

PERAN KOMPETENSI TI DAN DUKUNGAN TI TERHADAP KUALITAS LAYANAN ONLINE: STUDI EMPIRIS BISNIS KELUARGA

Sandy Kosasi

STMIK Pontianak; Jl. Merdeka No. 372 Pontianak, 0561-735555

Jurusan Sistem Informasi, STMIK Pontianak, Pontianak

e-mail: sandykosasi@yahoo.co.id & sandykosasi@gmail.com

Abstrak

Kapabilitas menyediakan dan menyampaikan informasi dengan kualitas layanan online yang baik dan sesuai harapan pelanggan tidak terlepas dari peran kompetensi TI dan dukungan TI dalam mewujudkan dan menjamin nilai-nilai kepuasan, kepercayaan dan kesetiaan pelanggannya. Penelitian ini bertujuan mengetahui sejauhmana peran kompetensi TI dan dukungan TI meningkatkan kualitas layanan online pada bisnis toko online keluarga. Metode penelitian menggunakan kombinasi triangulasi konvergen dengan desain eksplanatoris melalui penjelasan follow-up. Populasi penelitian berasal dari bisnis toko online keluarga yang sudah memasarkan produk/jasa lebih dari 5 tahun di Kalimantan Barat. Pengisian kuesioner dilakukan oleh 99 responden. Analisis data menggunakan SEM-PLS dan wawancara secara mendalam kepada 5 informan kunci. Kebaharuan penelitian memperlihatkan ada pengaruh dan hubungan di antara konstruk kompetensi TI dan dukungan TI terhadap kualitas layanan online dengan nilai relevansi prediksi yang tinggi yakni sebesar 86,5%. Hasil penelitian memberikan kontribusi bahwa kompetensi TI tidak memiliki peran signifikan terhadap kualitas layanan online, walaupun semua indikator kompetensi TI mencerminkan hubungan yang sangat kuat dan positif. Justru sebaliknya dukungan TI memperlihatkan peran penting melalui hubungan yang kuat, positif dan signifikan terhadap kompetensi TI dan kualitas layanan online.

Kata kunci—Kompetensi TI, Dukungan TI, Kualitas Layanan Online, Bisnis Keluarga

Abstract

Providing the capability and delivering information with proper online services which are suitable based on customer expectations are inseparable from the roles of IT competence and IT supports in realizing and guaranteeing the values of satisfaction, trust, and loyalty of customers. This study aimed to determine the extent of the role of IT competence and IT supports to improve the quality of family businesses of online services. The combination method of convergent triangulation and an explanatory, follow-up design was implemented. The population engaged middle-up online stores that have marketed products online in five-year time in West Kalimantan. Questionnaires were completed by 99 respondents. Data analysis used SEM-PLS and in-depth interviews with 5 key informants. The novelty of the research shows that there are influences and relationships between the constructs of IT competence and IT supports on the quality of online services with a high predictive relevance value, i.e. 86.5%. The results of the study show that IT competence does not have a significant role on the quality of online services although all IT competency indicators reflect a very strong and positive relationship. Conversely, IT supports show an important role through strong, positive and significant relationships to IT competence and online service quality.

Keywords—IT Competence, IT Support, Online Service Quality, Family Business

1. PENDAHULUAN

Perubahan lingkungan bisnis yang semakin kompetitif dengan tingkat perubahan yang sangat signifikan membuat kebanyakan perusahaan, tidak terkecuali bisnis keluarga menyadari pentingnya pemanfaatan Teknologi Informasi (TI). Dalam mengelola proses TI tidak hanya mencakup mengenai proses yang efisien dan memiliki standarisasi yang jelas, namun juga harus mampu memenuhi ekspektasi bisnis melalui ketersediaan dan kemudahan memperoleh informasi [1]. Kenyataan ini memberikan implikasi penting bagi manajemen dan pemangku kepentingan, dimana TI sangat dibutuhkan untuk menyediakan kualitas layanan online yang lebih baik dan memiliki daya tanggap secara cepat dan akurat [2]. Mengingat sejauh ini semakin banyak bisnis keluarga khususnya di Kalimantan Barat mulai memasarkan produk/jasanya melalui toko online. Kondisi ini tentunya menjadi tekanan bagi pihak manajemen, dimana merumuskan strategis bisnis masih berorientasi kepada tingkatan senioritas hirarkis keluarga [3]. Penelitian sebelumnya memperlihatkan bahwa kapabilitas dalam menyediakan dan menyampaikan informasi dengan kualitas layanan online yang baik dan sesuai harapan pelanggan tidak hanya dari sisi keakuratan, kelengkapan dan kekinian informasi produk/jasa saja. Namun konten paling penting harus dapat membangun dan menjamin nilai-nilai kepuasan, kepercayaan dan kesetiaan pelanggan dengan selalu meningkatkan, menjamin dan memastikan kualitas layanannya, tidak terlepas dari bisnis keluarga [3,4]. Kegagalan membangun kualitas layanan online pada bisnis toko online dapat mengakibatkan pelanggan tidak puas, mengeluh dan kemungkinan paling fatal akan beralih ke pesaing toko online lainnya [5].

Sejumlah literatur juga telah memperlihatkan bahwa meningkatkan kualitas layanan online tidak terlepas dari kepemilikan kapabilitas atau kompetensi TI. Kompetensi TI dapat membuat perusahaan atau bisnis menjadi lebih kompetitif dan bahwa penerapan TI yang tepat dapat mempengaruhi hubungan ini [6,7,8]. Kapabilitas atau kompetensi TI diartikan sebagai kemampuan menganalisis keberadaan berbagai sumber daya yang terkait dengan TI, yang komposisinya menyusun kompetensi atau kapabilitas TI yang bernilai, tidak dapat ditiru, dan tidak dapat disubstitusikan [9,10]. Kemampuan memobilisasi dan menggunakan sumber daya berbasis TI melalui kombinasi sumber daya dan kapasitas perusahaan lainnya. Kompetensi TI juga mewakili sejauh mana perusahaan memiliki pengetahuan TI dan menggunakannya secara efektif untuk mengelola informasi yang dihasilkan dalam perusahaan.

Penelitian ini hanya difokuskan pada semua bisnis keluarga di wilayah Kalimantan Barat yang telah memasarkan produk/jasa melalui toko online. Mengingat wilayah ini sebagian besar adalah didominasi oleh bisnis keluarga, memiliki potensi pertumbuhan pasar yang masih luas, dan peluang investasi yang menjanjikan karena berbatasan dengan negara tetangga Malaysia. Kondisi ini memberikan peluang bagi semua bisnis keluarga toko online dalam menjalin komunikasi dan hubungan personalisasi dengan pelanggan dalam dan luar negeri, dan kesempatan meningkatkan daya saing multinasional. Selain itu, selama ini pembahasan penelitian mengenai kompetensi TI hanya fokus pada area nasional dan belum pada satu budaya bisnis tertentu dengan penduduk yang beragam. Penelitian ini juga menjadi menarik karena sistem pengelolannya memiliki perspektif manajemen yang berbeda.

Merujuk pemaparan sebelumnya, rumusan masalah penelitian menitikberatkan adanya dugaan meningkatnya kualitas layanan online pada bisnis toko online keluarga dipengaruhi oleh kompetensi TI dan dukungan TI. Rumusan masalah sejalan dengan tujuan penelitian untuk mengetahui sejauhmana pengaruh dan hubungan diantara konstruk kompetensi TI dan dukungan TI dalam meningkatkan kualitas layanan online pada bisnis toko online di wilayah Kalimantan

Barat. Kebaharuan penelitian difokuskan kepada kebutuhan menemukan prediksi relatif dari model penelitian yang diusulkan mengenai pengaruh dan hubungan di antara konstruk kompetensi TI dan dukungan TI terhadap kualitas layanan online. Selanjutnya, pembahasan penelitian ini juga memiliki kontribusi penting bagi pihak manajemen dan pemangku kepentingan dalam menelusuri dan menemukan solusi untuk membangun dan mengelola kelangsungan bisnis toko online keluarga dalam menjalankan usahanya secara berkelanjutan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kombinasi model triangulasi konvergen dengan desain eksplanatoris melalui model penjelasan follow-up pada bisnis toko online. Penelitian diawali dengan mendefinisikan latar belakang penelitian, kajian pustaka, merumuskan masalah, mendesain penelitian dan hipotesisnya, pengumpulan data, analisa data, hasil penelitian, dan penarikan kesimpulan [11]. Populasi penelitian berasal dari semua organisasi atau unit bisnis keluarga yang sudah memasarkan produk/jasa melalui bisnis toko online sudah lebih dari 5 tahun di Kalimantan Barat. Mengingat dalam kurang waktu tersebut sudah beroperasi dengan baik dan sudah ada kelangsungan usaha bisnis onlinenya. Kebutuhan data penelitian diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 112 responden dan yang mengirimkan kembali berjumlah 99 dengan respon rate 88.39%. Pengisian kuesioner dilakukan pimpinan perusahaan, divisi pemasaran dan unit kerja TI melalui media elektronik dalam bentuk google form, dan pengolahan datanya menggunakan skala likert dengan interval sangat setuju (skor 6) hingga sangat tidak setuju (skor 1). Penentuan responden ini dengan memperhatikan tupoksi dari aktivitas pekerjaan mereka sehari-hari. Mengingat penggunaan ordinal dalam skala likert dapat memberikan data lebih akurat dan ada jaminan kepastiannya karena meniadakan faktor tendensi keragu-raguan [11].

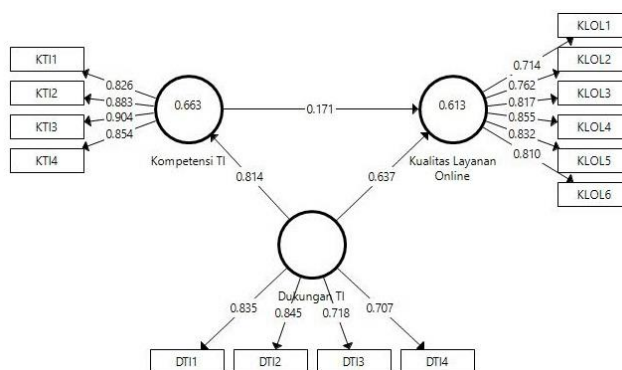
Kuesioner penelitian merujuk pada penelitian terdahulu dengan melakukan sejumlah penyesuaian kembali. Semua kuesioner dalam penelitian sudah melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menggunakan analisis model SEM-PLS dengan software SmartPLS ver 3.2.7. Pengujian model SEM-PLS meliputi model konseptual, metode analisis algorithm, bootstrapping, model diagram jalur dan evaluasi model dan dilanjutkan penarikan kesimpulan dan saran [11]. Untuk sebaran datanya sudah dilakukan proses bootstrapping dari sisi normalitasnya. Selanjutnya hasil analisis kuantitatif divalidasi kembali melalui proses justifikasi merujuk pada penjelasan dari 5 orang informan kunci yang sudah ditentukan menggunakan teknik purposif. Semua informan kunci dipilih dari populasi penelitian yang sama berdasarkan sejumlah kriteria inklusi dan eksklusi melalui wawancara dan FGDs [12]. Selanjutnya untuk memastikan informasi yang diperoleh, maka dilakukan proses umpan balik untuk mengurangi bias-bias personal pada saat melakukan kegiatan analisis penelitian. Sementara untuk formulasi uji hipotesisnya adalah H1: kompetensi TI memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan online; H2: dukungan TI memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan online; H3: dukungan TI memiliki pengaruh positif terhadap kompetensi TI.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Semua variabel model penelitian merujuk pada penelitian sebelumnya, yang dibentuk dari variabel kompetensi TI [13], dukungan TI [14] dan kualitas layanan online [15]. Kompetensi TI diukur dengan indikator infrastruktur TI (KTI1), pengetahuan teknis TI (KTI2), pengetahuan manajerial TI (KTI3), dan integrasi TI (KTI4). Berikutnya variabel dukungan TI diukur dengan indikator hardware (DTI1), software (DTI2), database (DTI3), dan sistem jaringan (DTI4). Terakhir sebagai variabel endogenus kualitas layanan online diukur dengan indikator daya

tanggap (KLOL1), rancangan web (KLOL2), keakuratan informasi (KLOL3), kemudahan penggunaan (KLOL4), kehandalan (KLOL5), dan keamanan (KLOL6).

Perolehan hasil penelitian ini diawali melakukan analisis model pengukuran dengan cara membuat analisis jalur model penelitian. Merujuk kepada model SEM, maka model penelitian meliputi konstruk kompetensi TI dan dukungan TI terhadap kualitas layanan TI. Berikut ini mendeskripsikan setiap indikator dari masing-masing dimensi untuk konstruk dalam penelitian ini. Selanjutnya merujuk perhitungan model SEM-PLS, tahap berikutnya adalah menentukan estimasi melalui proses *PLS Algorithm* dan melakukan teknik proses *Bootstrapping*. Dalam tahap analisis juga dilakukan uji validitas dalam dua tahapan, yakni melakukan uji validitas konvergen dan validitas diskriminan berdasarkan nilai dari hasil perhitungan *Average Variance Extracted* (AVE). Berdasarkan hasil pengolahan data responden memperlihatkan pengaruh dari setiap konstruk yang direpresentasikan melalui diagram jalur model penelitian pada gambar 1 berikut ini:



Gambar 1 Model Diagram Jalur Penelitian

Tabel 1 memperlihatkan nilai pengujian validitas diskriminan di tingkat konstruk. Semua nilai AVE > 0,50 sehingga semua konstruk valid secara diskriminan. Selain itu, nilai akar dari AVE juga mempunyai nilai yang lebih besar dibandingkan nilai korelasi terhadap konstruk lainnya. Tabel 2 memperlihatkan hasil pengujian reliabilitas melalui *cronbach's alpha* dan *composite reliability*, dimana hasil perhitungan menunjukkan nilai lebih besar dari 0,70 sehingga dapat digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian [12]. Hasil uji signifikansi pada tabel 3 memperlihatkan semua konstruk memiliki nilai *T-Statistic* > t-tabel yakni 1,96 sehingga semua konstruk memiliki pengaruh positif dan signifikan. Namun hasil perhitungan p-values memperlihatkan terdapat satu nilai probabilitas > 0,05 dan dinyatakan tidak signifikan [12].

Tabel 1 Validitas Diskriminan

<i>Fornell-Larcker Criterion</i>	Dukungan TI	Kompetensi TI	Kualitas Layanan Online
Dukungan TI	0,779		
Kompetensi TI	0,814	0,867	
Kualitas Layanan Online	0,777	0,690	0,800

Tabel 2 Konstruk Validitas dan Reliabilitas

<i>Constructs of Reliability and Validity</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Dukungan TI	0,781	0,785	0,860	0,607
Kompetensi TI	0,890	0,898	0,924	0,752
Kualitas Layanan Online	0,887	0,894	0,914	0,640

Tabel 3 Uji Signifikansi Jalur

<i>Path Coefficients</i>	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
Dukungan TI -> Kompetensi TI	0,814	0,818	0,024	33,533	0,000
Dukungan TI -> Kualitas Layanan Online	0,637	0,640	0,107	5,982	0,000
Kompetensi TI -> Kualitas Layanan Online	0,171	0,171	0,132	1,296	0,196

Selanjutnya hasil *R Square-Adjusted* memperlihatkan kualitas layanan online memiliki nilai 0,613 atau 61,3% dengan interpretasi kualitas layanan online dipengaruhi kompetensi TI dan dukungan TI. Selanjutnya perhitungan *R Square predictive relevance* menghasilkan 0,865 atau 86,5%, artinya model penelitian ini memiliki *predictive relevance* yang relatif tinggi, dan layak digunakan dalam penelitian ini. Melalui analisis model jalur memperlihatkan kompetensi TI memiliki pengaruh langsung dan positif terhadap kualitas layanan online namun tidak signifikan karena memiliki nilai lebih besar dari 0,05. Untuk dukungan TI memiliki pengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap kompetensi TI dengan koefisien jalur 0,814. Selanjutnya dukungan TI juga memiliki pengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap kualitas layanan online dengan koefisien jalur 0,637.

Selanjutnya nilai koefisien jalur paling tinggi yaitu pengaruh dukungan TI ke kompetensi TI dibandingkan dari dukungan TI ke kualitas layanan online, dan pengaruh kompetensi TI ke kualitas layanan online memiliki nilai yang tidak signifikan. Temuan diperkuat hasil wawancara secara mendalam, dimana kebanyakan bisnis keluarga belum fokus kepada kesiapan sistem jaringannya. Mereka cenderung fokus kepada sistem aplikasi dan databasenya. Temuan ini menjadi semakin penting karena dukungan TI memiliki pengaruh besar pada kompetensi TI dan kualitas layanan online dengan nilai koefisien jalur 0,814 dan 0,637. Temuan memperlihatkan kebaharuan yang berbeda, dimana tidak selamanya dukungan TI hanya sebagai pelengkap dibandingkan kompetensi TI terhadap kualitas layanan online [5,6,7]. Selanjutnya kompetensi TI memperlihatkan nilai paling tinggi ada pada indikator pengetahuan manajerial TI, artinya semua manajer sesungguhnya sudah memiliki pengetahuan pentingnya TI dalam mengelola bisnis toko online dan bukan sebaliknya [8,9]. Walaupun hasil penelitian memperlihatkan ada pengaruh langsung dan positif terhadap kualitas layanan online, namun memiliki nilai yang tidak signifikan. Kondisi ini diyakini tidak adanya koordinasi dan kolaborasi terkait keselarasan strategi bisnis dan TI dari sisi panduan, standarisasi, dan prosedur antar elemen dari kompetensi TI. Terakhir kualitas layanan online memperlihatkan dukungan TI lebih kuat dari pada kompetensi TI dengan nilai koefisien jalur 0,637 dengan 0,171. Pernyataan ini diperkuat hasil wawancara secara mendalam bahwa manajemen harus fokus kepada dukungan TI. Peran kompetensi TI sangat membutuhkan dukungan TI menciptakan keselarasan melalui komunikasi, koordinasi dan kolaborasi terkait dengan semua indikator dari kualitas layanan online [10].

4. KESIMPULAN

Kompetensi TI tidak memiliki peran yang signifikan terhadap kualitas layanan online bagi bisnis keluarga yang memasarkan usahanya melalui toko online di Kalimantan Barat. Artinya meningkatnya kualitas layanan online bukan karena adanya kompetensi TI. Walaupun semua indikator dari kompetensi TI mencerminkan nilai yang tinggi, artinya memiliki hubungan yang

sangat kuat dan positif. Meningkatnya kualitas layanan online lebih disebabkan karena dukungan TI dengan pengaruh yang kuat, positif dan signifikan, dan demikian halnya juga dengan dukungan TI terhadap kompetensi TI.

5. SARAN

Hasil penelitian dapat dilanjutkan dengan menambahkan kepemimpinan TI sebagai konstruk intervening dari peran kompetensi TI dan dukungan TI terhadap kualitas layanan online pada semua bisnis online tanpa di batasi bisnis toko online keluarga.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kosasi, S., Vedyanto, & Wibowo, V., 2018, Improving Information Service Performance of Family Businesses through IT Governance. *The 3th International Seminar on Application for Technology of Information and Communication (iSemantic)*, hal 11-16.
- [2] Sandlin, J., 2017, *Family Business Adaptation to Disruptive Technology: Case Studies on Family Businesses in Handling the Challenges of Disruptive Technology and Maintaining Competitive Advantage within a Swedish Market*, Jonkoping University.
- [3] Steier, L.P., Chrisman, J.J., & Chua, J.H., 2015, Governance Challenges in Family Businesses and Business Families, *Entrepreneurship Theory and Practice*, hal 1265-1280.
- [4] Sharma, A., & Bahl, S., 2018, Influence of Service Quality of E-Commerce Websites on Customers' Trust, Commitment and Loyalty: A Case of Indian Customers. *International Journal of Research in Engineering, IT and Social Sciences*, 8(9), hal 75-84.
- [5] Zhou, R., Wang, X., Shi, Y., Zhang, R., Zhang, L., & Guo, H., 2019, Measuring E-Service Quality and Its Importance to Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study In A Telecom Setting. *Electronic Commerce Research*, 19(3), hal 477-499.
- [6] Chakravarty, A., Grewal, R. and Sambamurthy, V., 2013, Information Technology Competencies, Organizational Agility, and Firm Performance: Enabling and Facilitating Roles. *Information Systems Research*, 24(4), hal 976-997.
- [7] Prasad, A., & Green, P., 2016, On IT Competencies for Collaborative Organizational Structures. *Communications of the Association for Information Systems*, 38, hal 375-399.
- [8] Mao, H., Liu, S., Zhang, J., & Zhang, Y., 2017, IT Competency and Organizational Agility: Roles of Absorptive Capacity and Information Intensity. *The 25th European Conference on Information Systems (ECIS)*, Guimarães, Portugal, hal 1584-1599.
- [9] Mao, H., Liu, S., & Zhang, J., 2015, How The Effects of IT and Knowledge Capability on Organizational Agility Are Contingent on Environmental Uncertainty and Information Intensity. *Information Development*, 31(4), hal 358-382
- [10] Bipat, S., Sneller, L., Visser, J., & Rouwelaar, H., 2018, Understanding The Relation Between Information Technology Capability and Organizational Performance. *Twenty-Sixth European Conference on Information Systems*, Portsmouth, UK, hal 1-11.
- [11] Hair J. F. et. al., 2017, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. 2nd Edition. Thousand Oaks: Sage Publishing.
- [12] Bandur, A., 2016, *Penelitian Kualitatif: Metodologi, Desain, dan Teknik Analisis Data dengan NVIVO 11 Plus*. Penerbit Mitra Wacana Media.
- [13] Pérez-Aróstegui, M. N., Bustinza-Sánchez, F., & Barrales-Molina, V., 2015, Exploring The Relationship Between Information Technology Competence and Quality Management. *BRQ Business Research Quarterly*, 18(1), hal 4-17.
- [14] Qammach, N.I.J., 2016, The Mediating Role of Knowledge Sharing on Relationship between IT Capability and IT Support as Predictors of Innovation Performance: An Empirical Study on Mobile Companies. *Procedia Economics and Finance*, hal 562-570.
- [15] Murad, S. A., Murad, D. F., Wandanaya, A. B., & Fernando, E., 2018, CSF Online Service Quality In Online Marketing: A Systematic Literature Review, *International Conference on Information Technology and Electrical Engineering*, hal 158-163.