

Analisis Pengaruh Penerapan *Customer Care Center (C3)* Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PTIPD UIN Suska Riau dengan Metode *E-Servqual*

Arabiatal Adawiyah¹, Febi Nur Salisah²

Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU

e-mail : adawiyaharabiatal@gmail.com¹, febins22@yahoo.com²

Abstrak

Fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan terkait teknologi yang digunakan di lingkungan UIN Suska Riau, pihak Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) UIN Suska Riau meluncurkan *Customer Care Center (C3)*. Pelayanan yang diberikan oleh C3, seperti memperpanjang billing internet, mendaftarkan diri untuk wifi uin suska riau, pendaftaran email UIN Suska Riau, permasalahan akses IRaise, perbaikan jaringan komputer, serta pelayanan terhadap permasalahan dan perbaikan sistem-sistem informasi yang tersedia di UIN Suska Riau. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan C3, perlu dilakukan sebuah pengukuran. Hal ini perlu dilakukan agar dapat memberikan evaluasi terhadap penerapan C3, sehingga pimpinan dapat mengambil keputusan untuk melakukan peningkatan pelayanan. Dengan menggunakan metode *e-servqual (elektronik service quality)*, pihak PTIPD dapat mengetahui kriteria pelayanan yang diinginkan pengguna dan juga mengetahui apakah pengguna sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, pihak PTIPD dapat mengetahui dimensi pelayanan mana yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci : *Customer Care Center (C3)*, Kepuasan, Metode *E-Servqual (Elektronik Service Quality)*

Abstract

The facilities used to provide services related to the technology used in the UIN Suska Riau, the Center for Information Technology and Data Base (PTIPD) UIN Suska Riau launched the *Customer Care Center (C3)*. The services provided by C3, such as extending the billing internet, enroll for wifi uin Riau Suska, email registration UIN Suska Riau, problems of access IRaise, repair computer networks, as well as service to the problems and improvement of information systems available at UIN Suska Riau. To determine the level of user satisfaction with the services C3, should be a measurement. This needs to be done in order to provide an evaluation of the implementation of C3, so that the leadership can take the decision to make improvements to the service. By using *e-servqual (electronic service quality)*, the PTIPD can know the service desired criteria and also determine whether the user is satisfied with the services provided. In addition, the PTIPD can know which service dimensions that need to be prioritized to be improved in order to increase user satisfaction.

Key word: *Customer Care Center (C3)*, Satisfaction, Method *E-Servqual (Electronic Service Quality)*

1. Pendahuluan

Pada era globalisasi saat ini, dimana perkembangan teknologi informasi berkembang dengan pesat (Ho & Lee, 2007). Dimana saat ini, semua informasi dapat diakses dengan mudah dan cepat melalui internet. Hal ini bisa di lihat dari pertumbuhan pengguna internet di Indonesia yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya (Miniwatts Marketing Group, 2012). Internet merupakan media yang sangat penting. Sumber bagi segala informasi yang sangat bermanfaat. Dengan adanya internet, manusia menjadi lebih terbantu, apalagi bagi mereka yang memiliki mobilitas yang tinggi (Nurulita, 2009).

Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) UIN Suska Riau adalah unit yang memajemen teknologi yang digunakan di lingkungan UIN Suska Riau. UIN Suska Riau sudah memiliki banyak sistem informasi yang digunakan untuk membantu proses akademik di lingkungan UIN Suska Riau, diantaranya sistem informasi registrasi mahasiswa, IRaise, OPAC, *customer care center*, *e-learning*, sistem informasi wisuda on-line, sistem informasi alumni, sistem informasi repository, sistem informasi kepegawaian, e-journal, sistem informasi LPPM,

dan sistem informasi jurnal teknologi informasi. Salah satu fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan terkait ketersediaan teknologi kepada mahasiswa, dosen dan pegawai UIN Suska Riau adalah *customer care center (C3)*. Pelayanan yang diberikan oleh C3 seperti memperpanjang billing internet, mendaftarkan diri untuk wifi uin suska riau, pendaftaran email UIN Suska Riau, permasalahan akses IRaise, perbaikan jaringan komputer, serta pelayanan terhadap permasalahan dan perbaikan sistem-sistem informasi yang tersedia di UIN Suska Riau.

Selama ini belum ada penelitian yang mengukur tingkat keberhasilan C3 dalam meningkatkan layanan terhadap pengguna yang diantaranya adalah mahasiswa, dosen dan pegawai. Pengukuran ini penting dilakukan, karena selain dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna, dan juga dapat memberikan evaluasi terhadap penerapan C3 sehingga pimpinan dapat mengambil keputusan untuk melakukan peningkatan pelayanan.

Dengan menggunakan metode *e-servqual*, pihak PTIPD dapat mengetahui kriteria pelayanan yang diinginkan pengguna dan juga mengetahui apakah pengguna sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dan juga pihak PTIPD dapat mengetahui dimensi pelayanan mana yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "analisis pengaruh penerapan *Customer Care Center (C3)* terhadap kepuasan pengguna pada PTIPD UIN SUSKA Riau dengan metode *e-servqual*".

2. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan pada penelitian didasarkan pada hasil wawancara dengan kepala PTIPD UIN Suska Riau, serta melakukan penyebaran kuisioner kepada mahasiswa sebagai pengguna layanan C3. Pada penelitian ini yang menjadi populasi dan sampelnya adalah mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan landasan literatur dengan mempelajari teori-teori yang berhubungan dengan kepuasan, metode *e-servqual*. Setelah menentukan permasalahan, tahapan selanjutnya adalah menganalisa permasalahan dan mencari solusinya serta menetapkan populasi dan sampel pada penelitian. Metode analisa yang digunakan adalah metode *e-servqual* dengan 4 (empat) dimensi, yaitu *reability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *access*. TPengolahan data adalah tahapan yang akan dilakukan setelah proses analisa. Pada proses ini mengolah data dengan menggunakan uji korelasi antar variabel dan analisis regresi berganda dengan aplikasi SPSS 16.0 for windows. Pengolahan data ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel kepuasan terhadap layanan C3 dengan dimensi metode *e-servqual*. Informasi yang telah dihasilkan dapat menjadi sebagai bahan rekomendasi bagi pihak PTIPD untuk meningkatkan layanan kepada pengguna.

3. Analisa Dan Pembahasan

3.1 Idensitas Responden

Dalam penelitian ini jumlah responden sebanyak 97 orang. Jadi total kuisioner yang dapat diolah dari jumlah keseluruhan kuisioner yang disebarakan adalah 97 rangkap. Sedangkan data responden terlihat pada tabel1 dibawah ini :

Tabel 1. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	54	55.67%
Perempuan	43	44.33%
Total	97	100%

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dengan presentasi 55.67%.

Tabel 2 Identifikasi Penggunaan Layanan C3

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Ya	92	94.85%
Tidak	5	5.15%
Total	97	100%

Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa responden banyak menggunakan layanan C3, yaitu dengan nilai presentase sebesar 94.85%.

Tabel 3. Identifikasi media atau cara yang digunakan untuk mengakses layanan C3

Media atau cara	Frekuensi	Persentase
Telepon	10	10.31%
BBM	7	7.21%
Facebook	29	29.9%
Line	4	4.12%
Website	8	8.24%
Mendatangi kantor C3	39	40.20%
Total	97	100%

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa media atau cara yang digunakan paling banyak untuk mengakses layanan C3 adalah dengan mendatangi langsung kantor C3, yaitu dengan presentase sebesar 40.20%.

Tabel 4. Identifikasi layanan yang sering digunakan pada C3

Layanan	Frekuensi	Persentase
Pendaftaran Billing Internet	66	68.04%
Memperpanjang masa aktif Billing Internet	10	10.31%
Pembuatan Email UIN	5	5.15%
Reparasi Jaringan	4	4.12%
Masalah Akses Iraise	12	12.37%
Lainnya	0	0 %
Total	97	100%

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa layanan yang paling sering digunakan adalah layanan pendaftaran billing internet sebanyak 66 orang dengan presentase sebesar 68.04%.

3.2 Analisa Data

3.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas

Dalam uji ini, setiap item akan diuji relasinya dengan skor total variabel yang dimaksud. Dalam hal ini masing-masing item yang ada di dalam variabel X dan Y akan diuji relasinya dengan skor total variabel tersebut. Adapun nilai r tabel untuk jumlah n= 97 adalah 0.195.

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

Variabel	ITEM PERTANYAAN	Nilai r Tabel	nilai r hitung	keterangan
Reability	X1.1	0.195	0.838	Valid
	X1.2	0.195	0.710	Valid
	X1.3	0.195	0.814	Valid
	X1.4	0.195	0.817	Valid
	X1.5	0.195	0.757	Valid
Responsiviness	X2.1	0.195	0.820	Valid
	X2.2	0.195	0.853	Valid
	X2.3	0.195	0.810	Valid

	X2.4	0.195	0.857	Valid
	X2.5	0.195	0.871	Valid
Assurance	X3.1	0.195	0.682	Valid
	X3.2	0.195	0.849	Valid
	X3.3	0.195	0.785	Valid
	X3.4	0.195	0.771	Valid
	X3.5	0.195	0.792	Valid
	X3.6	0.195	0.884	Valid
	X3.7	0.195	0.766	Valid
Access	X4.1	0.195	0.895	Valid
	X4.2	0.195	0.951	Valid
	X4.3	0.195	0.927	Valid
Kepuasan	Y1.1	0.195	0.866	Valid
	Y1.2	0.195	0.908	Valid
	Y1.3	0.195	0.923	Valid
	Y1.4	0.195	0.891	Valid
	Y1.5	0.195	0.896	Valid

Dari tabel di atas diketahui bahwa semua butir instrument variabel bebas (*Reability, Responsiviness, Assurance, Access*) dan variabel terikat (kepuasan) (Y) dinyatakan valid karena r hitung $> 0,195$. Berdasarkan nilai uji *validitas* butir instrumen seluruh variabel di atas, dapat disimpulkan bahwa data kuesioner yang peneliti gunakan dalam penelitian sudah representatif. Dalam artian mampu mengungkapkan data dan variabel yang diteliti secara tepat.

Suatu instrumen dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien kehandalan (*Alpha Cronbach*) sebesar 0,6 atau lebih. Jadi jika nilai reliabilitas $>$ nilai *Alpha Cronbach* (0,6), maka butir kuesioner dikatakan reliabel.

Adapun hasil uji reliabilitas dari data yang peneliti gunakan sebagai berikut:

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
<i>Reability</i> (X ₁)	0.846	Reliabel
<i>Responsiviness</i> (X ₂)	0.897	Reliabel
<i>Assurance</i> (X ₃)	0.899	Reliabel
<i>Access</i> (X ₄)	0.915	Reliabel
Kepuasan (Y)	0.939	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS

Berdasarkan data dari tabel di atas menunjukkan bahwa variabel independen maupun dependen dapat dikatakan reliabel, karena nilai alphanya $>$ *Alpha cronbach* (0,6). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data kuesioner yang peneliti gunakan dalam penelitian ini sudah representatif, dalam arti pengukuran datanya dapat dipercaya.

3.2.2 Uji Korelasi

Hasil dari uji korelasi dapat dilihat pada tabel 7 sebagai berikut :

Tabel 7. Uji Korelasi

Correlations					
		Reabilitas	Daya_Tanggap	Kepercayaan	Akses
Reabilitas	Pearson Correlation	1	.728**	.663**	.625**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	92	92	92	92
Daya_Tanggap	Pearson Correlation	.728**	1	.795**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92
Kepercayaan	Pearson Correlation	.663**	.795**	1	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92
Akses	Pearson Correlation	.625**	.705**	.753**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data olahan SPSS

Bagian korelasi memberikan informasi mengenai hubungan antara variable *reability* (reabilitas), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (kepercayaan), dan *access* (akses). Berdasarkan tabel 7 dihasilkan nilai yang positif antara setiap variabel. Maka dapat disimpulkan, bahwa setiap variabel memiliki hubungan atau saling berkorelasi satu sama lainnya.

3.2.3 Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS 16.00 *for windows*, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.774 ^a	.600	.581	2.777

a. Predictors: (Constant), Akses, Reabilitas, Kepercayaan, Daya_Tanggap

Sumber: Data Olah SPSS

Berdasarkan tabel diatas diperoleh Angka R atau koefisien determinasi yang disesuaikan adalah 0.774. Hal ini berarti 77.4% variasi atau perubahan dalam kepuasan dapat dijelaskan oleh variasi reabilitas, daya tanggap, kepercayaan, dan akses. Sedangkan sisanya sebesar 22.6% dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

3.2.4 Uji Hipotesis

Hasil uji F menggunakan program SPSS 16.00 dapat dilihat pada tabel 9 sebagai berikut :

Tabel 9. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1005.847	4	251.462	32.601	.000 ^a
	Residual	671.055	87	7.713		
	Total	1676.902	91			

a. Predictors: (Constant), Akses, Reabilitas, Kepercayaan, Daya_Tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Olahan SPSS

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas 0,05. Syarat hipotesis dapat diterima apabila signifikannya < 0,05. Berdasarkan hasil uji simultan pada tabel 4.15. diatas diperoleh nilai signifikan uji F 0.000 < 0.05, hal ini menyatakan bahwa secara simultan

(bersama-sama) variabel bebas (reabilitas, daya tanggap, kepercayaan, akses) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Uji parsial atau uji T digunakan untuk menyelidiki masing-masing variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan.

Hasil uji T menggunakan program SPSS 16.00 dapat dilihat pada tabel 10. sebagai berikut :

Tabel 10. Uji Parsial (Uji T)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.254	1.640		-.155	.877
	Reabilitas	.220	.123	.182	1.779	.079
	Daya_Tanggap	.196	.139	.179	1.415	.161
	Kepercayaan	.205	.117	.221	1.758	.082
	Akses	.528	.196	.291	2.688	.009

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data olahan SPSS

Pengujian dengan membandingkan nilai probabilitas T_{hitung} dengan probabilitas 0.05. Apabila nilai probabilitas $T_{hitung} < 0,05$ maka hipotesis diterima.

Berdasarkan pertimbangan tabel di atas diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- Berdasarkan tabel 10 untuk *reability* (reabilitas) (X_1) dengan signifikan 0.079 > 0.05 sehingga terbukti bahwa variabel *reability* secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan.
- Berdasarkan tabel 10 untuk *responsiviness* (daya tanggap) (X_2) dengan signifikan 0.161 > 0.05 sehingga terbukti variabel *responsiviness* secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepuasa.
- Berdasarkan tabel 10 untuk *assurance* (kepercayaan) (X_3) dengan signifikan 0.082 > 0.05 sehingga terbukti variabel *assurance* secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Berdasarkan tabel 10 untuk *access* (akses) (X_4) dengan signifikan 0.009 < 0.05 sehingga terbukti variabel *access* secara signifikan terdapat berpengaruh terhadap kepuasan

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah diuraikan, maka penulis mengambil kesimpulan terdapat pengaruh dimensi metode *e-servqual* terhadap kepuasan pengguna layanan C3. Dari ketiga dimensi metode *e-servqual* pada penelitian ini, yaitu *reability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *access*, yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna layanan C3 adalah *access* karena angka signifikannya mendekati 0.000. Besarnya pengaruh metode *e-servqual* dengan dimensi *reability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *access* terhadap kepuasan penggunaan layanan C3 adalah sebesar 77.4% dan sisanya, yaitu 22.6% dipengaruhi oleh factor atau dimensi lainnya.

Adapun saran yang dapat diberikan adalah pihak PTIPD UIN Suska Riau perlu meningkatkan dimensi *reability*, *responsiviness*, dan *assurance* karena tidak berpengaruh terhadap pembentukan kepuasan penggunaan layanan C3, hal ini dimaksudkan untuk dapat memberikan kepuasan terhadap penggunaan layanan C3. Pada dimensi *access* mempunyai pengaruh yang sangat signifikan untuk pembentukan kepuasan penggunaan layanan C3, berdasarkan hasil ini, pihak PTIPD UIN Suska Riau mempertahankan kemudahan *access* dalam penggunaan layanan C3 serta pihak PTIPD perlu melakukan sosialisasi yang massif agar layanan C3 dapat dirasakan oleh seluruh civitas akademika UIN Suska Riau.

Referensi

- [1] Akbar, M.M. and N. Parvez. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty, ABAC Journal, Vol. 29, No.1, January-April, pp. 24-38.
- [2] Anonim "Sekilas Mengenai SPSS" [http:// computerstatistics.blogspot.com /2008/06/sekilas-mengenal-spsstatistical.html](http://computerstatistics.blogspot.com/2008/06/sekilas-mengenal-spsstatistical.html).Diakses pada tahun 2011.
- [3] Catur. " Metode e-servqual". <http://catur.dosen.akprind.ac.id/2010/09/01/mengukur-kualitas-website-dan-layananti/>.diakses pada tahun 2011.
- [4] Duck, Kim. 2005. The relationships between service quality, customer satisfaction, and repurchase intention in Korean private golf courses, UMIMicroform 31177086.
- [5] Engelland, B., C. Hopkins, L. Workman, M. Singh. 1998. Service Quality and Repeat Usage: A Case of Rising Expectations,
- [6] Nurgiyantoro, Burhan dkk Statistik Terapan , Penerbit Gadjah Mada University Press, 2002.
- [7] Oliver L, Richard (1997). Satisfaction : A Behavioral Perspective On the Customer.
- [8] Priyatno, Duwi (2010). Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS. Yogyakarta: Penerbit mediakom.
- [9] Rangkuti, Freddy, 2003, Measuring Customer Satisfaction, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [10] Tjiptono F, dkk Service, Quality and Satisfaction. Penerbit andi ofset. yogyakarta, 2004