

KEPUASAN PELANGGAN ROOSTER ATAS KINERJA PELAYANAN ROOSTER PADA PERGURUAN TINGGI RAHARJA

Abas Sunarya¹
Untung Rahardja²
Ayu Wanda³

Dosen Manajemen Informatika STMIK Raharja¹, Alumni Universitas Indonesia Program Studi
Magister Teknologi Informasi², Mahasiswa STMIK Raharja³
email: abas@raharja.info, untung@raharja.info, ayu.wanda@raharja.info

Diterima : 26 Desember 2014/ Disetujui : 14 Januari 2015

ABSTRACT

Information service system currently has penetrated into the various elements one of which is college. Information service system has grown significantly with the increasing needs of customers for information. Of these needs we are required to always move forward and follow the development of information technology. However, the information service system ROOSTER there are some shortcomings that must be corrected to be the subject of research. Among the problems that there is a level of satisfaction of service performance Rooster. ROOSTER ("Role Online Ticketing System Raharja") is an information service by using the "online ticket" that the system is provided as a further container to accommodate question obtained operators iDuHelp!. This research data derived from questionnaires online (iSur) to the 20 respondents who had made at Rooster ticket. From the questionnaire online (iSur) concluded that the service Rooster effect on customer satisfaction. While customer satisfaction and trust are factors that affect the customer's intention to re-use the Rooster. The findings of this study indicate that overall customer satisfaction has a strong influence to re-use the Rooster.

Keyword: Rooster, Customer Satisfaction, iDuHelp!

ABSTRAK

Sistem pelayanan informasi saat ini telah merambah ke berbagai elemen salah satunya adalah perguruan tinggi. Sistem pelayanan informasi telah tumbuh secara signifikan seiring dengan meningkatnya kebutuhan pelanggan akan informasi. Dari kebutuhan tersebut kita dituntut untuk selalu melangkah maju dan mengikuti perkembangan teknologi informasi. Namun pada sistem pelayanan informasi ROOSTER masih terdapat beberapa kekurangan yang harus diperbaiki untuk menjadi bahan penelitian. Diantara masalah yang ada adalah tingkat kepuasan dari kinerja pelayanan Rooster. ROOSTER ("Role Online System Ticketing Raharja") merupakan pelayanan informasi dengan menggunakan "ticket online" yang sistemnya disediakan sebagai wadah lanjutan untuk menampung pertanyaan yang didapat para operator iDuHelp!. Data penelitian ini berasal dari penyebaran kuesioner online (iSur) kepada 20 responden yang pernah dibuatkan tiket di Rooster. Dari kuesioner online (iSur) disimpulkan bahwa pelayanan Rooster berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sementara kepuasan pelanggan dan kepercayaan adalah faktor-faktor yang mempengaruhi niat pelanggan untuk kembali menggunakan Rooster. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan secara keseluruhan memiliki pengaruh yang kuat untuk kembali menggunakan Rooster.

Keyword : Rooster, Kepuasan Pelanggan, iDuHelp!

PENDAHULUAN

Pengembangan terus dilakukan tiada hentinya guna untuk meningkatkan kemajuan di dunia pendidikan. Salah satunya adalah perkembangan teknologi

informasi di perguruan tinggi. Bentuk pelayanan sebuah perguruan tinggi adalah dalam bentuk pelayanan informasi. Pelayanan Informasi yang dapat diakses dengan mudah, merupakan harapan bagi setiap manusia untuk dapat memperoleh informasi.

Perguruan Tinggi Raharja telah memiliki 10 Pilar IT *iLearning* yang dihasilkan dari hasil penelitian yang urutannya bisa dilihat di Gambar 1 dibawah. 10 Pilar IT *iLearning* adalah pilar utama yang setiap saat mendukung jalannya kegiatan teknologi informasi di Perguruan Tinggi Raharja. Pengembangan terus dilakukan tiada hentinya guna untuk meningkatkan kemajuan di dunia pendidikan. Selain itu Perguruan Tinggi Raharja telah menerapkan pembelajaran *iLearning* untuk pembelajaran para pribadi raharja. Dengan hadirnya teknologi tersebut para pengguna dan penyedia informasi dapat berinteraksi dengan baik.



Gambar 1. 10 Pilar IT Perguruan Tinggi Raharja

Pada Perguruan Tinggi Raharja terdapat satu Pilar IT yaitu Rooster. Sesuai dengan fungsinya, Rooster di perguruan tinggi raharja dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna Rooster itu sendiri. Rooster sebagai pelayanan informasi diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunaannya dengan penyediaan berbagai sumber informasi dan memberikan

pelayanan yang berkualitas. Rooster telah membawa perubahan yang cukup signifikan untuk perkembangan sistem pelayanan informasi. Perubahan yang sangat penting dan mendasar untuk sistem pelayanan informasi di perguruan tinggi.

Rooster adalah sistem pelayanan informasi dengan menggunakan "ticketing online" yang sistemnya disediakan sebagai wadah lanjutan untuk menampung pertanyaan yang didapat para operator iDuHelp!. Jika ada pertanyaan dari mahasiswa yang tidak dapat ditangani oleh operator iDuHelp! maka operator iDuHelp! harus membuat tiket di ROOSTER yang dapat ditunjukkan kepada pihak yang berkaitan. Pihak yang berkaitan disini yaitu admin dari masing masing bidang akademik. Logo Rooster seperti yang ada di Gambar 2 dibawah ini.



Gambar 2. Logo Rooster

Dalam sistem ini perlu adanya penilaian dari kepuasan pelanggan Rooster atas kinerja pelayanan informasi Rooster. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *survei* disebuah sistem yang telah disediakan sebelumnya oleh Perguruan Tinggi Raharja yaitu iSur (*iLearning survei*), dimana metode ini dilakukan secara *online* oleh pelanggan Rooster yang berisi beberapa pertanyaan-pertanyaan dan terdapat pula kritik dan saran atas kepuasan pelayanan Rooster tersebut agar dapat membangun pelayanan sistem yang lebih baik. Apabila pelanggan sistem informasi Rooster merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima baik maka ia akan cenderung untuk merasa puas dengan pelayanan tersebut. Namun sebaliknya jika pelayanan yang

diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kepuasan pelayanan harus dimulai dari kebutuhan informasi pelanggan dan berakhir pada tanggapan pelanggan. Tanggapan pelanggan terhadap pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan sistem tersebut.

Hasan mendefinisikan kepuasan pelanggan itu sangat bervariasi, karenanya akan memberikan pemahaman yang lebih luas. Kecuali, kepuasan pelanggan berdasarkan lima perspektif - perspektif sebagai berikut : (1) *Normative deficit* adalah perbandingan antara hasil aktual dengan hasil yang secara kultural dapat diterima; (2) *Equity* adalah perbandingan perolehan atau keuntungan yang didapatkan dari pertukaran sosial, bila perolehan tersebut tidak sama, maka pihak yang dirugikan akan tidak puas; (3) *Normative standard* adalah perbandingan antara hasil aktual dengan harapan standar pelanggan; (4) *Procedural fairness* adalah kepuasan merupakan fungsi dari keyakinan konsumen bahwa konsumen telah diperlakukan secara adil; (5) *Attributional* adalah kepuasan tidak hanya ditentukan oleh ada tidaknya diskonfirmasi harapan, namun juga oleh sumber penyebab diskonfirmasi.[3]

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kinerja pelayanan di Rooster dalam melayani pelanggan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini oleh Rooster. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah agar tercapainya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, agar menjadi bahan masukan dan koreksi terutama yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan pada pelayanan Rooster. Untuk menghindari agar penelitian ini tidak melebar dan keluar dari permasalahan penelitian, maka dalam hal ini hanya membatasi penelitian pada tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja

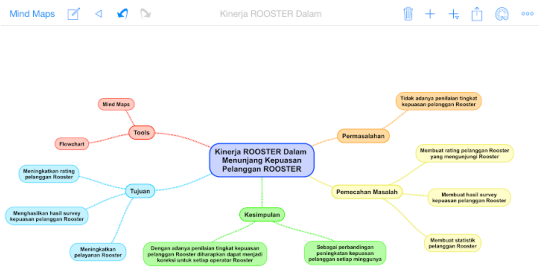
pelayanan yang telah diberikan oleh Rooster. Beberapa peneliti mengemukakan bahwa intensi seseorang untuk kembali merupakan faktor langsung yang didapat ketika pelanggan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagaimana pelanggan mendapatkan kepuasan maupun, kenyamanan yang didapatnya saat menggunakan sistem tersebut.

PERMASALAHAN

Sesuai dengan fungsinya, Rooster pada perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi yaitu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan informasi para pelanggan. Rooster sebagai lembaga pelayanan informasi diharapkan dapat memenuhi kepuasan pelanggannya dengan penyediaan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Kepuasan pelanggan Rooster tercapai apabila pelanggan mendapatkan informasi dan pelayanan secara baik. Harapan pelanggan dapat diketahui secara tepat apabila perguruan tinggi mengerti apa yang diinginkan oleh pelanggan. Mengetahui kepuasan pelanggan sangatlah penting, agar perguruan tinggi dapat mengetahui kekurangan yang bisa diperbaiki, sehingga pelanggan bisa terus mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Permasalahannya adalah Rooster tidak memiliki cara atau sistem untuk menilai kepuasan pelanggan, sehingga tidak ada kritik dan saran untuk membangun sistem pelayanan Rooster menjadi lebih baik. Dalam hal ini Rooster membutuhkan cara atau sistem sebagai tolak ukur yang nantinya diharapkan dapat menjadi koreksi agar pelayanan Rooster kedepannya semakin baik. Dari penjelasan diatas, dapat dirumuskan satu permasalahan yaitu Bagaimana cara menilai kepuasan pelanggan sehingga

dapat meningkatkan sistem pelayanan Rooster ?

Dari permasalahan diatas dapat disimpulkan secara detail penjabaran kinerja Rooster dalam menunjang kepuasan pelanggan Rooster dengan menggunakan aplikasi *Mind Mapping*.



Gambar 3. Mind Mapping Penjabaran Pelayanan Rooster

LITERATURE REVIEW

Banyak penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan pada sistem pelayanan. Dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal ini perlu dilakukan studi pustaka (*literature review*) sebagai salah satu dari penerapan metode penelitian yang akan dilakukan. Diantaranya yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan oleh Harjanto, R.N. yang berjudul "Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran Mamamia Cabang Mrican Semarang)". Penelitian ini dilatar belakangi oleh munculnya persaingan di antara restoran yang lama dan munculnya banyak restoran baru yang meramaikan persaingan pasar. Mengingat bahwa makanan adalah kebutuhan pokok

yang harus dipenuhi di kehidupan sehari-hari. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh faktor harga, produk, kebersihan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Mamamia Mrican Semarang Branch. Melalui metode kuesioner dengan menggunakan *accidental sampling* dari 100 responden yang pernah mengunjungi restoran Mamamia Mrican Semarang Branch. Sedangkan populasi responden dalam penelitian ini adalah pengunjung di restoran Mamamia Mrican Hyderabad Cabang Dimana variabel harga, produk, kebersihan, kualitas layanan, kepuasan pelanggan. hipotesa pengujian menggunakan uji T menunjukkan bahwa keempat variabel independen yang diteliti adalah terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen kepuasan pelanggan. kemudian melalui uji F dapat dilihat bahwa semua variabel independen layak untuk menguji variabel dependen kepuasan pelanggan.[2]

2. Penelitian yang dilakukan oleh Winda Septianita, Wahyu Agus Winarno, dan Alfi Arif tahun 2014 yang berjudul "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 9 JEMBER)". Tujuan Penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi serta kualitas pelayanan Rail Ticketing System (RTS) pada kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner dan wawancara dalam memperoleh data dan informasi untuk dianalisis. Kriteria yang digunakan adalah pengguna yang melakukan pembelian tiket secara *online* atau

- menggunakan *Rail Ticketing System* sendiri tanpa melalui perantara seperti indomaret dan lain-lain serta data yang digunakan berdasarkan periode atau waktu pelaksanaan penelitian (\pm 2 bulan). Jumlah *sample* dalam penelitian ini yang memenuhi kriteria adalah sebanyak 80 reponden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna, variabel kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna.[10]
3. Penelitian yang dilakukan oleh Tatang Kusmayadi dan Slamet Hidayat, dengan judul penelitiannya “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan *Switching Cost* Sebagai Variabel Mediasi”. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji (*Switching Cost*) sebagai mediasi pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa komunikasi *sample* sebanyak 30 responden dari pelanggan PT Applikanusa Lintasarta. Teknik analisis menggunakan analisis jalur (*path analisis*) yang dapat dimanfaatkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung dan tidak langsung variabel - variabel independen terhadap variabel dependen. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa semua hipotesis dapat dikonfirmasi. Dengan kata lain, Kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan *switching cost* memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas, dan pada gilirannya kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan *switching cost* sebagai variabel mediasi.[5]
 4. Penelitian yang dilakukan oleh Untung Rahardja, Nur Azizah dan Santika Dewi dari Perguruan Tinggi Raharja, Indonesia pada tahun 2013 yang berjudul “Sistem Pelayanan Dukungan *Role Online System Ticketing* Raharja (ROOSTER) Dengan Menggunakan *E-Ticket*”. Interaksi yang dulunya dilakukan secara fisik (*person to person direct contact*) mulai bergeser ke elektronik (*communication through technology innovations*) karena komunikasi secara elektronik relatif dapat dilakukan secara efisien, efektif, akurat, aman, nyaman, dan berkualitas. Oleh karena itu, pembuatan sebuah aplikasi sistem pelayanan dukungan yang tepat dan akurat sangat disarankan. Dengan metode sistem berbasis *online*, sistem pelayanan dukungan tersebut akan sangat mudah untuk didapatkan. Maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi sistem Rooster dapat memaksimalkan berbagai bentuk pelayanan, serta dapat dijadikan media sistem pelayanan dukungan yang valid bagi seluruh civitas perguruan tinggi dan masyarakat secara umum.[6]
 5. Penelitian yang dilakukan oleh Untung Rahardja, Meta Amalya Dewi, Citra Destianty dari Perguruan Tinggi Raharja, Indonesia pada tahun 2013 yang berjudul “Kinerja *Role Online System Ticketing* Raharja (ROOSTER) Dalam Menunjang Sistem Pelayanan iDuHelp! Pada Perguruan Tinggi”. Saat ini pada Perguruan Tinggi Raharja telah menerapkan sistem pelayanan kampus yang dikenal dengan sistem pelayanan iDuHelp!. Diidentifikasi terdapat permasalahan pada sistem pelayanan iDuHelp. Namun, masalah tersebut terselesaikan

dengan adanya penunjang dari kinerja ROOSTER (*Role Online System Ticketing* Raharja) yaitu dengan memberikan sebuah nomor tiket yang akan dialihkan kepada pihak terkait agar dapat memberikan informasi yang akurat. Banyak metode terkait dari penelitian ini, diantaranya dengan metode *iLearning*, sehingga *road map* penelitian pun dapat dijabarkan secara detail dan akan menghasilkan luaran penelitian yang jelas dengan *mind mapping*. Selain itu metode analisis juga dilakukan melalui tiga tahapan yaitu identifikasi kebutuhan informasi, identifikasi persyaratan sistem, dan survei atas sistem yang sedang berjalan. Dalam artikel ini dijelaskan mengenai masalah-masalah yang timbul serta pemecahan masalah yang diteliti dengan menggunakan alur *flowchart*. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja ROOSTER dapat memaksimalkan sistem pelayanan iDuHelp! pada Perguruan Tinggi Raharja.[7]

6. Penelitian yang dilakukan oleh Rismawati Kurniasari yang berjudul "Notulen *Online* Pada Perguruan Tinggi Raharja". Penelitian ini tentang pelayanan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa yang semakin bertambah dan belum terpenuhi. Sehingga pengolahan datanya dapat dilakukan secara terkomputerisasi dan maksimal.[4]
7. Penelitian ini dilakukan oleh Farah Virnawati dan Tirta Paramitta dari Universitas Gunadarma, Indonesia, pada tahun 2007 yang berjudul "Optimalisasi Penentuan Keputusan *Ticketing Online* Bagi *Customer*". Penelitian ini membahas proses transaksi yang tadinya dilakukan secara konvensional bergeser menjadi proses transaksi yang dilakukan secara otomatis dan *online*. Dampaknya adalah semakin

banyak kemudahan-kemudahan yang ditawarkan oleh berbagai produsen untuk menarik *customer*. Penentuan keputusan yang diberikan oleh sistem pun harus benar-benar mewakili keinginan *customer* atau paling tidak mendekati dengan persyaratan yang diinginkan *customer*. Oleh karena itu, semakin banyak kemudahan-kemudahan yang ditawarkan oleh berbagai produsen untuk menarik *customer*, dengan memanfaatkan teknologi yang ada pada era ini.[11]

8. Penelitian ini dilakukan oleh Meta Amalya Dewi, Dewi Immaniar, Siti Rahmawati yang berjudul "Penggunaan *Ekstension* Waktu Dalam *Role Online System Ticketing* Raharja (ROOSTER) Sebagai Penunjang Pelayanan iDuHelp!". Di Rooster ("*Role Online System Ticketing* Raharja") operator iDuHelp! bertindak sebagai *customer* yang membuat pertanyaan lanjutan yang nantinya akan diterima oleh staff berdasarkan bidangnya masing-masing. Pertanyaan yang diajukan pun berdasarkan ruang lingkup yang ada. Namun pada pelayanan Rooster pun masih terdapat beberapa kekurangan yang harus diperbaiki untuk menjadi bahan penelitian sehingga dapat disimpulkan berbagai pemecahan masalahnya. Diantara banyaknya masalah yang ada, masalah utama adalah pelayanan yang terabaikan karena kurangnya waktu pada pelayanannya, maka dapat disimpulkan pemecahannya yaitu dengan adanya sistem penambahan waktu dalam pelayanan jika dibutuhkan. Dengan adanya perbaikan sistem di Rooster maka kegiatan iDuHelp! di Rooster dapat berjalan dengan baik.[1]
9. Penelitian ini dilakukan oleh Tutik Wahyuningsih, Sunarto, Leny

Noviani yang berjudul “Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS Atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh akademik kualitas pelayanan administrasi di FKIP UNS bersamaan dengan kepuasan mahasiswa, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik di FKIP UNS sebagian terhadap kepuasan mahasiswa. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua siswa FKIP UNS yang masih aktif. Jumlah *sample* ditentukan sebanyak 100 responden. *Tryout* dilakukan pada tiga puluh responden dalam populasi, dengan hasil valid dan reliabel. Data yang digunakan adalah data primer diperoleh dengan kuesioner. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda, uji F, dan tes. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap siswa kepuasan, dan *Tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan empati memiliki parsial efek kepuasan mahasiswa.[12]

10. Penelitian yang dilakukan oleh Untung Rahardja, Sunar Abdul Wahid, dan Nia Haryani dari Perguruan Tinggi Raharja, Indonesia pada tahun 2009 yang berjudul “Analisis Kinerja *Student Information Services* Menggunakan *Technology Acceptance Model*(TAM)”. Dalam penelitian ini penulis menjelaskan tentang analisa keoptimalan sebuah sistem pelayanan untuk ditindaklanjuti kekurangan sistem tersebut agar dapat menghasilkan sistem pelayanan yang lebih optimal dan dapat meningkatkan kepuasan *user*. Dalam hal ini *Technology*

Acceptance Model lebih banyak digunakan. Metode ini membuat model tentang bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakan teknologi. Penerapan model TAM kedalam analisa *Student Information Services* ditujukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan serta keoptimalan dari *Student Information Services* tersebut. Dengan melakukan analisa lebih lanjut maka kekurangan dari sistem tersebut dapat diketahui dan dilakukan penyempurnaan terhadap sistem.[8]

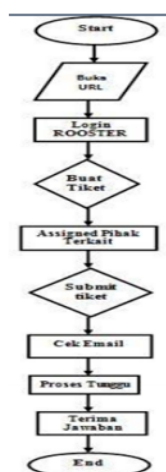
11. Penelitian yang dilakukan oleh Untung Rahardja, Augury El rayeb, dan Heriyanto dari Perguruan Tinggi Raharja, Indonesia pada tahun 2010 yang berjudul “Pengolahan Jurnal Elektronik Dengan *Online Jurnal System*”. Pada penelitian ini menjelaskan mengenai sistem penampungan hasil-hasil riset. Namun sistem ini masih bersifat manual, belum menggunakan *database* terstruktur dan perlu melibatkan personil terkait untuk mengendalikan alur sistem serta penggunaan banyak kertas untuk berkas data sebagai pendukungnya. Sehingga sistem tersebut tidak berjalan secara maksimal. Maka perlunya adanya sebuah *online* jurnal sistem yang dapat dijalankan secara langsung (*self service*), dapat pula berkomunikasi *via-email* (*intranet*), penggunaan sedikit kertas (*paperless*), serta sudah menggunakan *database* yang baik karena dapat memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap kelangsungan 4(empat) pilar IT *e-learning* hasil dari penelitian di lingkungan Perguruan Tinggi Raharja.[9]

Hasil studi pustaka (*literature review*) ini mendemonstrasikan landasan

(platform) serta alasan yang kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan, agar dalam sistem pelayanan informasi menjadi lebih baik lagi. Kesenjangan (*gaps*) telah teridentifikasi dengan baik sehingga tidak terjadi pembuatan ulang (*reinventing the wheel*). Peninjauan telah dilakukan dengan matang, sehingga dipastikan sistem pelayanan akan menjadi lebih efektif, dapat mempermudah dalam memberikan informasi kepada pelanggan dan pelanggan merasa puas karena telah terlayani dengan baik (*service excellence*). Oleh karena itu, untuk menindaklanjuti penelitian sebelumnya seperti yang dikemukakan diatas, maka dilakukan penelitian ini agar nanti bisa dijadikan acuan sebagai referensi oleh dosen maupun mahasiswa.

PEMBAHASAN

Rooster berfungsi untuk membantu pelayanan iDuHelp!. Sehingga Rooster dan iDuHelp! sangat berkaitan erat untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Dengan adanya Rooster ini sangat memudahkan operator untuk berinteraksi dengan pihak yang terkait dalam mendapatkan sebuah informasi yang akurat. Dibawah ini merupakan gambaran *flowchart* dari sistem Rooster :



Gambar 4. Flowchart Proses Pembuatan Tiket Rooster

Untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di dalam kepuasan pelanggan Rooster yang telah dijelaskan sebelumnya, Maka pada dasarnya dapat dianalisis dengan menggunakan metode survei yang menggunakan kuesioner *online* (iSur) sebagai alat bantu pengumpulan data dengan unit analisisnya adalah pelanggan Rooster. Untuk dapat mengukur kepuasan pelanggan maka Rooster membuat 10 pertanyaan, yakni :

1. Bagaimana kenyamanan yang diberikan oleh operator Rooster dalam melayani anda ?
2. Bagaimana keramahan dari operator Rooster dalam memberikan pelayanan kepada anda ?
3. Bagaimana kepuasan anda terhadap ketanggapan operator Rooster dalam menjawab pertanyaan anda ?
4. Bagaimana kepuasan anda terhadap kecepatan operator Rooster dalam menjawab pertanyaan anda ?
5. Bagaimana tampilan dari Rooster yang berjalan saat ini ?
6. Puaskah anda terhadap informasi yang diberikan oleh operator Rooster ?
7. Puaskah anda terhadap ketepatan waktu operator Rooster dalam menjawab pertanyaan anda ?
8. Bagaimana efektifitas Rooster dalam membantu kinerja iDuHelp! ?
9. Puaskah anda terhadap jawaban yang diberikan operator Rooster ?

10. Bagaimana efisiensi Rooster dalam membantu kinerja iDuHelp? ?

Karena jumlah populasi ini tersebar dan sulit untuk diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah *sample* yang akan digunakan dalam penelitian ini akan menggunakan rumus sebagaimana tertera di bawah ini (Rao Purba dalam Harjanto)[2] :

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel
 Z = Tingkat keyakinan yang dalam penentuan sampel 95% = 1,96
 moe = Margin of error atau kesalahan maksimum yang bisa di toleransi, disini ditetapkan sebesar 10%

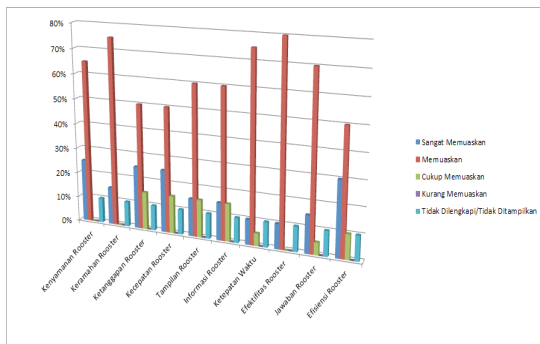
Hasil yang didapat dari 10 pertanyaan survei yang telah dibuat diatas adalah : (1) Bahwa 25% pelanggan merasa sangat nyaman, 65% pelanggan merasa nyaman, dan 10% tidak mengisi kuesioner nomor 1; (2) Bahwa 15% pelanggan merasa operator sangat ramah, 75% pelanggan merasa operator ramah, dan 10% tidak mengisi kuesioner nomor 2; (3) Bahwa 25% pelanggan merasa operator Rooster sangat tanggap dalam menjawab pertanyaan, 50% pelanggan merasa operator Rooster tanggap dalam menjawab pertanyaan, 15% pelanggan merasa operator Rooster cukup tanggap dan 10% tidak mengisi kuesioner nomor 3; (4) Bahwa 25% pelanggan merasa sangat puas terhadap kecepatan operator Rooster dalam menjawab pertanyaan, 50% pelanggan merasa puas terhadap kecepatan operator Rooster dalam menjawab pertanyaan, 15 % pelanggan merasa cukup puas terhadap kecepatan

operator Rooster dalam menjawab pertanyaan, dan 10% tidak mengisi kuesioner nomor 4; (5) Bahwa 15% pelanggan merasa sangat puas terhadap tampilan dari Rooster, 60% pelanggan merasa puas terhadap tampilan dari Rooster, 15% pelanggan merasa cukup puas terhadap tampilan dari Rooster dan 10% tidak mengisi kuesioner nomor 2; (6) Bahwa 15% pelanggan merasa sangat puas terhadap informasi yang diberikan oleh operator Rooster, 60% pelanggan merasa puas terhadap informasi yang diberikan operator Rooster, 15% pelanggan merasa cukup puas terhadap informasi yang diberikan operator Rooster, dan 10% tidak mengisi kuesioner nomor 6; (7) Bahwa 10% pelanggan merasa sangat puas terhadap ketepatan waktu operator Rooster dalam menjawab pertanyaan, 75% pelanggan merasa puas terhadap ketepatan waktu operator Rooster dalam menjawab pertanyaan, 5% pelanggan merasa cukup puas terhadap ketepatan waktu operator Rooster dalam menjawab pertanyaan, dan 10% tidak mengisi kuesioner nomor 7; (8) Bahwa 10% pelanggan merasa Rooster sangat efektif dalam membantu kinerja iDuHelp!, 80% pelanggan merasa Rooster efektif dalam membantu kinerja iDuHelp!, dan 10% tidak mengisi kuesioner nomor 8; (9) Bahwa 15% pelanggan merasa sangat puas terhadap jawaban yang diberikan oleh operator Rooster, 70% pelanggan merasa puas terhadap jawaban yang diberikan oleh operator Rooster, 5% pelanggan merasa cukup puas terhadap jawaban yang diberikan oleh operator Rooster, dan 10% tidak mengisi kuesioner nomor 9; (10) Bahwa 30% pelanggan merasa Rooster sangat efisien dalam membantu kinerja iDuHelp!, 80% pelanggan merasa Rooster

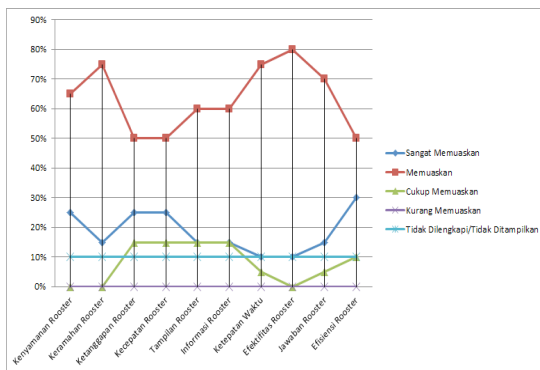
efisien dalam membantu kinerja iDuHelp!, 10% pelanggan merasa cukup efisien dalam membantu kinerja iDuHelp!, dan 10% tidak mengisi kuesioner nomor 10.

| Hasil | |
|-----------------------------|---------|
| Jumlah data pada kueri ini: | 20 |
| Jumlah data pada survei: | 20 |
| Persentase total: | 100.00% |

Gambar 5. Tabel Jumlah Data Survei



Gambar 6. Graph Diagram Batang Kepuasan Pelanggan Rooster



Gambar 7. Graph Diagram Garis Kepuasan Pelanggan Rooster

Kuesioneronline (iSur) yang berisi 10 pertanyaan ini juga sangat membantu dan mempermudah dalam penilaian pelayanan Rooster yang sedang berjalan. Dengan adanya sistem penilaian kepuasan

pelanggan Rooster ini diharapkan dapat menjadi masukan dan koreksi untuk setiap operator Rooster, agar lebih baik lagi kedepannya dalam melayani pelanggan.

IMPLEMENTASI

Dibawah ini adalah tampilan dari iSur yang dapat diisi oleh para pelanggan Rooster untuk menilai kepuasan atas pelayanan Rooster :

1. Pertanyaan nomor 1 bisa dilihat di Gambar 8 yang menanyakan tentang kenyamanan yang diberikan oleh operator Rooster dalam melayani pelanggan

Gambar 8. Survei Pertanyaan Nomor 1

2. Pertanyaan nomor 2 bisa dilihat di Gambar 9 yang menanyakan tentang keramahan dari operator Rooster saat memberikan pelayanan.

Gambar 9. Survei Pertanyaan Nomor 2

3. Pertanyaan nomor 3 bisa dilihat di Gambar 10 yang menanyakan tentang kepuasan pelanggan terhadap ketanggapan operator

Rooster dalam menjawab pertanyaan.

• Bagaimana kepuasan anda terhadap ketanggapan operator Rooster dalam menjawab pertanyaan anda ?
Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Memuaskan

Memuaskan

Cukup Memuaskan

Kurang Memuaskan

Gambar 10. Survei Pertanyaan Nomor 3

4. Pertanyaan nomor 4 bisa dilihat di Gambar 11 yang menanyakan tentang kepuasan pelanggan terhadap kecepatan operator Rooster dalam menjawab pertanyaan.

• Bagaimana kepuasan anda terhadap kecepatan operator Rooster dalam menjawab pertanyaan anda ?
Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Memuaskan

Memuaskan

Cukup Memuaskan

Kurang Memuaskan

Gambar 11. Survei Pertanyaan Nomor 4

5. Pertanyaan nomor 5 bisa dilihat di Gambar 12 yang menanyakan tentang tampilan dari Rooster yang sedang berjalan saat ini.

• Bagaimana tampilan dari Rooster yang berjalan saat ini ?
Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Bagus

Bagus

Cukup Bagus

Kurang Bagus

Gambar 12. Survei Pertanyaan Nomor 5

6. Pertanyaan nomor 6 bisa dilihat di Gambar 13 yang menanyakan tentang kepuasan pelanggan terhadap informasi yang diberikan oleh operator Rooster.

• Puaskah anda terhadap informasi yang diberikan oleh operator Rooster ?
Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Memuaskan

Memuaskan

Cukup Memuaskan

Kurang Memuaskan

Gambar 13. Survei Pertanyaan Nomor 6

7. Pertanyaan nomor 7 bisa dilihat di Gambar 14 yang menanyakan tentang kepuasan pelanggan terhadap ketepatan waktu operator Rooster dalam menjawab pertanyaan.

• Puaskah anda terhadap ketepatan waktu operator Rooster dalam menjawab pertanyaan anda ?
Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Memuaskan

Memuaskan

Cukup Memuaskan

Kurang Memuaskan

Gambar 14. Survei Pertanyaan Nomor 7

8. Pertanyaan nomor 8 bisa dilihat di Gambar 15 yang menanyakan tentang efektifitas Rooster dalam membantu kinerja iDuHelp!

• Bagaimana efektifitas Rooster dalam membantu kinerja iDuHelp! ?
Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Efektif

Efektif

Cukup Efektif

Kurang Efektif

Gambar 15. Survei Pertanyaan Nomor 8

9. Pertanyaan nomor 9 bisa dilihat di Gambar 16 yang menanyakan tentang kepuasan pelanggan terhadap jawaban yang diberikan oleh operator Rooster.

• Puaskah anda terhadap jawaban yang diberikan operator Rooster?
Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat Memuaskan

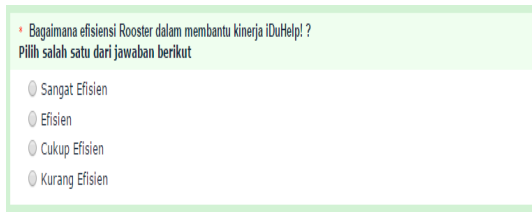
Memuaskan

Cukup Memuaskan

Kurang Memuaskan

Gambar 16. Survei Pertanyaan Nomor 9

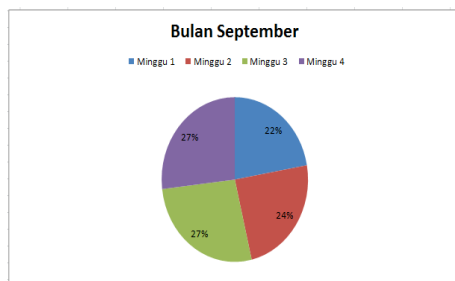
10. Pertanyaan nomor 10 bisa dilihat di Gambar 17 yang menanyakan tentang efisiensi Rooster dalam membantu kinerja iDuHelp!.



Gambar 17. Survei Pertanyaan Nomor 10

KESIMPULAN

Dengan adanya penilaian pelayanan Rooster ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan Rooster, Bisa menjadi tolak ukur yang nantinya diharapkan dapat menjadi koreksi agar pelayanan Rooster kedepannya berjalan semakin optimal dan tentunya memuaskan. Dapat disimpulkan dari hasil kuesioner *online* (iSur) bisa dilihat bahwa pelanggan Rooster sangat merasa nyaman terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh operator Rooster, hal ini juga berpengaruh terhadap rating pelanggan Rooster setiap bulannya. Gambar 18 di bawah ini adalah hasil rekapan tiket perminggu bulan September 2014.



Gambar 18. Hasil Rekapan Perminggu Bulan September 2014

Dari hasil rekapan tiket diatas bisa dilihat bahwa adanya peningkatan penggunaan tiket Rooster.hal ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan secara keseluruhan memiliki pengaruh yang kuat kepada pelanggan untuk kembali menggunakan Rooster. Rooster memang sangat bermanfaat khususnya bagi operator iDuHelp! dalam menjawab pertanyaan pelanggan sehingga jawaban yang didapatkan tepat dan akurat, Selain itu informasi yang didapatkan tidak lagi diragukan akan keakuratannya dan dapat

memberikan pelayanan yang optimal. hal ini juga menjadi penunjang yang bagus dalam sistem pelayanan Rooster dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan Rooster.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dewi, Meta Amalya, Dewi Immaniar, Siti Rahmawati. "Penggunaan *Ekstension* Waktu Dalam *Role Online System Ticketing* Raharja (ROOSTER) Sebagai Penunjang Pelayanan iDuHelp!". Vol.8 No.1 - September 2014.
- [2] Harjanto, R.N. Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran Mamamia Cabang Mrican Semarang). Tidak Dipublikasikan, Universitas Diponegoro Semarang.
- [3] Hasan. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta : Penerbit CAPS.
- [4] Kurniasari, Rismawati . "Notulen *Online* Pada Perguruan Tinggi Raharja".
- [5] Kusmayadi, Tatang, Slamet Hidayat. (2014). "Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan *Switching Cost* Sebagai Variabel Mediasi". *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi* Vol.VI No. 1/April/2014.
- [6] R. Untung, Nur Azizah, Santika Dewi. (2013). "Sistem Pelayanan Dukungan *Role Online System Ticketing* Raharja (ROOSTER) Dengan Menggunakan *E-Ticket*". Perguruan Tinggi Raharja, Indonesia.

- [7] R. Untung, Meta Amalya Dewi, Citra Destianty. “Kinerja *Role Online System Ticketing* Raharja (ROOSTER) Dalam Menunjang Sistem Pelayanan iDuHelp! Pada Perguruan Tinggi”. Perguruan Tinggi Raharja, Indonesia 2013.
- [8] Rahardja. Untung, Sunar Abdul Wahid, dan Nia Haryani. (2009). “Analisis Kinerja *Student Information Services* Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM)”.
- [9] Rahardja. Untung, Augury El rayeb, dan Heriyanto. (2010). “Pengolahan Jurnal Elektronik Dengan *Online Jurnal System*”. Perguruan Tinggi Raharja, Indonesia.
- [10] Septianita, Winda, Wahyu Agus Winarno, dan Alfi Arif. (2014). “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan *Rail Ticketing System* (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 9 JEMBER)”. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 2014, Volume 1 (1): 53-56.
- [11] Virnawati, Farah, Tirta Paramitta. (2007). “Optimalisasi Penentuan Keputusan *Ticketing Online* Bagi *Customer*”.
- [12] Wahyuningsih, Tutik, Sunarto, Leny Noviani. (2013). “Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS Atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik”. Vol.1 No. 1 Tahun 2013.