

ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KINERJA PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PT. TELKOM AKSES (Studi pada Pelanggan Layanan Digital PT. Telkom Akses di Wilayah Bengkulu)

Dafa Nugraha¹, Elva Gustiaeni Nengsi², Nurjulya Ningsih³, Mogi Amano⁴, Reza Muhammad Ramdani⁵, Meiffa Herfianti⁶

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Email: daffanugraha809@gmail.com, elvagustiaeninengsi07@gmail.com,
nurjulyaningsih81@gmail.com, mogiamano08@gmail.com,
rezamuhammadramdani123@gmail.com, meiffa@umb.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of e-service quality on service performance and customer satisfaction at PT Telkom Akses. The research employed a quantitative approach with a survey method involving 80 customers of PT Telkom Akses in the Bengkulu region, selected through purposive sampling. Data were collected using electronic questionnaires and analyzed using path analysis. The results showed that e-service quality has a positive and significant effect on service performance (path coefficient 0.586, $p < 0.05$) and customer satisfaction (path coefficient 0.438, $p < 0.05$). Service performance proved to be an effective mediator in the relationship between e-service quality and customer satisfaction ($Z = 3.842$, $p < 0.05$). Security and privacy dimensions received the highest rating (mean=4.35), while system availability received the lowest rating (mean=3.85). The study concludes that PT Telkom Akses's digital transformation has successfully improved customer satisfaction, although further development is needed in system stability and reliability aspects.

Keywords: *e-service quality, service performance, customer satisfaction, digital transformation, telecommunications*

PENDAHULUAN

Era transformasi digital telah mendorong perubahan fundamental dalam cara perusahaan memberikan layanan kepada pelanggan. PT Telkom Indonesia, sebagai pemimpin industri telekomunikasi di Indonesia, terus melakukan inovasi dalam layanan digitalnya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks. Dengan kepemilikan saham mayoritas sebesar 52,09% oleh pemerintah Indonesia, PT Telkom memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan layanan telekomunikasi yang berkualitas kepada masyarakat.

Dalam upaya mewujudkan visinya sebagai "Digital Telco Terdepan yang Memberikan Layanan dan Solusi Digital Berkelas Dunia", PT Telkom telah mengimplementasikan berbagai platform layanan elektronik untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan pelanggan. Transformasi ini sejalan dengan semangat pendirian perusahaan yang bertujuan membangun ekonomi nasional dengan mengutamakan kebutuhan rakyat. Namun, seiring dengan peningkatan penggunaan layanan digital, kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) menjadi faktor krusial yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Data dari PT Telkom Indonesia menunjukkan bahwa perusahaan telah bertransformasi dari penyedia layanan fixed line menjadi perusahaan telekomunikasi digital yang komprehensif. Transformasi ini membutuhkan evaluasi mendalam tentang efektivitas layanan elektronik dalam memenuhi ekspektasi pelanggan. Studi tentang pengaruh *e-service quality* terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi sangat relevan untuk memahami sejauh mana transformasi digital PT Telkom telah berhasil meningkatkan nilai bagi pelanggan.

Beberapa penelitian terdahulu telah menunjukkan hubungan positif antara *e-service quality* dengan kepuasan pelanggan dalam industri telekomunikasi. Parasuraman et al. (2015) mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci *e-service quality* yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, meliputi efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan layanan, dan privasi. Sementara itu, studi yang dilakukan oleh Rahman et al. (2017) menemukan bahwa kualitas layanan elektronik memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui mediasi kepuasan pelanggan.

Dalam konteks PT Telkom Indonesia Bengkulu, penerapan sistem manajemen keluhan pelanggan berbasis digital telah menjadi bagian integral dari strategi peningkatan layanan. Sistem ini memungkinkan pelanggan untuk melaporkan gangguan layanan melalui berbagai platform digital, termasuk aplikasi mobile dan portal web. Namun, efektivitas sistem ini dalam meningkatkan kepuasan pelanggan masih memerlukan kajian lebih lanjut, terutama dalam konteks pasar telekomunikasi regional.

Kesenjangan penelitian (research gap) yang ada saat ini adalah kurangnya studi komprehensif yang menganalisis hubungan antara *e-service quality*, kinerja pelayanan, dan kepuasan pelanggan dalam konteks perusahaan telekomunikasi di daerah. Mayoritas penelitian terdahulu berfokus pada pasar telekomunikasi di kota-kota besar, sementara dinamika pasar di daerah memiliki karakteristik unik yang perlu dipahami secara khusus.

Urgensi penelitian ini semakin relevan mengingat PT Telkom Indonesia sedang melaksanakan program transformasi digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan pelanggan⁹. Pemahaman mendalam tentang pengaruh *e-service quality* terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan akan memberikan landasan empiris bagi pengembangan strategi layanan digital yang lebih efektif.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh *e-service quality* terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan PT Telkom Akses. Pemilihan metode ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Parasuraman et al. (2015) dalam mengukur kualitas layanan elektronik.

Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan PT Telkom Akses di wilayah Bengkulu yang menggunakan layanan digital selama periode Desember 2024 - Januari 2025. Sampel diambil menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria pelanggan yang telah menggunakan layanan minimal 6 bulan dan pernah melakukan interaksi melalui platform digital PT Telkom. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 95%, menghasilkan 80 responden (Sugiyono, 2018).

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner elektronik sebagai instrumen utama yang didistribusikan kepada responden, menggunakan skala Likert 5 poin

untuk mengukur variabel penelitian. Kuesioner dikembangkan berdasarkan dimensi *e-service quality* yang diidentifikasi oleh Zeithaml et al. (2017), meliputi efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan layanan, dan privasi. Selain itu, dilakukan observasi sistematis terhadap proses layanan digital PT Telkom Akses, termasuk penanganan tiket gangguan pelanggan dan pembaruan data sistem. Pengumpulan data juga melibatkan dokumentasi data sekunder dari laporan perusahaan, data statistik layanan pelanggan, dan dokumen terkait kinerja layanan digital PT Telkom Akses.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan statistik deskriptif dan inferensial. Untuk menguji hipotesis penelitian, digunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan *software* SPSS versi 25. Validitas instrumen diuji menggunakan *Product Moment Correlation*, sementara reliabilitas diukur dengan Cronbach's Alpha (Hair et al., 2019). Penelitian ini menggunakan tiga variabel utama yaitu *e-service quality* sebagai variabel independen (X), kinerja pelayanan sebagai variabel intervening (Y1), dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (Y2).

Model analisis yang digunakan mengadaptasi framework yang dikembangkan oleh Rahman et al. (2017), dengan modifikasi sesuai konteks penelitian. Pengujian hipotesis dilakukan pada tingkat signifikansi 5% untuk menentukan pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Model ini dipilih karena kemampuannya dalam menjelaskan hubungan kausal antara kualitas layanan elektronik dengan kepuasan pelanggan melalui mediasi kinerja pelayanan.

HASIL PENELITIAN

Analisis data penelitian menghasilkan beberapa temuan penting terkait pengaruh *e-service quality* terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan PT Telkom Akses. Hasil penelitian disajikan dalam beberapa bagian utama yang mencakup karakteristik responden, analisis deskriptif variabel penelitian, dan hasil pengujian hipotesis.

Karakteristik Responden

Dari total 80 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, distribusi demografis menunjukkan keberagaman yang signifikan. Mayoritas responden berada dalam kelompok usia produktif 25-40 tahun (65%), diikuti kelompok usia 41-55 tahun (25%), dan sisanya di atas 55 tahun (10%).

Tabel 1. Karakteristik Demografis Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	35	43.75%
	Perempuan	45	56.25%
Pendidikan	SMA/Sederajat	20	25%
	Diploma	15	18.75%
	S1	40	50%
	S2	5	6.25%
Lama Berlangganan	6-12 bulan	30	37.5%
	1-2 tahun	35	43.75%
	>2 tahun	15	18.75%

Sumber : Data primer diolah peneliti (2025)

Analisis Deskriptif Variabel

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Mean	Std. Dev	Min	Max
<i>E-Service Quality</i>	4.12	0.675	2.5	5.0
Kinerja Pelayanan	3.95	0.728	2.0	5.0
Kepuasan Pelanggan	4.08	0.691	2.5	5.0

Sumber : Hasil analisis data menggunakan SPSS 25 (2025)

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap *e-service quality* berada pada level yang baik (mean=4.12). Dimensi keamanan dan privasi mendapatkan penilaian tertinggi (mean=4.35), sementara dimensi ketersediaan sistem mendapatkan penilaian terendah (mean=3.85).

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 3. Hasil Analisis Jalur

Hubungan Variabel	Koefisien Jalur	t-hitung	p-value
E-SQ → KP	0.586	6.724	0.000
E-SQ → KPel	0.438	5.162	0.000
KP → KPel	0.375	4.283	0.000

Sumber : Output analisis jalur SPSS 25 (2025)

Keterangan:

E-SQ: *E-Service Quality*

KP: Kinerja Pelayanan

KPel: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis jalur, ditemukan bahwa:

1. *E-service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan dengan koefisien jalur 0.586 ($p < 0.05$).
2. *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien jalur 0.438 ($p < 0.05$).
3. Kinerja pelayanan memediasi hubungan antara *e-service quality* dan kepuasan pelanggan dengan efek mediasi sebesar 0.375 ($p < 0.05$).

Tabel 4. Hasil Uji Sobel

Jalur Mediasi	Z-value	p-value
E-SQ → KP → KPel	3.842	0.000

Sumber : Hasil perhitungan uji Sobel (2025)

Uji Sobel menunjukkan bahwa efek mediasi kinerja pelayanan dalam hubungan antara *e-service quality* dan kepuasan pelanggan adalah signifikan ($Z = 3.842$, $p < 0.05$), mengonfirmasi peran kinerja pelayanan sebagai variabel intervening yang efektif.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh signifikan *e-service quality* terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan PT Telkom Akses, dengan kinerja pelayanan sebagai variabel mediasi. Temuan penelitian mengungkap bahwa *e-*

service quality memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pelayanan dengan koefisien jalur 0.586 ($p < 0.05$), mengonfirmasi teori Parasuraman et al. (2015) tentang pentingnya kualitas layanan elektronik dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Dimensi keamanan dan privasi dengan nilai mean tertinggi (4.35) menunjukkan keberhasilan PT Telkom Akses dalam membangun kepercayaan pelanggan melalui sistem keamanan yang andal. Selain itu, sistem manajemen keluhan berbasis digital terbukti meningkatkan efisiensi operasional, seperti tercermin dari penilaian tinggi pada dimensi efisiensi layanan, mendukung temuan Rahman et al. (2017). Peran kinerja pelayanan sebagai mediator juga dikonfirmasi melalui uji Sobel ($Z = 3.842$, $p < 0.05$), memperkuat model teoritis Zeithaml et al. (2017) yang menekankan pentingnya kinerja pelayanan dalam mekanisme pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun tingkat kepuasan pelanggan terhadap *e-service quality* mencapai mean 4.08, dimensi ketersediaan sistem dengan mean terendah (3.85) mengindikasikan tantangan dalam kehandalan platform, sejalan dengan penelitian Chen et al. (2019). Pengaruh langsung *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien jalur 0.438 ($p < 0.05$) memperlihatkan bahwa transformasi digital PT Telkom Akses telah memenuhi ekspektasi pelanggan, meski perbaikan pada aspek ketersediaan sistem diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan digital secara keseluruhan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis pada pengembangan hubungan antara *e-service quality*, kinerja pelayanan, dan kepuasan pelanggan, serta implikasi praktis bagi pengembangan strategi layanan digital. Identifikasi dimensi kritis dalam *e-service quality* membantu perusahaan mengalokasikan sumber daya secara efektif, terutama dalam meningkatkan stabilitas sistem dan mempertahankan keunggulan kompetitif pada aspek keamanan. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya mencakup wilayah Bengkulu dan menggunakan desain *cross-sectional*. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas cakupan geografis, menggunakan desain longitudinal, serta mengeksplorasi faktor moderasi seperti karakteristik demografis dan tingkat literasi digital pelanggan untuk memperkaya pemahaman tentang efektivitas layanan digital PT Telkom Akses.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh *e-service quality* terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan PT Telkom Akses, beberapa kesimpulan dapat diambil. Pertama, *e-service quality* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan, dengan koefisien jalur sebesar 0.586. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan elektronik, terutama dalam dimensi keamanan dan privasi yang mendapatkan penilaian tertinggi, mampu meningkatkan kinerja pelayanan perusahaan. Kedua, kinerja pelayanan berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara *e-service quality* dan kepuasan pelanggan, sebagaimana dibuktikan melalui uji Sobel ($Z = 3.842$). Ketiga, kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh *e-service quality* secara langsung maupun tidak langsung menunjukkan tingkat yang tinggi (mean=4.08), mencerminkan keberhasilan transformasi digital PT Telkom Akses dalam memenuhi ekspektasi pelanggan. Namun, dimensi ketersediaan sistem masih memerlukan perhatian khusus, karena mendapatkan penilaian terendah dalam evaluasi kualitas layanan elektronik. Secara keseluruhan, transformasi digital PT Telkom Akses telah berhasil meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, tetapi pengembangan berkelanjutan diperlukan untuk memperkuat stabilitas dan keandalan sistem.

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa rekomendasi diberikan. Pertama, PT Telkom Akses perlu meningkatkan infrastruktur teknologi untuk memastikan ketersediaan dan stabilitas sistem. Kedua, standar keamanan dan privasi yang telah menjadi keunggulan kompetitif harus terus dipertahankan dan ditingkatkan. Ketiga, pengembangan program pelatihan berkelanjutan bagi staf perlu dilakukan untuk menjaga kualitas layanan digital. Terakhir, evaluasi berkala terhadap kinerja layanan digital harus dilakukan untuk memastikan pemenuhan kebutuhan pelanggan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Chen, X., Yu, H., & James, P. T. (2019). Digital transformation in telecommunication services: Challenges and opportunities. *International Journal of Information Management*, 45(2), 76-89.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2015). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.
- Rahman, M. A., Islam, M. A., Esha, B. H., Sultana, N., & Chakravorty, S. (2017). Consumer buying behavior towards online shopping: An empirical study on Dhaka city, Bangladesh. *Cogent Business & Management*, 4(1), 1-22.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Telkom Indonesia. (2024). *Laporan tahunan 2023: Transformasi digital untuk Indonesia*. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2017). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362-375.
- Zhang, P., Zhang, L., & Xu, X. (2023). Understanding e-service quality dimensions and their effects on customer satisfaction in telecom sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 40(3), 891-912.
- Zhou, T., Lu, Y., & Wang, B. (2024). Examining mobile banking user adoption from the perspectives of trust and flow experience. *Information Technology & People*, 37(1), 123-145.