

# ANALISIS *E-SERVICE QUALITY* PADA WEBSITE SMB TELKOM UNIVERSITY

## CASE STUDY ON TELKOM'S NEW STUDENTS FOR ACADEMIC YEAR 2018/2019 WHICH COMES FROM WEST JAVA

Rozak Muzaki Azhari <sup>1</sup>, dan Sri Widaningsih, S.Psi., MM<sup>2</sup>

Prodi D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom

[rozakmuzakiazhari@student.telkomuniversity.ac.id](mailto:rozakmuzakiazhari@student.telkomuniversity.ac.id) <sup>1</sup>, [sriwidaningsih@telkomuniveristy.ac.id](mailto:sriwidaningsih@telkomuniveristy.ac.id) <sup>2</sup>

---

### Abstract

Perkembangan teknologi internet telah menunjang efektifitas dan efisiensi dalam berbagai bidang pencarian informasi seperti pada bidang pendidikan, terutama peranannya sebagai sarana komunikasi, publikasi, serta sarana untuk mendapatkan berbagai informasi. Kemudahan pencarian informasi pada bidang pendidikan dapat dirasakan oleh Siswa/i SMA yang akan melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi. Kini Siswa/i dapat dengan mudah mencari informasi langsung dengan mengakses Website khusus dalam memberikan layanan pendaftaran calon mahasiswa baru di Telkom University yaitu [smb.telkomuniversity.ac.id](http://smb.telkomuniversity.ac.id), Bertujuan untuk mempermudah calon mahasiswa menggali informasi pendaftaran di Telkom University. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan dari *E-Service Quality* pada Website SMB dalam memberikan fitur layanan Jenis Penelitian Kuantitatif dengan metode Deskriptif. Metode sampling menggunakan *nonprobability* dan dalam pegelompokan Sempel menggunakan *Quota Sampling*. Metode penilelitan ini menggunkan garis kontinum dengan 100 responden yang dibagi menjadi tiga yaitu 94 responden siswa SMA/SMK MA Sederajat, 4 responden Diploma, dan 2 responden Pascasarjana. Penelitian dilakukan di ruang SMB Telkom University dengan penyebaran kuisioner pada pendaftar yang berkunjung ke dalam unit SMB Telkom University. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat dari penerapan *E-Service Quality* pada Website SMB Telkom University studi kasus pada calon mahasiswa baru Telkom University tahun Aademik 2018/2019 yang berasal dari Jawa Barat yaitu, sebesar 83% berada pada posisi sangat baik pada rentang persentase 82,25%-100%.

**Kata Kunci:** Penerapan *E – Service Quality* , menganalisis , Website SMB Telkom University.

### Abstrak

The development of internet technology has supported the effectiveness and efficiency in various fields of information seeking such as in the field of education, especially its role as a means of communication, publications, and a means to obtain various information. The ease of finding information in the field of education can be felt by high school students who will continue their education to college. Now students can easily find information directly by accessing a special website to provide registration services for new students at Telkom University, namely [smb.telkomuniversity.ac.id](http://smb.telkomuniversity.ac.id), Aims to make it easier for prospective students to explore registration information at Telkom University. This study aims to analyze the application of *E-Service Quality* on the SMB Website in providing service features of Quantitative Research Type with Descriptive methods. The sampling method uses nonprobability and in the grouping using Quota

**Sampling.** This research method uses a continuum line with 100 respondents divided into three namely 94 respondents of SMA / SMK MA students equivalent, 4 Diploma respondents, and 2 Postgraduate respondents. The study was conducted in the Telkom University SMB room with the distribution of questionnaires to applicants who visited the Telkom University SMB unit. The results of this study indicate that the overall level of the implementation of E-Service Quality at Telkom University SMB Website case study on prospective students of Telkom University in Aademik Year 2018/2019 who come from West Java, namely, 83% are in a very good position in the percentage range 82.25% -100%.

**Keywords:** Application of E-Service Quality, analyzing, Telkom University SMB Website.

## I. Pendahuluan

Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan perkembangan teknologi menyebabkan kemudahan dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Perkembangan teknologi ini dapat dilihat dengan berkembangnya jaringan internet sebagai akses yang dijadikan alat untuk pencarian berbagai informasi. Terdapat Pengguna internet di Indonesia semakin meningkat. KOMPAS.com - Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia ( APJII) merilis laporan mengenai perilaku penggunaan Internet Indonesia tahun 2017, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 143,26 juta jiwa. Angka tersebut meningkat dibandingkan pada tahun sebelumnya, yakni tahun 2016 yang tercatat mencapai 132,7 juta. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa perkembangan teknologi internet telah menunjang efektifitas dan efisiensi dalam berbagai bidang pencarian informasi seperti pada bidang pendidikan, terutama peranannya sebagai sarana komunikasi, publikasi, serta sarana untuk mendapatkan berbagai informasi. Kemudahan pencarian informasi pada bidang pendidikan dapat dirasakan oleh Siswa/i SMA yang akan melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi. Kini Siswa/i dapat dengan mudah mencari informasi langsung dengan mengakses Website atau media sosial lembaga perguruan tinggi tersebut. Website Telkom University yang dapat diakses oleh calon Mahasiswa/i baru yaitu [www.smb.telkomuniversity.ac.id](http://www.smb.telkomuniversity.ac.id) pada website tersebut berisi informasi jalur pendaftaran. Petunjuk pendaftaran hingga cetak kartu peserta, jalur seleksi, biaya pendidikan dengan rincian disetiap prodi dan jalurnya yang memiliki perbean diantaranya jalur USM dan jalur Reguler (selain jalur yang tertulis USM), beasiswa, fakultas, program studi dan asrama



GAMBAR 1.15 Tampilan Fitur SMB Telkom University.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap customer yang berkunjung ke Unit Admisi Nasional Telkom University, menyimpulkan bahwa masih terdapat kurangnya informasi diantaranya prosedur pengembalian uang ketika diterima di PTN pada jalur SNMPTN dan SMBPTN, tahap pembayaran sesuai dengan jalur diterima, informasi pengalihan biaya pendidikan, terdapat perbedaan format tampilan *desktop* pada komputer

(PC) dengan *smartphone* (HP). Maka penulis tertarik untuk melakukan kegiatan penelitian lebih mendalam mengenai penerapan *E-Service Quality* pada *Website SMB Telkom University* dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan bagi calon mahasiswa baru. Judul yang penulis akan teliti yaitu, “**Analisis *E-Service Quality* Pada Website SMB Telkom University**” (Studi Kasus Pada Calon Mahasiswa Baru Telkom University Tahun Akademik 2018/2019 Yang Berasal Dari Jawa Barat)

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana penerapan *E-Service Quality* pada *website* SMB Telkom University (Studi Kasus Pada Calon Mahasiswa Baru Telkom University Tahun Akademik 2018/2019 Yang Berasal Dari Jawa Barat)

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *E-Service Quality* pada *website* SMB Telkom University Pada Calon Mahasiswa Baru Telkom University Tahun Akademik 2018/2019 Yang Berasal Dari Jawa Barat.

## Dasar Teori

### 1.1 Pemasaran

Pemasaran adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan menjual barang atau jasa mulai dari perencanaan, penentuan ide, penentuan harga, promosi, distribusi sampai ke tahap penjualan dan tiba ditangan konsumen. Oleh karena itu, pemasaran memiliki arti penting dalam proses penjualannya.

### 1.2 Manajemen Pemasaran

Seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga, dan menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul..

### 1.3 Pengertian Jasa

empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan produk barang dan juga memberikan dampak terhadap cara untuk memasarkannya yang terdiri dari intangibility, inseparability, variability/heterogeneity, perishability, dan lack of ownership.

### 1.4 Citra Merek

penilaian dan evaluasi secara keseluruhan dari keunggulan sebuah pengantar layanan secara elektronik di pasar virtual yang memiliki 7 dimensi yaitu: Efisiensi,fulfilment,reabilitas, privasi,daya tangkap, kompensasi, kontak.

### 1.5 Kerangka Pemikiran

#### Dimensi *E-Service Quality*

1. Efisiensi (*Efficiency*)
2. Fulfillment (*Fulfillment*)
3. Reliabilitas (*Reability*)
4. Privasi (*Privacy*)
5. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
6. Kompensasi (*competation*)
7. Kontak (*contact*)

Gambar 2 – Kerangka Pemikiran

### 1.6 Ruang lingkup Penelitian

- a. Penelitian menggunakan 1 Variabel yaitu *E-Service Quality*
- b. Objek dari penelitian ini adalah Pendaftar Mahasiswa Baru Telkom University Tahun Akademik 2018/2019 Pada wilayah Jawa Barat, yaitu 94 responden Siswa/I Kelas XII SMA/SMK MA Sederajat, 4 responden Mahasiswa/I D3 (Diploma), 2 responden Pascasarjana.
- c. Waktu Periode penelitian ini dilakukan Pada tahun ajaran 2018/2019
- d. Penelitian dilakukan di dalam unit SMB Telkom University

## II. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kuantitatif deskriptif. Objek penelitian ini adalah pendaftar pada website smb Telkom University. Alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dengan menggunakan skala ordinal dengan menggunakan metode skala likert dengan 4 skala. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendaftar pada wilayah Bandung, dimana jumlah populasi konsumen Transvision diketahui jumlahnya. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling Quota sampling*, dengan menggunakan rumus *Slovin* dan didapat sampel sebesar 100 responden.

Validitas membuktikan bahwa instrumen, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksud. Apabila validitas setiap jawaban yang diperoleh ketika memberikan daftar pernyataan lebih besar dari 0,361 maka butir pertanyaan dianggap sudah valid. Apabila seluruh instrumen variabel penelitian lebih dari 0,600 maka instrumen variabel sudah reliabel.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan garis kontinum untuk mengetahui sejauh mana penerapan E-Service Quality pada Website SMB Telkom University.

## III. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu alat penelitian yang valid, bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti <sup>[6]</sup>. Hasil uji validitas pada penelitian ini sebagai berikut:

No Item	Variabel	Indikator	r-tabel	r-hitung	Keterangan	
1	E service Quality	Efisiensi ( <i>Efficiency</i> )	0.361	0.625	Valid	
2			0.361	0.570	Valid	
3			0.361	0.368	Valid	
4		Fulfillment ( <i>Fulfillment</i> )	0.361	0.618	Valid	
5			0.361	0.593	Valid	
6			0.361	0.545	Valid	
7		Reliabilitas ( <i>Reability</i> )	0.361	0.499	Valid	
8			0.361	0.647	Valid	
9		Privasi ( <i>Privacy</i> )	0.361	0.739	Valid	
10			0.361	0.777	Valid	
11			0.361	0.777	Valid	
12			Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	0.361	0.441	Valid
13				0.361	0.432	Valid
14		Kompensasi ( <i>competation</i> )	0.361	0.598	Valid	
15			0.361	0.627	Valid	
16		Kontak ( <i>contact</i> )	0.361	0.677	Valid	
17			0.361	0.592	Valid	

Tabel 1 – Hasil Uji Validitas

Seluruh instrumen pertanyaan memiliki hasil uji validitas diatas 0,361 maka seluruh butir pertanyaan ditanyakan valid.

### 3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama juga <sup>[7]</sup>. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini sebagai berikut:

Variabel	Alfa Cronbach	Jumlah Item	Keterangan
E- Service Ququality	0.882	17	Realiabel

Tabel 2 – Hasil Uji Reliabilitas

Seluruh instrumen variabel memiliki hasil uji reliabilitas diatas 0,600, maka seluruh instrumen variabel dinyatakan reliabel.

### 3.3 Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil garis kontinum pada penerapan dimensi e-service quality diketahui rata-rata skor total 810, skor dalam 83%, skor Edeal 971,43 dan dengan kriteria Sangat Baik

#### IV. Kesimpulan dan Saran

Secara keseluruhan tingkat kenyataan dari penerapan e-service quality pada website SMB Telkom University sebesar **83%** melalui penelitian menggunakan garis kontinum berada pada posisi sangat baik dengan rentang 82,25%-100%, dengan 7 dimensi e-service quality dengan 4 dimensi Sangat Baik (*Efficiency* 86,08%, *Fulfillment* 83,66%, *Reability* 85,12%, *Privaci* 84,25%), 3 Dimensi kategori Baik (*Responsiveness* 82,12%, *Compentation* 81,75%, *Contect* 81,37%)

Peneliti menyarankan hal-hal berikut dengan tujuan agar dapat memberikan manfaat dan menjadi masukan bagi unit SMB Telkom university khususnya pada website SMB, di ke 3 Dimensi yaitu :

1. *Responsiveness* 82,12% “hendaknya memberikan website cadangan atau link untuk mengatasi perbaikan website agar tetap berjalan dengan semestinya”,
2. *Compentation* 81,75% “apabila terjadi keerroran system agar akun pendaftar tetap berguna dengan semestinya dengan melakukan brodcase ke setiap no pendaftar “,
3. *Contect* 81,37%” sebaiknya menambahkan layanan langsung pada website seperti webchat atau link khusus yang menghubungkan pendaftar ke social media yang menjadi penyebaran informasi teruptodate”)

#### Daftar Pustaka:

- [1] Ilmu Pengetahuan Umum. (n.d). 10 *Negara Dengan Populasi Terbanyak di Dunia*. Retrived from <https://ilmupengetahuanumum.com/10-negara-dengan-jumlah-penduduk-populasi-terbanyak-di-dunia/>. (6 Juni 2018)
- [2] Warta Ekonomi. (n.d). *Industri Hiburan Lirik Pasar Indonesi*. Retrived from <https://www.wartaekonomi.co.id/read35907/industri-hiburan-lirik-pasar-indonesia.html>. (4 Maret 2018)
- [3] Indonesia WOW Brand. (n.d). *Winner WOW Brand Champion 2015*. Retrived from <http://www.indonesiawowbrand.com/winner/2015-3/>. (26 Mei 2018)
- [4] Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [5] Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [6] Sunjoyo, dkk. (2013). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*, Bandung: Alfabeta