan untuk Atribut ke-3.....	IV-8
IV.6.2	Usulan Perbaikan untuk Atribut ke-9.....	IV-15
IV.6.3	Usulan Perbaikan untuk Atribut ke-10.....	IV-15
IV.6.4	Usulan Perbaikan untuk Atribut ke-14.....	IV-19

IV.6.5	Usulan Perbaikan untuk Atribut ke-23.....	IV-20
IV.6.6	Usulan Perbaikan untuk Atribut ke-27.....	IV-23
IV.6.7	Usulan Perbaikan untuk Atribut ke-38.....	IV-25
IV.7	Skenario Usulan Perbaikan .....	IV-28

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... V-1**

V.1 Kesimpulan.....V-1

V.2 Saran.....V-4

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Interpretasi Masalah Pengguna.....	I-8
Tabel I.2	Rekapitulasi Interpretasi Masalah.....	I-12
Tabel II.1	<i>Stapel Scale</i> .....	II-7
Tabel III.1	Hasil Identifikasi Atribut dari Literatur.....	III-6
Tabel III.2	Hasil Identifikasi Atribut Penelitian dari Wawancara.....	III-9
Tabel III.3	Daftar 45 Atribut Penelitian yang Teridentifikasi.....	III-11
Tabel III.4	Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Awal (30 responden).....	III-16
Tabel III.5	Hasil Pengujian <i>KMO and Bartlett's Test</i> .....	III-17
Tabel III.6	Pengujian Nilai Komunalitis.....	III-17
Tabel III.7	Nilai Total <i>Eigenvalues</i> .....	III-17
Tabel III.8	<i>Component Transformation Matrix</i> (3 komponen).....	III-19
Tabel III.9	<i>Component Transformation Matrix</i> (4 komponen).....	III-19
Tabel III.10	<i>Component Transformation Matrix</i> (5 komponen).....	III-19
Tabel III.11	<i>Component Transformation Matrix</i> (6 komponen).....	III-19
Tabel III.12	<i>Component Transformation Matrix</i> (7 komponen).....	III-20
Tabel III.13	<i>Component Transformation Matrix</i> (8 komponen).....	III-20
Tabel III.14	<i>Component Transformation Matrix</i> (9 komponen).....	III-21
Tabel III.15	<i>Component Transformation Matrix</i> (10 komponen).....	III-21
Tabel III.16	<i>Component Transformation Matrix</i> (11 komponen).....	III-21
Tabel III.17	<i>Rotated Component Matrix</i> .....	III-21
Tabel III.18	Hasil Pengelompokkan Atribut.....	III-23
Tabel III.19	Rekapitulasi Skor rata-rata Kepentingan dan Performansi.....	III-28
Tabel III.20	Hasil Rekapitulasi Atribut pada masing-masing Kuadran.....	III-30
Tabel IV.1	Atribut Penelitian Jurnal Darmawan (2016).....	IV-2
Tabel IV.2	Rekapitulasi Usulan Perbaikan.....	IV-26
Tabel IV.3	Rekapitulasi Skenario Usulan Perbaikan.....	IV-28
Tabel B.1	Hasil Kuesioner Awal.....	B-1
Tabel B.2	Keterangan Atribut.....	B-13
Tabel D.1	Hasil Kuesioner Utama – Tingkat Kepentingan Atribut.....	D-1
Tabel D.2	Hasil Kuesioner Utama – Tingkat Performansi Atribut.....	D-14

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Struktur Organisasi Telkom CorpU.....	I-3
Gambar I.2	Tampilan <i>Landing Page Website</i> Telkom <i>Digital Learning</i> .....	I-4
Gambar I.3	Tampilan Menu Utama <i>Website</i> Telkom <i>Digital Learning</i> .....	I-5
Gambar I.4	Frekuensi Penggunaan Telkom <i>Digital Learning</i> Selama Desember 2017 – Januari 2018.....	I-7
Gambar I.5	Peningkatan Pertambahan Permasalahan Hasil Wawancara.....	I-7
Gambar I.6	Metodologi Penelitian.....	I-17
Gambar II.1	<i>Forced Choice</i> .....	II-8
Gambar II.2	Grafik <i>Importance Performance Analysis</i> .....	II-18
Gambar II.3	Contoh Jenis <i>Font Sans Serif</i> .....	II-21
Gambar II.4	Contoh Jenis <i>Font Serif</i> .....	II-21
Gambar II.5	Contoh Jenis <i>Font Script</i> .....	II-22
Gambar II.6	Contoh Jenis <i>Font Monospace</i> .....	II-22
Gambar II.7	Contoh variasi ruang dua dimensi.....	II-23
Gambar III.1	Tampilan <i>Course Categories</i> pada Telkom <i>Digital Learning</i> .....	III-1
Gambar III.2	Tampilan <i>Pre-course</i> dan <i>Post Test</i> pada Telkom <i>Digital Learning</i> .....	III-2
Gambar III.3	Tampilan Materi <i>E-learning</i> pada Telkom <i>Digital Learning</i> .....	III-3
Gambar III.4	Tampilan Navigasi pada Telkom <i>Digital Learning</i> .....	III-4
Gambar III.5	Tampilan Menu <i>Downloads</i> pada Telkom <i>Digital Learning</i> .....	III-5
Gambar III.6	Tampilan Informasi <i>About Us</i> , <i>Our Contact</i> dan <i>Connect With Us</i> pada Telkom <i>Digital Learning</i> .....	III-6
Gambar III.7	Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner Awal.....	III-15
Gambar III.8	Rekapitulasi Usia Responden.....	III-26
Gambar III.9	Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden.....	III-27
Gambar III.10	Rekapitulasi Frekuensi Penggunaan <i>Website</i> Telkom <i>Digital</i> <i>Learning</i> Selama Bulan April-Juni 2018 oleh Responden.....	III-27
Gambar III.11	Peta <i>Importance Performance Analysis</i> .....	III-30
Gambar IV.1	Tampilan Pengkategorian <i>Materi</i> Berdasarkan “ <i>New</i> , <i>Top</i> dan <i>Update</i> ” pada Telkom <i>Digital Learning</i> .....	IV-9

Gambar IV.2	Tampilan Pengkategorian Materi Berdasarkan Jenis <i>Course</i> dan <i>Job Family</i> pada Telkom <i>Digital Learning</i> .....	IV-11
Gambar IV.3	Informasi Kategori <i>Job Function</i> pada Telkom <i>Digital Learning</i> .....	IV-12
Gambar IV.4	Tampilan Pengkategorian Materi Berdasarkan <i>Job Function</i> pada Telkom <i>Digital Learning</i> .....	IV-14
Gambar IV.5	Tampilan Navigasi pada Telkom <i>Digital Learning</i> .....	IV-17
Gambar IV.6	Usulan Informasi Kontak Layanan.....	IV-20
Gambar IV.7	Tampilan Materi <i>E-learning</i> pada Telkom <i>Digital Learning</i> .....	IV-21
Gambar IV.8	Usulan Kriteria Pencarian <i>Course</i> Berdasarkan <i>Tags</i> dan <i>Related Content</i> .....	IV-23
Gambar IV.9	Usulan Fitur FAQ, <i>Instruction Guide Line</i> atau <i>Help</i> .....	IV-24
Gambar IV.10	Usulan Notifikasi Pengadaan Materi Baru.....	IV-26
Gambar E.1	Usulan Tampilan Menu Utama Telkom <i>Digital Learning</i> .....	E-1
Gambar E.2	Usulan Tampilan <i>Course Categories</i> Telkom <i>Digital Learning</i> .....	E-2
Gambar E.3	Usulan Tampilan <i>Course E-Learning</i> Telkom <i>Digital Learning</i> .....	E-3

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Awal

Lampiran B Hasil Kuesioner Awal

Lampiran C Kuesioner Utama

Lampiran D Hasil Kuesioner Utama

Lampiran E Usulan Tampilan *Website Telkom Digital Learning*

# BAB I

## PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai langkah-langkah awal yang dilakukan dalam penelitian. Langkah-langkah awal tersebut dimulai dari penyusunan latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan serta asumsi yang digunakan dalam penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan.

### I.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan jaman, teknologi komputer, teknologi informasi dan komunikasi pun turut berkembang secara pesat. Pesatnya perkembangan tersebut tentu memberikan manfaat yang luar biasa bagi kehidupan manusia, termasuk dalam dunia pendidikan. Dunia teknologi, khususnya saat ini sedang berkembang teknologi digital, bukan hal yang asing lagi di dunia pendidikan. Banyak orang, tidak hanya pelajar namun orang-orang yang membutuhkan pendidikan, memanfaatkan teknologi digital untuk dapat memahami pengetahuan sesuai dengan kemampuan dan kecepatannya masing-masing, serta dapat mengontrol aktivitas belajarnya. Program komputer dapat memberikan *reinforcement* langsung kepada pelajar, sehingga dapat dijadikan sarana untuk pembelajaran individual (Heinich, 2001).

*E-learning* merupakan sebuah proses pembelajaran yang dilakukan melalui *network* (jaringan komputer), biasanya lewat internet atau intranet. Dengan fasilitas internet, *e-learning* tidak tergantung pada pengajar, karena akses informasi (*knowledge*) lebih luas dan lengkap, sehingga peserta didik dapat belajar kapan saja dan dimana saja.

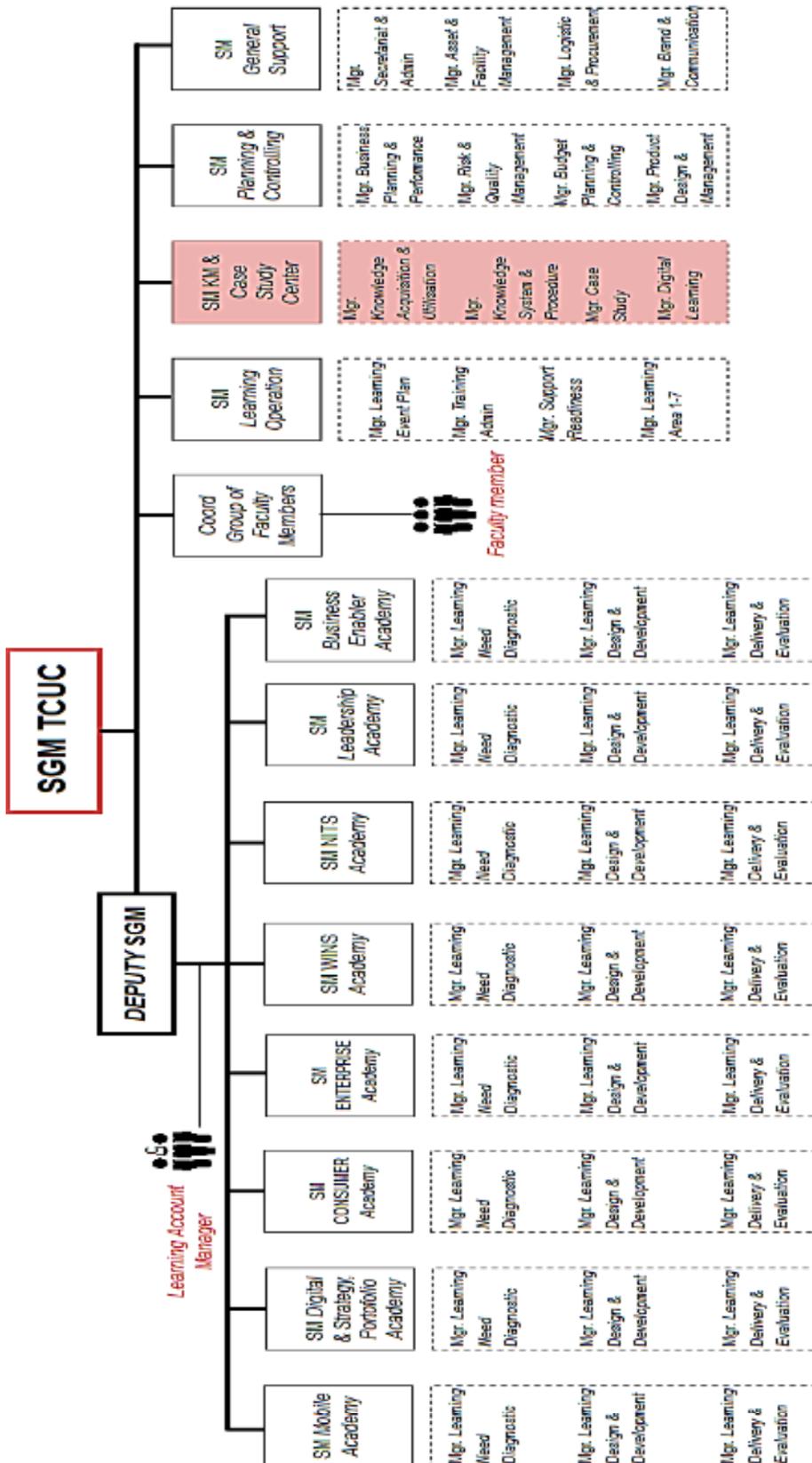
Dalam rangka meningkatkan mutu karyawannya, PT Telkom pun turut menyediakan berbagai macam pembelajaran, salah satunya adalah dengan memanfaatkan teknologi digital. PT Telkom menyediakan sarana pembelajaran berbasis *website* dengan nama Telkom *Digital Learning*. Dengan adanya Telkom *Digital Learning*, karyawan Telkom mampu melakukan proses belajar dimana

saja, kapan saja dan menggunakan *device* apapun yang mereka miliki dengan mengakses *website* Telkom *Digital Learning*. Selain itu, *budget* yang dikeluarkan oleh PT Telkom untuk mengembangkan *website digital learning* ini lebih sedikit jika dibandingkan dengan pengeluaran untuk mengadakan pelatihan untuk karyawan yang harus dilakukan secara rutin.

Namun, masih terdapat beberapa kekurangan yang ada pada *website* Telkom *Digital Learning* yang membuat *user* merasa kesulitan dan tidak nyaman ketika menggunakan *website* Telkom *Digital Learning*. Selain itu, pihak pengembang Telkom *Digital Learning* ini juga menjelaskan bahwa pembuatan *website* ini masih berdasarkan keinginan pengembang saja, belum mempertimbangkan kebutuhan *user*. Apabila *website* Telkom *Digital Learning* ini tidak diperbaiki, maka karyawan Telkom sebagai pengguna akan terus menerus merasa kesulitan dan tidak nyaman dalam menggunakan *website* ini. Jika ini terus terjadi, pada akhirnya karyawan tidak akan mau menggunakan *website* ini sebagai alat pembelajaran mereka dan karyawan tidak lagi bisa melakukan pembelajaran di mana saja dan dalam waktu kapan saja, atau dengan kata lain pembelajaran hanya bisa dilakukan dengan mengadakan pelatihan-pelatihan yang membutuhkan biaya cukup besar, tenaga kerja yang cukup banyak dan persiapan yang banyak pula, sehingga perusahaan Telkom tidak mampu meminimasi biaya dalam mengembangkan potensi karyawannya.

## **I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah**

*Telkom Corporate University* merupakan salah satu organisasi yang ada di *Telkom Group* yang berperan sebagai pusat peningkatan kompetensi bagi organisasi dan seluruh karyawan *Telkom Group* dengan menggunakan berbagai metode pembelajaran terbaik. Salah satu *unit* yang mendukung peningkatan kompetensi *Telkom Group* adalah *unit Knowledge Management & Case Study* (KMCS). KMCS merupakan salah satu *unit* di bawah *Telkom CorpU* dimana *unit* tersebut berperan sebagai *repository* yang menyimpan dan mengelola seluruh *knowledge* yang digunakan oleh seluruh organisasi maupun karyawan yang ada di *Telkom Group*. Gambar dari struktur organisasi *Telkom CorpU* (TCU) yang di dalamnya menyatakan posisi *unit* KMCS dapat dilihat pada Gambar I.1. Posisi dari *unit* KMCS pada Gambar I.1 ditunjukkan oleh kotak berwarna merah.



Gambar I.1 Struktur Organisasi Telkom CorpU

Dalam mengelola *knowledge* atau materi pembelajaran yang digunakan oleh seluruh karyawan Telkom, KMCS menggunakan teknologi *digital* untuk menyimpan seluruh materi pembelajaran, baik dalam bentuk karya tulis atau *e-learning*, video maupun *power point*. Materi pembelajaran dalam bentuk *e-learning* dan *video learning* merupakan materi hasil produksi TCU sendiri, sedangkan materi pembelajaran yang berbentuk *power point* berasal dari produk luar TCU. *Website* yang dikelola oleh KMCS ini bernama Telkom *Digital Learning*.

*Website* tersebut dapat diakses di <https://digitallearning.telkom.co.id/>, namun yang hanya bisa mengakses *website* ini hanyalah karyawan Telkom, sehingga untuk dapat masuk ke alamat ini hanya bisa menggunakan SSL VPN *Global Protect* yang membutuhkan data alamat portal, *username* serta *password* milik karyawan Telkom. SSL VPN *Global Protect* tersebut disediakan untuk karyawan dan mitra Telkom. Karyawan Telkom yang hendak mengakses *website Digital Learning* harus terkoneksi ke SSL VPN *Global Protect* tersebut, baru kemudian karyawan bisa masuk ke *website Digital Learning*. Hal ini dilakukan agar tidak bisa sembarang orang bisa masuk ke *website Digital Learning* karena materi-materi yang ada di dalam *Digital Learning* merupakan materi buatan TCU sendiri atau dari pihak luar hasil permintaan TCU yang memang khusus untuk dipelajari oleh karyawan Telkom saja. Gambar dari *landing page website* Telkom *Digital Learning* dapat dilihat pada Gambar I.2.

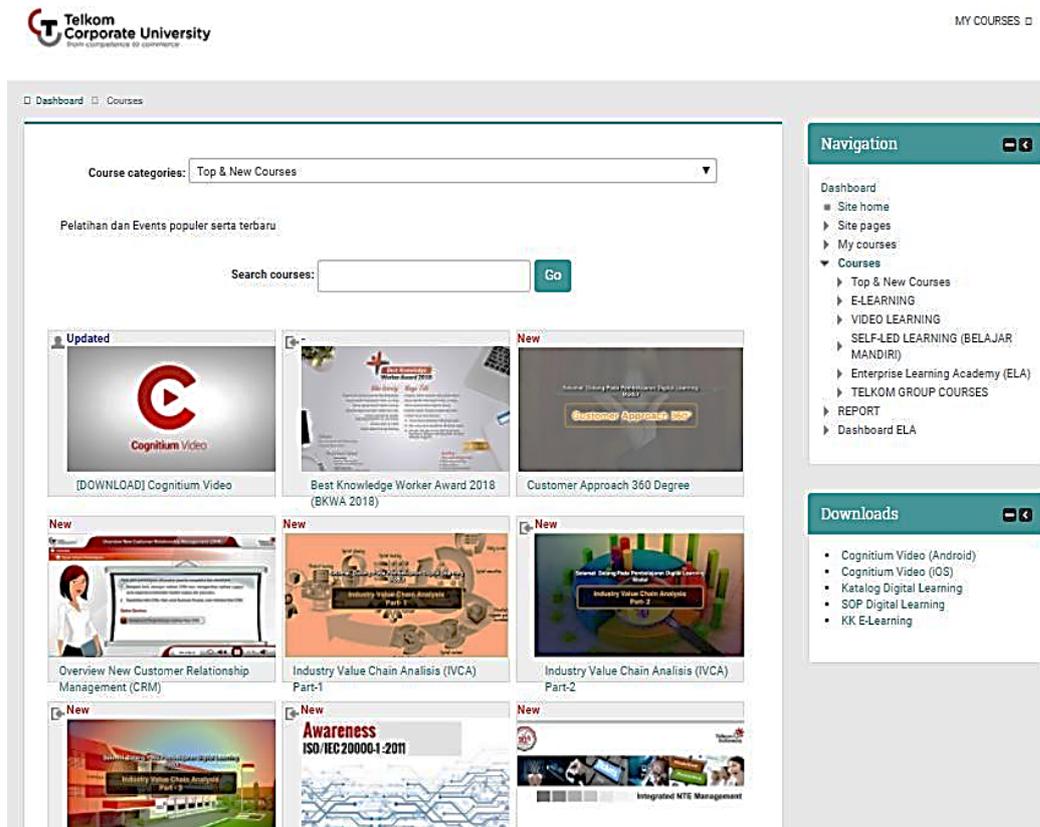


Gambar I.2 Tampilan *Landing Page Website* Telkom *Digital Learning*

Halaman pertama yang akan dilihat oleh pengguna ketika masuk ke *website Digital Learning* adalah *landing page*. Pada *landing page* dari *Digital Learning*, di kiri atas terdapat informasi mengenai kontak admin berupa alamat *email* dan nomor telepon / HP. Informasi kontak admin ini akan diperlukan oleh karyawan Telkom sebagai pengguna *Digital Learning* saat menghadapi kendala ketika menggunakan atau mengoperasikan *website* ini. Di bagian kanan atas terdapat menu *Log in* yang harus diakses oleh pengguna terlebih dahulu sebelum masuk ke menu utama. Sama seperti menu *Log in* pada umumnya, pengguna harus mengisi *username* dan *password*.

Setelah mengakses menu *Log in*, pengguna akan masuk ke menu utama Telkom *Digital Learning*. Pada menu utama, terdapat menu *Course Category*, di mana materi-materi yang ada di *Digital Learning* bisa dicari berdasarkan jenis *course* (*e-learning*, video, atau *Self LED Learning*) dan berdasarkan lima buah *Job Family* utama. Selain itu, ada pula materi-materi yang ditampilkan di menu utama. Materi yang ditampilkan biasanya adalah materi dengan jumlah pencarian terbanyak (*Top*), materi yang baru di-*update* (*Update*) atau materi yang baru saja di-*upload* (*New*). Informasi mengenai kontak admin masih tersedia di bagian kiri atas dan bagian bawah menu utama. Pada bagian kanan atas menu utama terdapat informasi *profile* pengguna yang memuat informasi *profile*, *course* yang sudah pernah diambil, *grades*, *message*, *preference* dan menu *Log out*. Gambar dari tampilan menu utama dari Telkom *Digital Learning* dapat dilihat pada Gambar 1.3.

*Website Telkom Digital Learning* ini merupakan salah satu alat pembelajaran milik perusahaan Telkom yang sangat penting untuk digunakan. Selain karena memuat materi-materi yang berguna bagi karyawannya, *Digital Learning* merupakan alat pembelajaran yang praktis untuk digunakan karena sudah memanfaatkan teknologi digital yang memang sangat *trend* di jaman sekarang. Namun seperti yang sudah dijelaskan bahwa pembuatan Telkom *Digital Learning* ini masih berdasarkan keinginan pengembang dan belum melibatkan karyawan Telkom sebagai *user*, sehingga masih banyak karyawan Telkom yang merasa tidak puas dengan mutu Telkom *Digital Learning*.



Gambar 1.3 Tampilan Menu Utama *Website Telkom Digital Learning*

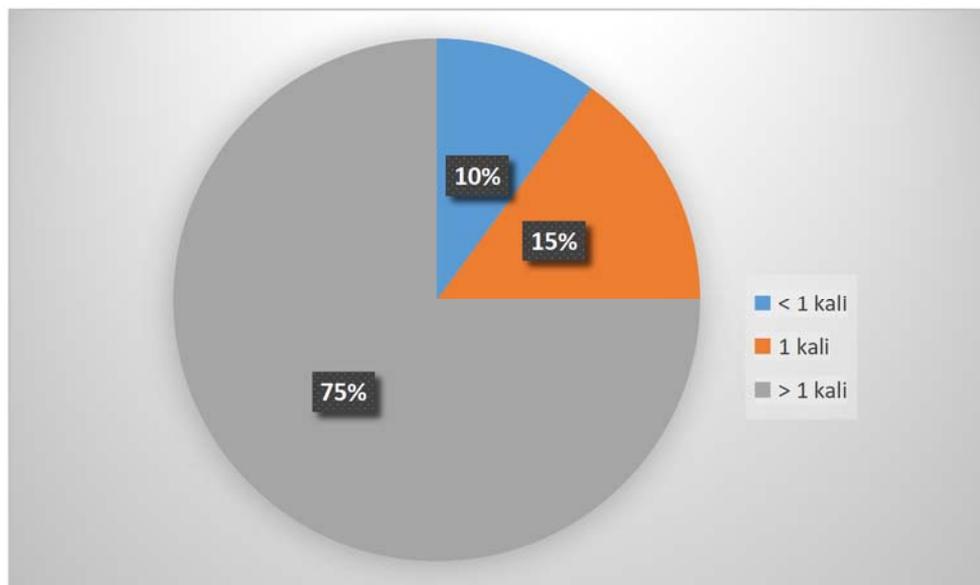
Penelitian ini diawali dengan melakukan wawancara kepada beberapa karyawan Telkom di bagian *Corporate University*. Tujuan dilakukannya wawancara ini adalah untuk mengetahui kendala atau masalah apa saja yang muncul saat karyawan Telkom sebagai *user* menggunakan *website Telkom Digital Learning*. Pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah hal-hal yang terkait dengan pengalaman pengguna dalam menggunakan *Digital Learning*, yakni:

1. Dalam dua bulan terakhir ini, berapa kali Anda menggunakan Telkom *Digital Learning*?
2. Berdasarkan pengalaman Anda, keluhan apa yang muncul ketika Anda menggunakan *Digital Learning*?

Wawancara dilakukan kepada 20 orang responden. Pertanyaan pertama merupakan kriteria yang digunakan dalam memilih responden. Responden yang termasuk ke dalam kriteria adalah karyawan dengan frekuensi penggunaan dalam dua bulan terakhir sebesar lebih dari satu kali. Hal ini disebabkan karena

karyawan yang menggunakan Telkom *Digital Learning* lebih dari satu kali dalam dua bulan terakhir dianggap masih mengingat pengalamannya dalam menggunakan *website* ini daripada karyawan yang menggunakan 1 kali atau kurang dalam dua bulan terakhir, yakni selama bulan Desember 2017 hingga Februari 2018.

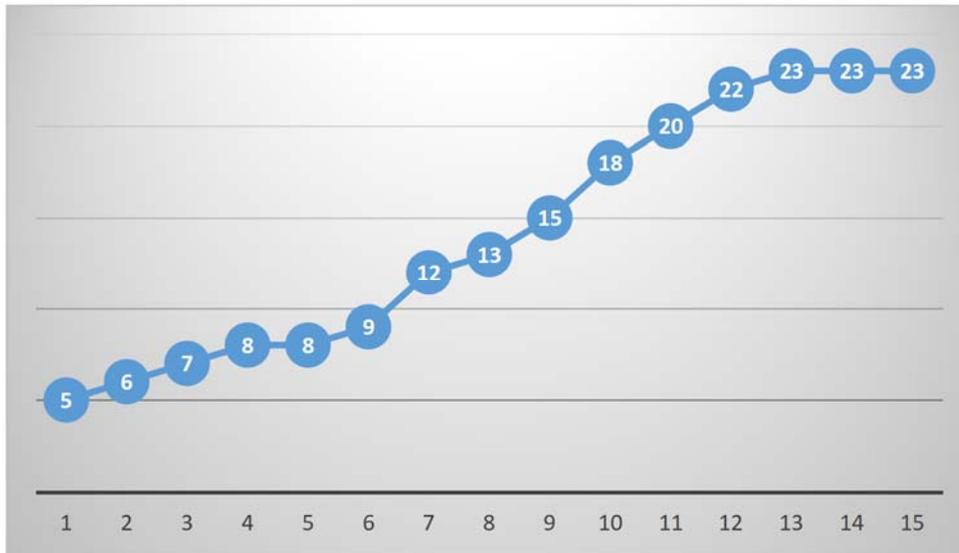
Berdasarkan hasil wawancara pada pertanyaan pertama, dilakukan rekapitulasi frekuensi penggunaan Telkom *Digital Learning* dalam satu bulan terakhir. Rekapitulasi frekuensi penggunaan Telkom *Digital Learning* ditunjukkan berupa *pie chart*. Gambar dari hasil rekapitulasi terhadap frekuensi penggunaan Telkom *Digital Learning* selama dua bulan terakhir, yakni Desember 2017 – Januari 2018 dapat dilihat dalam Gambar I.4.



Gambar I.4 Frekuensi Penggunaan Telkom *Digital Learning* Selama Desember 2017 – Januari 2018

Berdasarkan data pada diagram, karyawan yang menggunakan Telkom *Digital Learning* lebih dari satu kali dalam dua bulan terakhir adalah sebesar 75% atau sebanyak 15 orang. Menurut Sekaran (2003) mengenai kecukupan jumlah responden untuk diwawancarai, apabila sebanyak tiga orang responden berturut-turut tidak menyebutkan permasalahan baru, maka proses wawancara bisa dihentikan dan jumlah tersebut dianggap cukup. Maka dari itu, dengan jumlah 15 orang tersebut, tidak perlu dilakukan penambahan responden lagi, karena pada responden ke 13, 14 dan 15 tidak ada penambahan pernyataan masalah,

sehingga responden dengan jumlah 15 orang dianggap cukup. Bukti bahwa pada responden ke 13, 14 dan 15 tidak ada penambahan pernyataan masalah dapat dilihat pada grafik jumlah masalah kumulatif yang ditampilkan pada Gambar I.5.



Gambar I.5 Peningkatan Pertambahan Permasalahan Hasil Wawancara

Pada Gambar I.5 dapat dilihat bahwa jumlah masalah yang muncul di responden 13, 14 dan 15 tidak bertambah, yakni 23 masalah. Dari hasil wawancara dengan 15 orang karyawan tersebut, dilakukan rekapitulasi pernyataan responden berikut dengan interpretasi masalahnya. Rekapitulasi dan interpretasi masalah dapat dilihat dalam Tabel I.1.

Tabel I.1 Interpretasi Masalah Pengguna

Pernyataan Pengguna	Interpretasi Masalah	Jumlah
"Suka <i>nggak</i> tahu kalau ada materi baru yang sudah di- <i>upload</i> . Baru dikasih tahu kalau mau ada pelatihan saja."	Tidak tersedia fitur yang mampu memberikan notifikasi ketika terdapat materi baru	4
"Sosialisasi kalau ada materi baru yang tersedia di <i>website</i> masih sangat kurang"		
"Tidak pernah ada notifikasi kalau ada materi baru yang di- <i>upload</i> yang mengakibatkan ujung-ujungnya materi itu malah tidak ada yang baca"		

(lanjut)

Tabel I.1 Interpretasi Masalah Pengguna

Pernyataan Pengguna	Interpretasi Masalah	Jumlah
“Sama paling saya sering ketinggalan <i>update</i> mengenai materi baru yang sudah di- <i>upload</i> ke <i>Digital Learning</i> itu dan jadinya malah <i>nggak</i> kebaca semua materi”	Tidak tersedia fitur yang mampu memberikan notifikasi ketika terdapat materi baru	4
“Durasi yang tersedia untuk satu materi terlalu lama”	Durasi satu jam untuk satu materi dianggap masih terlalu panjang	2
“Durasi untuk satu materi yakni satu jam itu terlalu lama.”		
“Kadang-kadang fitur suara yang tersedia itu malah bikin lambat, karena suaranya menyesuaikan bacaan. Kita sudah baca sampai mana, suaranya baru sampai mana.”	Fitur suara membuat durasi materi lebih panjang dari seharusnya	2
“Saya kadang suka males dengerin suara yang ada di materi <i>e-learning</i> ”		
“Harus <i>ngulang</i> ke halaman awal kalau sudah sampai di tengah-tengah halaman tiba-tiba harus berhenti”	Tidak tersedia fitur untuk pengguna bisa langsung masuk ke halaman yang terakhir dibaca	3
“Kalau misal lagi baca materi, terus ditengah-tengah internet-nya putus, kalau mau lanjut baca lagi terpaksa harus <i>ngulang</i> dari awal”		
“Kalau lagi baca materi lalu tiba-tiba harus keluar ngerjain hal lain, waktu mau balik lagi terpaksa harus mulai dari awal.”		
“Untuk satu materi seharusnya bisa dipotong-potong lagi jadi beberapa bagian, dan tiap bagian harusnya ada <i>reward</i> nya masing-masing”	Ukuran satu materi masih terlalu panjang	1
“Tampilan <i>website</i> kurang <i>eye catching</i> ”	Tampilan <i>website</i> dan konten materi kurang menarik	4

(lanjut)

Tabel I.1 Interpretasi Masalah Pengguna

Pernyataan Pengguna	Interpretasi Masalah	Jumlah
“Tampilan <i>website</i> nya masih kaku dan <i>jadul</i> ”	Tampilan <i>website</i> dan konten materi kurang menarik	4
“Gambar-gambar yang ada di dalam materi harusnya masih bisa dibuat lebih atraktif lagi.”		
“Kualitas materi ditingkatkan dan konten harus lebih interaktif. Contohnya ada sesi tanya jawab di salah satu bagian tertentu”		
“Seharusnya bikin aplikasi juga yang bisa di <i>download</i> di <i>Playstore</i> ”	Telkom <i>Digital Learning</i> masih tersedia dalam bentuk <i>website</i>	1
“Kalau bisa ada <i>reward-reward</i> tertentu, misalnya bagi 100 orang pertama pengakses materi tertentu dapat kaos gratis. Jadi minat orang belajar lebih tinggi.”	Minat karyawan untuk menggunakan TDL masih rendah	1
“Akses buat video dan <i>e-learning</i> harusnya dipisah jadi <i>nggak</i> bikin bingung”	Akses materi berupa video dan berupa <i>e-learning</i> masih menyatu	1
“Konten-konten berisi materi masih kecampur <i>nggak</i> karuan”	Peletakkan materi tidak sesuai dengan <i>Job Family</i>	4
“Ini sering sekali terjadi. Waktu mau nyari misal materi A, sudah nyari di bagian <i>Job Family X</i> <i>nggak</i> ada, taunya adanya di bagian <i>Job Family Y</i> ”		
“Kalau nyari materi di dalam <i>Job Family</i> kadang suka <i>nggak</i> sesuai, jadi agak bingung juga.”		
“Ada beberapa materi yang <i>Job Family</i> -nya ini, tapi malah masuknya ke <i>Job Family</i> yang lain.”		
“Materi berupa video suka kurang <i>detail</i> ”	Konten video terlalu <i>simple</i> dan tidak menjelaskan isi materi	2
“Video yang dibuat kurang jelas”		

(lanjut)

Tabel I.1 Interpretasi Masalah Pengguna

Pernyataan Pengguna	Interpretasi Masalah	Jumlah
“Konten harus selalu di- <i>update</i> sehingga tidak menyimpan banyak <i>sampah</i> ”	<i>Update</i> konten kurang dilakukan secara berkala	3
“Harus lebih sering <i>update</i> materi. Yang sudah lama dibuang saja”		
“Ada beberapa <i>Job Family</i> yang materinya lama tidak di- <i>update</i> . Info-info terbaru mengenai perusahaan pun kadang lama di- <i>upload</i> -nya.”		
“Ketika ada tampilan baru pada <i>website</i> , tidak ada komunikasi tentang cara pakainya bagaimana jadi suka bingung”	Tidak tersedia petunjuk penggunaan <i>website</i> atau fitur <i>readme</i>	3
“Tidak ada penjelasan mengenai fitur-fitur atau cara menggunakan <i>website</i> ini”		
“Harusnya disediakan menu yang menampilkan petunjuk penggunaan <i>website</i> . Jadi orang yang jarang atau pertama kali menggunakan tidak bingung”	Tidak tersedia petunjuk penggunaan <i>website</i> atau fitur <i>readme</i>	3
“Nilai-nilai hasil pembelajaran tidak ter- <i>record</i> di Daftar Riwayat Pekerja (DRP)”	TDL masih belum terintegrasi dengan DRP	1
“Untuk tiap materi akan lebih baik kalau ada <i>rating</i> -nya sehingga orang bisa memberi penilaian untuk setiap materi”	Tidak tersedia fitur <i>rating</i>	2
“Mungkin akan lebih menarik kalau disediakan fitur penilaian untuk materi yang sudah selesai dibaca/diakses”		
“Ada beberapa pertanyaan di bagian <i>Post Test</i> yang nggak ada di materi”	Pembuatan soal <i>Post Test</i> tidak sesuai dengan materi	2
“Materi yang diberikan kadang tidak sesuai dengan yang diujikan di <i>post test</i> -nya”		

(lanjut)

Tabel I.1 Interpretasi Masalah Pengguna

Pernyataan Pengguna	Interpretasi Masalah	Jumlah
“Gambar yang ada di dalam materi kadang susah untuk dilihat atau nggak jelas. Memang ada narasi orang yang jelasin, tapi kan kita juga ingin lihat gambar yang ada di materi”	Tidak tersedia fitur untuk memperbesar gambar pada materi	2
“Beberapa gambar terlalu kecil, jadi butuh fitur yang bisa memperbesar”		
“Ada beberapa <i>e-learning</i> yang nggak bisa dibuka karena <i>browser</i> -nya tidak mendukung untuk bisa buka <i>e-learning</i> itu”	Beberapa materi tidak didukung oleh <i>browser</i> tertentu	2
“Untuk beberapa materi, dibukanya harus menggunakan <i>browser</i> tertentu”		
“Pilihan <i>Log out</i> ada di dalam menu <i>profile</i> .”	Peletakkan menu <i>Log out</i> dalam <i>profile</i>	1
“Tampilan fitur <i>navigation</i> -nya membingungkan dan kurang <i>simple</i> . Ada folder di dalam folder.”	Navigasi <i>website</i> kurang <i>simple</i> dan membingungkan	2
“Navigasi-nya masih agak membingungkan”		
“ <i>Cognitium Video</i> cuma sekedar nonton video saja, nggak ada fitur lain yang bisa menarik hati pengguna”	Tidak terdapat fitur-fitur tambahan yang menarik pada <i>Cognitium Video</i>	1
“Hal-hal yang menurut pengguna nggak perlu ada dalam <i>website</i> malah ada, contohnya ada fitur <i>Wikipedia</i> .”	Masih terdapat fitur-fitur yang <i>useless</i>	1
“Belum ada fitur FAQ yang bisa membantu pengguna”	Pemanfaatan fitur/halaman yang dapat menampung masalah <i>user</i> belum maksimal	3
“Halaman yang digunakan <i>user</i> untuk menyampaikan masalah masih belum digunakan dengan maksimal”		

(lanjut)

Tabel I.1 Interpretasi Masalah Pengguna

Pernyataan Pengguna	Interpretasi Masalah	Jumlah
“Fitur komunikasi antara <i>user</i> dengan <i>developer</i> masih kurang”		

Dari hasil wawancara dan interpretasi masalah yang terdapat pada Tabel I.1, selanjutnya dibuat rekapitulasi interpretasi masalah yang dihasilkan beserta dengan jumlahnya. Tujuan dibuatnya rekapitulasi ini adalah untuk kemudahan dalam pembacaan hasil interpretasi masalah yang dihasilkan. Rekapitulasi dari interpretasi masalah dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel I.2. Rekapitulasi Interpretasi Masalah

No	Interpretasi Masalah	Jumlah
1	Tidak tersedia fitur yang mampu memberikan notifikasi ketika terdapat materi baru	4
2	Durasi satu jam untuk satu materi dianggap masih terlalu panjang	2
3	Fitur suara membuat durasi materi lebih panjang dari seharusnya	2
4	Tidak tersedia fitur untuk pengguna bisa langsung masuk ke halaman yang terakhir dibaca	3
5	Ukuran satu materi masih terlalu panjang	1
6	Tampilan <i>website</i> dan konten materi kurang menarik	4
7	Telkom <i>Digital Learning</i> masih tersedia dalam bentuk <i>website</i>	1
8	Minat karyawan untuk menggunakan TDL masih rendah	1
9	Akses materi berupa video dan berupa <i>e-learning</i> masih menyatu	1
10	Peletakkan materi tidak sesuai dengan <i>Job Family</i>	4
11	Konten video terlalu <i>simple</i> dan tidak menjelaskan isi materi	2
12	<i>Update</i> konten kurang dilakukan secara berkala	3
13	Tidak tersedia petunjuk penggunaan <i>website</i> atau fitur <i>readme</i>	3
14	TDL masih belum terintegrasi dengan DRP	1
15	Tidak tersedia fitur <i>rating</i>	2

(lanjut)

Tabel I.2. Rekapitulasi Interpretasi Masalah

No	Interpretasi Masalah	Jumlah
16	Pembuatan soal <i>Post Test</i> tidak sesuai dengan materi	2
17	Tidak tersedia fitur untuk memperbesar gambar pada materi	2
18	Beberapa materi tidak didukung oleh <i>browser</i> tertentu	2
19	Peletakkan menu <i>Log out</i> dalam <i>profile</i>	1
20	Navigasi <i>website</i> kurang <i>simple</i> dan membingungkan	2
21	Tidak terdapat fitur-fitur tambahan yang menarik pada <i>Cognitium Video</i>	1
22	Masih terdapat fitur-fitur yang <i>useless</i>	1
23	Pemanfaatan fitur/halaman yang dapat menampung masalah <i>user</i> belum maksimal	3

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, selanjutnya dapat dilakukan perumusan masalah. Berikut adalah rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini:

1. Apa saja atribut yang digunakan untuk mengukur mutu *website* Telkom *Digital Learning*?
2. Bagaimana tingkat kepentingan dan performansi atribut pada *website* Telkom *Digital Learning*?
3. Atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan?
4. Bagaimana usulan perbaikan yang tepat berdasarkan metode IPA dengan tujuan memperbaiki mutu *website* Telkom *Digital Learning*?

Dengan menggunakan metode *User-Perceived Web Service Quality* mampu mengkaitkan kebutuhan *user* Telkom *Digital Learning* dengan atribut-atribut untuk menciptakan *website* dengan mutu tinggi, sedangkan dengan menggunakan metode IPA dapat mengetahui prioritas bagian dari *website* yang harus diperbaiki terlebih dahulu.

### I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Dalam penelitian *User Perceived* terhadap *website* Telkom *Digital Learning* dibutuhkan adanya batasan masalah dan asumsi penelitian. Batasan masalah ditentukan agar penelitian yang dilakukan lebih terfokus dan tidak

menyimpang. Berikut adalah batasan masalah yang digunakan dalam melakukan penelitian ini:

1. Penelitian hanya dilakukan kepada karyawan Telkom, khususnya *unit Corporate University* saja
2. Penelitian hanya dilakukan hingga tahap pemberian usulan kepada perusahaan
3. Fokus penelitian hanya pada *website* Telkom *Digital Learning* saja, tidak termasuk proses pelaksanaan pembelajaran *digital learning*
4. Usulan tampilan *website* yang diberikan hanya sebatas perancangan *prototype* saja.

Sedangkan asumsi penelitian dibuat untuk simplifikasi terhadap penelitian yang dilakukan. Asumsi dari penelitian ini adalah tidak adanya perubahan, baik dari segi tampilan maupun fungsi yang terjadi pada Telkom *Digital Learning* selama penelitian berlangsung.

#### **I.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian analisis *user-perceived* terhadap *website Digital Learning* dilakukan untuk memenuhi beberapa tujuan. Berikut adalah tujuan penelitian yang didasarkan pada rumusan masalah:

1. Mampu mengidentifikasi atribut-atribut yang menjadi fokus penelitian mutu *website* Telkom *Digital Learning*
2. Mengetahui tingkat kepentingan dan performansi atribut pada *website* Telkom *Digital Learning*
3. Mengetahui posisi atribut penelitian mutu *website* pada metode IPA.
4. Mampu memberikan usulan perbaikan yang tepat berdasarkan metode IPA dengan tujuan meningkatkan mutu *website* Telkom *Digital Learning*

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Bagian akhir dari penelitian ini akan muncul beberapa kesimpulan yang didasar pada proses penelitian dan hasil akhir yang diperoleh. Kesimpulan-kesimpulan tersebut diharapkan bermanfaat bagi seluruh pihak yang terkait dengan proses maupun hasil akhir penelitian. Berikut adalah manfaat penelitian bagi seluruh pihak yang terkait:

1. Memberikan informasi berupa penilaian karyawan Telkom terhadap *website* Telkom *Digital Learning* yang digunakan saat ini kepada pihak pengembang *website*. Informasi tersebut dapat digunakan oleh perusahaan dalam memperbaiki dan mengembangkan Telkom *Digital Learning* saat ini.
2. Mengetahui fokus perbaikan terhadap *website* yang akan dirancang atau diperbaiki dan mengetahui mutu yang diberikan berdasarkan tingkat kepentingan dari atribut *website* Telkom *Digital Learning*
3. Karyawan Telkom, sebagai *user* dari *website* Telkom *Digital Learning* dapat lebih efektif dalam melakukan pembelajaran dengan menggunakan *website e-learning* karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

#### **I.6 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian menggambarkan langkah-langkah sistematis yang dilalui dalam melakukan penelitian. Berikut adalah beberapa langkah yang dilakukan dalam penelitian. Gambar dari langkah metodologi penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada Gambar I.6.

1. Penentuan Topik  
Pada tahap ini dilakukan proses pemilihan topik untuk tujuan penyusunan penulisan skripsi ini. Topik yang dipilih digunakan untuk menjadi dasar dalam melakukan penelitian
2. Studi Literatur  
Pada tahap ini, penulis melakukan studi literatur. Tujuan dilakukannya studi literatur adalah untuk mendapatkan teori yang menjadi dasar dalam melaksanakan penelitian. Teori yang digunakan juga dibandingkan dengan kondisi nyata yang ada di lapangan.
3. Identifikasi dan Perumusan Masalah  
Pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah dengan tujuan untuk mengetahui masalah apa saja yang ada pada saat penelitian. Identifikasi masalah dilakukan dengan melakukan wawancara ke 20 orang karyawan Telkom untuk mengetahui masalah yang ada pada *website* Telkom *Digital Learning*.

Perumusan masalah dilakukan untuk memfokuskan secara detail mengenai permasalahan yang diteliti, sehingga penelitian yang dilakukan akan lebih terarah pada permasalahan tersebut.

4. Pembatasan Masalah dan Tujuan Penelitian

Pembatasan masalah dilakukan dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan lebih terfokus dan tidak menyimpang. Sedangkan tujuan penelitian ditentukan untuk mengetahui hasil apa yang ingin dicapai dari penelitian ini. Tujuan penelitian dibuat berdasarkan rumusan permasalahan yang telah disusun.

5. Identifikasi Atribut Penelitian

Pada tahap ini dilakukan identifikasi terhadap atribut penelitian mutu *website* Telkom *Digital Learning* dengan melakukan studi literatur dan wawancara kepada *user*. Studi literatur yang digunakan adalah empat buah jurnal yang memiliki jenis penelitian yang serupa, yakni penilaian mutu *website non e-commerce*. Wawancara dilakukan ke 10 orang karyawan Telkom sebagai *user website* Telkom *Digital Learning*.

6. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Penelitian Awal

Setelah memperoleh atribut penelitian dari studi literatur dan wawancara, selanjutnya dilakukan penyusunan kuesioner penelitian awal. Kuesioner ini dibuat dengan tujuan memastikan kembali kepada *user website* Telkom *Digital Learning* mengenai atribut-atribut yang sudah teridentifikasi. Kuesioner ini ditujukan kepada *user* dari *website* Telkom *Digital Learning*, yakni karyawan Telkom, khususnya bagian *Corporate University*.

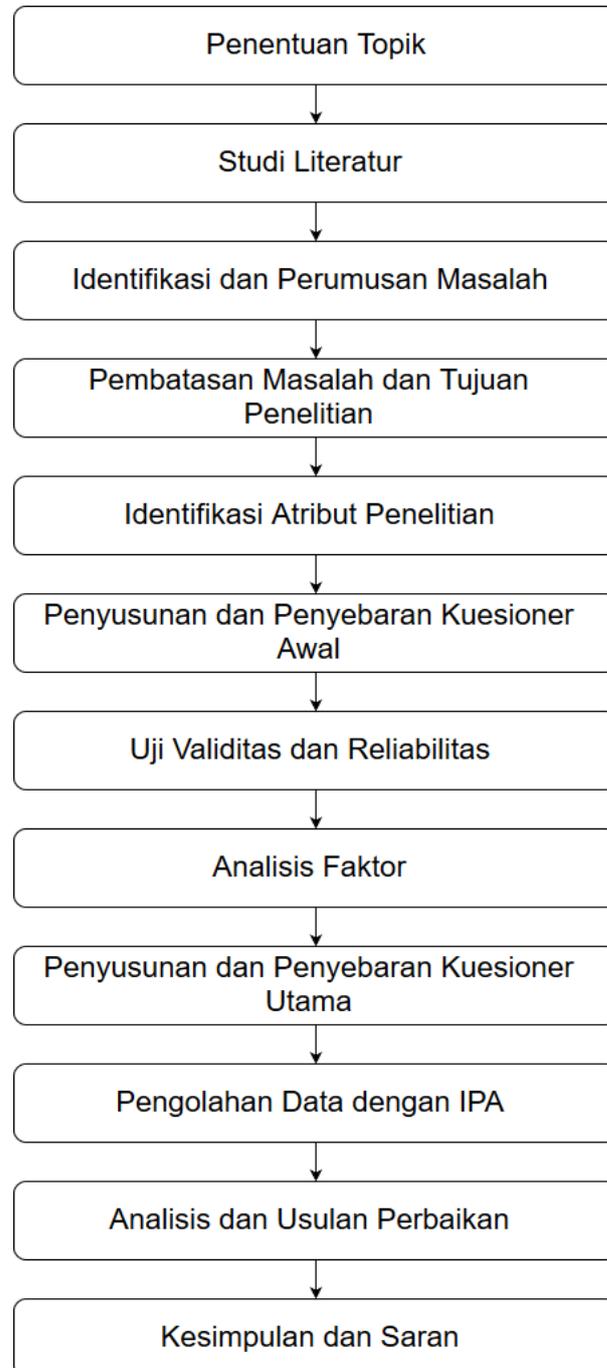
7. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum data hasil kuesioner diolah ke tahap selanjutnya. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan *Pearson Correlation* (r-hitung), sedangkan pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Apabila data hasil kuesioner dinyatakan *valid* dan *reliable*, maka data tersebut dapat diolah ke tahap selanjutnya, yakni analisis faktor.

8. Analisis Faktor

Analisis faktor dilakukan dengan tujuan yakni meringkas atau mereduksi *variable* amatan secara keseluruhan menjadi beberapa *variable* atau

dimensi baru, dimana dimensi baru yang terbentuk tersebut tetap mampu menjelaskan *variable* utama. Analisis faktor ini dilakukan terhadap atribut-atribut penelitian dari studi literatur dan wawancara, dan sudah terbukti valid dan *reliable*.



Gambar 1.6 Metodologi Penelitian

9. **Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Penelitian Utama**  
Setelah analisis faktor selesai dilakukan terhadap atribut penelitian, selanjutnya disusun kuesioner penelitian selanjutnya. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan performansi dari masing-masing atribut penelitian pada *website* Telkom *Digital Learning*. Hasil dari kuesioner ini yang selanjutnya diolah dengan menggunakan metode *IPA*. Responden dari kuesioner ini sama dengan kuesioner awal, yakni karyawan Telkom khususnya di bagian *Corporate University*.
10. **Pengolahan Data dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)**  
Data mentah yang dihasilkan dari penyebaran kuisisioner penelitian digunakan untuk pengolahan data dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dengan menggunakan metode ini, hasil kuisisioner dapat dipetakan ke dalam empat kuadran sehingga dapat diketahui atribut mana saja yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki berdasarkan tingkat performansi dan tingkat kepentingan masing-masing atribut. *Output* dari tahap ini adalah penentuan atribut mana yang harus ditingkatkan maupun dipertahankan performansinya.
11. **Analisis dan Usulan Perbaikan**  
Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap *output* dari pengolahan data, yakni penentuan atribut mana yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan performansinya. Setelah seluruh *output* dilakukan analisis, selanjutnya dilakukan tahap perancangan usulan perbaikan terhadap *website* Telkom *Digital Learning* berdasarkan analisis yang telah dilakukan.
12. **Kesimpulan dan Saran**  
Pada tahap akhir dilakukan penarikan kesimpulan yang akan menjawab rumusan masalah penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan terkait dengan pengolahan data yang telah dilakukan, sedangkan saran diberikan oleh peneliti kepada pihak PT Telkom.

### **I.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang akan digunakan dalam pembuatan laporan penelitian adalah sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, identifikasi serta perumusan masalah, pembatasan masalah serta asumsi yang digunakan dalam penelitian, tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan, metodologi penelitian serta sistematika penulisan laporan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, semua teori-teori yang dijadikan sebagai acuan dari penelitian dijabarkan. Teori yang dijabarkan pada bagian ini menjadi kerangka berpikir dari setiap langkah penelitian.

## BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini dibahas mengenai hasil-hasil pengumpulan data yang telah dilakukan untuk kemudian diolah lebih lanjut berdasarkan teori-teori yang dijadikan sebagai acuan untuk mendapatkan usulan perbaikan.

## BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Pada bab ini, data dan hasil pengolahan data akan dibahas dan dianalisa untuk mendapatkan usulan perbaikan. Usulan perbaikan tersebut akan dikembangkan dan dapat dijadikan sebagai fokus perbaikan *website* Telkom *Digital Learning* yang nantinya akan dilakukan oleh perusahaan Telkom.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dijabarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan yang dibuat menjawab tujuan dari penelitian yang telah ditetapkan di awal penelitian. Saran juga diberikan kepada perusahaan Telkom, khususnya pengembang dari *website* Telkom *Digital Learning*.

