

INTISARI

Saat ini perusahaan-perusahaan menghadapi tantangan baru yaitu penerapan sistem informasi dalam rangka memaksimalkan kinerja perusahaannya. Sistem informasi dalam pengelolaan hubungan pelanggan atau disebut *customer relationship management (CRM)* menjadi sangat penting sejalan dengan tekanan terhadap perusahaan di era persaingan. PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk mengimplementasikan sistem informasi *Customer Experience (CX)* untuk menggantikan sistem lama yang masih belum terintegrasi dan kurang membantu dalam proses pelayanan pelanggan. Sistem CX ini berbasis Oracle dan bersifat mandatori untuk dipergunakan dalam aktivitas *assurance* layanan *fixed-broadband*.

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dan mendapatkan bukti empiris mengenai faktor kesuksesan penggunaan sistem *Customer Experience (CX)* di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Pengujian dengan menggunakan model DeLone-McLean dan UTAUT yang telah dimodifikasi. Model DeLone-McLean merupakan model pengujian kesuksesan sistem teknologi informasi yang didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi dalam model. Dimensi-dimensi dalam model DeLone-McLean meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna. Sedangkan model UTAUT merupakan model pengujian kesuksesan sistem teknologi informasi dari dimensi persepsi dan penerimaan pengguna. Penggabungan model ini didasari dengan pendekatan kerangka kerja *IT Infrastructure Library (ITIL)* dengan aspek kegunaan (*utility*) dan jaminan (*warranty*). Modifikasi dilakukan dengan penggabungan konstruk dan menghilangkan variabel intervening, dengan variabel dependen akhir penggunaan sistem.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan Telkom Divre 2 yang secara langsung menggunakan sistem CX guna menyelesaikan tugas dalam pekerjaan. Berdasarkan data yang diperoleh dari 99 responden, selanjutnya data diolah dengan teknik *Partial Least Square (PLS)* dengan menggunakan bantuan program SmartPLS versi 3.2.4. Hal ini dilakukan sebagai alat uji model pengukuran dan model struktural untuk menguji hipotesis-hipotesis yang ada dalam penelitian.

Hasil dari penelitian ini adalah penggabungan model kesuksesan sistem informasi DeLone-McLean dan UTAUT terbukti secara empiris dalam memprediksi faktor kesuksesan implementasi penggunaan sistem CX di PT Telkom Divre 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan sistem adalah kepuasan pengguna, harapan performansi, kondisi pemfasilitasi, dan pengaruh sosial, sedangkan harapan usaha tidak menjadi faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem.

Kata kunci: Sistem Customer Experience (CX), Customer Relationship Management (CRM), Model Kesuksesan Sistem Informasi, DeLone-McLean, UTAUT.

ABSTRACT

Nowadays, companies are facing new challenges, which one of them is the implementation of information system in order to maximize its performance. Information system used to manage customer or called customer relationship management (CRM) become prominent to deal with the pressure to company in the era of market competition. PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk has been implementing information system named Customer Experience or CX to replace the former system which was not fully integrated and not sufficiently supporting the purpose of customer assurance process. CX is an Oracle based system which is mandatory to used for assurance activities in fixed-broadband service.

This study aims to investigate and obtain empirical evidence regarding the success factor of Customer Experience (CX) system used in PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. The test is done by using modified DeLone-McLean and UTAUT model. The DeLone-McLean model is a testing model for information system based on process and causality of multi dimensions in the model, which are system quality, information quality, and service quality. UTAUT is a testing model for information system based on user perception and acceptance. The integration of this model refers to IT Infrastructure Library (ITIL) framework approach with two aspect, utility and warranty. The modification is made by joining the two models constructs and eliminating intervening variable, with dependen variable system use.

Study method is quantitative, which is conducted by distributing questionnaire to Telkom Divre 2 employees who use CX system in performing their daily job. Based on the data obtained from 99 responden, it was then processed with Partial Least Square (PLS) technique, utilizing SmartPLS version 3.2.4 to test the measurement model and structural model and test the hypothesis in the model.

The result indicated that DeLone-McLean and UTAUT model integration is empirically proven to predict success factor in CX system implementation at PT Telkom Divre 2. The factors that significantly affect system use behavior are user satisfaction, performance expectancy, facilitating condition, and social influence. While effort expectancy does not significantly affect system use.

Key words: System Customer Experience (CX), Customer Relationship Management (CRM), Information System Success Model, DeLone-McLean, UTAUT.