

Menciptakan Keunggulan Bersaing Melalui Customer Relationship Management (Studi Kasus: Politeknik Ganesha Guru)

I Nyoman Suraja Antarajaya
Politeknik Ganesha Guru
Jl. Teuku Umar Barat No.27 Denpasar
e-mail: nyomansuraja71@gmail.com

Abstrak

Ada beberapa variabel yang mempengaruhi kualitas customer value di Politeknik Ganesha Guru, variabel - variabel tersebut adalah site functionality dan site design (Desain Visual). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan baik secara simultan maupun parsial dari variabel site functionality, site design (Desain Visual) terhadap customer value di Politeknik Ganesha Guru. Selain itu juga ingin diketahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap customer value, kelemahan dan kelebihan Web Politeknik Ganesha yang sedang berjalan dan mengetahui kebutuhan website seperti apa yang dapat mendukung proses bisnis di Politeknik Ganesha Guru. Dalam pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling, yang merupakan metode pengambilan sampel dengan didasarkan pada kriteria tertentu, dimana responden yang diwawancarai, adalah yang ditemui di lokasi penelitian sesuai kepentingan dan keperluan peneliti. Teknik analisa data menggunakan analisa regresi linier dan analisa kualitatif/deskriptif. Hasil analisis dari penelitian ini menemukan bahwa variabel site functionality dan site design terbukti baik secara bersama-sama maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap customer value di Politeknik Ganesha Guru. Besarnya pengaruh variabel bebas secara bersama-sama sebesar 61,6 persen terhadap customer value. Sisanya sebesar 38,4 persen dipengaruhi oleh faktor lainnya. Variabel yang berpengaruh dominan terhadap customer value adalah site functionality.

Kata kunci: site functionality, site design, customer value dan Web

Abstract

There are several variables affecting the quality of customer value in the Polytechnic Ganesha Guru, some of the variables site functionality and site design (Visual Design). The aims of the research are to identify the existence of significant effect of variable site functionality, site design (Visual design) to customer value at the Polytechnic Ganesha Guru simultaneously or partially of. It also wants to know the variables that the dominant influence on customer value, weaknesses and strengths of web Polytechnic Ganesha Guru ongoing and know the needs of the website at the Polytechnic Ganesha Guru. Sample taking was conducted with purposive sampling method, which is a sampling method based on the specified criteria, the respondents interviewed were those encountered in the research location in agreement with the need of researcher purposes. Data was analyzed using linear regression analysis and qualitative/descriptive analysis. The results of the research shows that the site functionality and site design are simultaneously and partial proved to affect significantly on customer value at the Polytechnic Ganesha Guru. The magnitude of the effect of independent variables together for 61.6 percent of the customer value. A percentage of 38.4 percent is influenced by other factors.

Keywords: site functionality, site design, customer value and Web

1. Pendahuluan

Penelitian ini dilakukan pada Politeknik Ganesha Guru dengan beberapa pertimbangan. Pertimbangan pertama, bahwa website telah dimanfaatkan secara luas di sektor pendidikan khususnya di Politeknik Ganesha Guru. Pertimbangan kedua, bahwa terjadi pengembangan website pada Politeknik Ganesha Guru, sehingga perlu diketahui dampaknya terhadap keunggulan bersaing. Pertimbangan ketiga,

penelitian tentang menciptakan keunggulan bersaing melalui customer relationship management belum banyak dilakukan di sektor pendidikan.

Beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Coltman, Tim; Devinney, Timothy M; Midgley, David F, Customer relationship management and firm performance, 2011. Menggunakan metode survey kepada lebih dari 50 perusahaan dengan rata-rata karyawan 160-1440. Hasil penelitiannya mengatakan bahwa “manajemen hubungan pelanggan mengkombinasikan antara komitmen investasi di dalam manusia, teknologi, dan kemampuan bisnis yang diperlukan untuk meningkatkan kemampuan manajemen hubungan pelanggan”. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wang, Yonggui; Feng, Hui, Customer relationship management capabilities, 2012, menggunakan metode survey kepada 100 eksekutif bisnis mengatakan bahwa “kemampuan manajemen hubungan pelanggan merupakan faktor penentu keberhasilan kinerja bisnis”.

Sedangkan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan baik secara simultan maupun parsial dari variabel site functionality, site design (Desain Visual) terhadap customer value di Politeknik Ganesha Guru. Selain itu juga ingin diketahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap customer value, kelemahan dan kelebihan Web Politeknik Ganesha yang sedang berjalan dan mengetahui kebutuhan website seperti apa yang dapat mendukung proses bisnis di Politeknik Ganesha Guru, penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 116 orang karyawan dan mahasiswa pengguna web.

2. Tinjauan Pustaka/ State of the Art

2.1. Pengertian Customer Relationship Management (CRM)

Customer Relationship Management (CRM) merupakan sebuah pendekatan dalam mengelola hubungan korporasi dan pelanggan pada level bisnis sehingga dapat memaksimalkan komunikasi, pemasaran melalui pengelolaan berbagai kontak yang berbeda dengan pelanggan. Pendekatan ini memungkinkan untuk mempertahankan pelanggan dan memberikan nilai tambah terus menerus pada pelanggan, selain juga memperoleh keuntungan yang berkelanjutan.

Dengan dukungan CRM pada proses bisnis, informasi tentang pelanggan dan interaksinya dapat dimasukkan, disimpan, diakses oleh semua staf pada berbagai unit kerja dengan tujuan untuk meningkatkan layanan yang diberikan pada pelanggan, dan menggunakan informasi kontak pelanggan untuk target pemasaran. Mengutip dari J. J. Po-An Hsieh, Arun Rai, Stacie Petter, Ting Zhang, *Impact Of User Satisfaction With Mandated CRM Use On Employee Service Quality*, 2012, yang menyatakan bahwa dengan meningkatkan fungsi CRM merupakan kunci utama untuk lebih mendukung kebutuhan kerja karyawan, sehingga dapat meningkatkan pencapaian kepuasan pelanggan, selanjutnya Wang, Yonggui; Feng, Hui, *Customer relationship management capabilities*, 2012 menyatakan bahwa kemampuan manajemen hubungan pelanggan merupakan faktor penentu keberhasilan kinerja bisnis. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Khodakarami, Farnoosh; Chan, Yolande, *Evaluating the Success of Customer Relationship Management (CRM) Systems*, 2011 yang menyatakan bahwa “Sistem manajemen hubungan pelanggan memiliki dampak yang besar pada tingkatan yang berbeda dan keefektifannya tergantung pada beberapa faktor teknologi dan organisasi”.

2.2. Penerapan Strategi CRM

Tujuan dari strategi CRM adalah untuk membentuk interaksi antara perusahaan dan pelanggannya dengan cara memaksimalkan nilai pelanggan untuk perusahaan. Hal ini juga mencerminkan filosofi bahwa tidak semua pelanggan diciptakan sama. Strategi CRM membutuhkan empat komponen yang dapat dilihat pada Gambar 1, penjelasannya yakni:

1. *Customer management orientation*
Customer management orientation mencakup sekumpulan nilai-nilai perusahaan serta strategi dan aksinya dalam mengimplementasikan *customer management principles*.
2. *Integration and alignment of organizational processes*
Integration and alignment of organizational processes dikelola dengan memahami nilai yang akan diberikan pada pelanggan yang sudah ditargetkan sesuai dengan prosesnya. Komponen ini dapat digunakan untuk menjelaskan dan merancang proses organisasinya.
3. *Information capture and alignment of technology*
Information capture and alignment of technology dikarakteristikan oleh kemampuan dalam mentransfer data menjadi dalam bentuk informasi.
4. *CRM strategy implementation*
Pengimplementasian CRM dalam proses dan aktivitas dibutuhkan untuk menyukseskan strategi CRM.



Gambar 1. Komponen Strategi CRM

3. Metode Penelitian

3.1 Lokasi Penelitian

Adapun penelitian ini dilaksanakan pada Politeknik Ganesha Guru, Jalan Teuku Umar Barat No. 27 Denpasar. Politeknik Ganesha Guru adalah Perguruan Tinggi Swasta dipimpin oleh seorang Direktur yang berada dan bertanggung jawab langsung kepada Yayasan Ganesha Guru Nusantara. sebagai perguruan tinggi yang berkedudukan di Denpasar Bali, memikul tugas dan tanggung jawab untuk mengembangkan sumber daya manusia sesuai kebutuhan pembangunan Nasional. Memiliki 3 jurusan dibidang komputersisasi akuntansi, Manajemen Informatika dan Teknik Komputer.

3.2 Identifikasi Variabel

Pada penelitian ini variabel yang diteliti adalah sebanyak 3 (tiga) variabel yaitu : variabel 1 *Customer Value*, variabel 2 *site Functionality* dan variabel 3 *Site Design*. Dipilihnya ketiga variabel diatas karena untuk meningkatkan kesetiaan pelanggan dalam hal ini calon mahasiswa terhadap perusahaan harus menggunakan kombinasi antara proses bisnis dengan teknologi informasi untuk mengerti ciri-ciri pelanggan melalui perspektif yang beragam mulai dari siapa mereka, apa yang mereka lakukan, apa yang mereka butuhkan dan apa yang mereka sukai.

3.3 Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan pokok permasalahan dan hipotesis yang diajukan, variabel yang dipergunakan dalam analisis dikelompokkan sebagai berikut :

1. *Customer Value* (Y) adalah berbagai aspek manfaat yang dapat secara langsung dirasakan oleh para pelanggan yang mengakses website Politeknik Ganesha. *Customer value* pada penelitian ini diukur dengan indikator responden mengenai cara penggunaan Web Poltek Ganesha mudah dipelajari, dapat digunakan dengan efisien, sistem navigasinya mudah untuk diingat, tingkat kesalahan dalam mengoperasikan Web Poltek Ganesha rendah, merasa puas dalam menggunakan web Poltek Ganesha, informasi yang diperoleh sesuai dengan harapan dan customer Care/Help Desk sangat membantu untuk mendapatkan informasi lanjutan
2. *Site Functionality* (X_1) adalah beragam fasilitas dan kemudahan yang tersedia di website. *Site Functionality* pada penelitian ini diukur dengan indikator responden mengenai Web Poltek Ganesha memiliki fasilitas *search menu*, Web Poltek Ganesha memiliki Fasilitas Pendaftaran *online*, Web Poltek Ganesha memiliki Fasilitas *Link* cepat dan Web Poltek Ganesha memiliki Fasilitas *Chatting*
3. *Site Design* (X_2) adalah hal-hal yang berkaitan dengan tampilan website dan sistem menu yang dipergunakan. *Site Design* pada penelitian ini diukur dengan indikator Web Poltek Ganesha memiliki komposisi warna yang baik dan konsisten, Web Poltek Ganesha memiliki layout grafik yang konsisten, penggunaan teks yang mudah dibaca, penggunaan grafik yang memperkuat isi teks dan penggunaan animasi pada tempat yang tepat.

3.4 Pengumpulan Data

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu :

1. Kuisisioner yaitu mengumpulkan data dengan menyiapkan daftar pertanyaan yang terstruktur dan disebarkan kepada Dosen, Karyawan dan Mahasiswa. Penilaian terhadap variabel-variabel yang diidentifikasi menggunakan skala untuk dimintakan jawaban terhadap unsur-unsur yang menentukan. Dalam studi ini digunakan *Skala Likert*, yaitu 1 berarti sangat tidak setuju, 2 berarti tidak setuju, 3 berarti netral, 4 berarti setuju dan 5 berarti sangat setuju. Dengan skala ini responden diminta untuk memberi respon terhadap setiap pertanyaan dengan memilih satu diantaranya. Penjelasan petunjuk pengisian kuisisioner dibuat sederhana dan se jelas mungkin

untuk memudahkan pengisian jawaban sesungguhnya dengan lengkap. Satu minggu setelah dikirimkan diambil kembali. Selanjutnya pengiriman dan pengambilan kuisioner yang dilakukan secara langsung bertujuan untuk memperoleh tingkat pengembalian kuisioner yang tinggi.

2. Observasi yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas yang dilakukan dalam pemakaian website Politeknik Ganesha Guru.

3.5. Sample dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Website Politeknik Ganesha Guru yang terdiri dari Mahasiswa, Dosen, dan Karyawan. Dalam hubungannya dengan keunggulan bersaing dalam penelitian ini menggunakan populasi Mahasiswa dan karyawan. Adapun jumlah Mahasiswa Pengguna Website di Politeknik Ganesha Guru sebanyak 142, yang terdiri dari Mahasiswa Program Studi Manajemen Informatika 55 orang, Mahasiswa Program Studi Teknik Komputer 38 orang, Mahasiswa Jurusan Komputerisasi Akuntansi 49 orang. Sedangkan karyawan pengguna Website adalah Karyawan bagian Pendidikan, Assisten Laboratorium Komputer dan Divisi Marketing 15 orang. Sehingga jumlah keseluruhan populasi sebanyak 157 orang.

Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yang merupakan metode pengambilan sampel dengan didasarkan pada kriteria tertentu. Kriteria sampel penelitian ini adalah : (1) Mahasiswa yang aktif kuliah pada semester Genap 2012/2013 dan tidak sedang cuti kuliah. (2) Karyawan bagian Pendidikan, Assisten Laboratorium Komputer dan Divisi Marketing Politeknik Ganesha Guru yang menggunakan Website dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Jumlah Mahasiswa yang memenuhi kriteria tersebut sebanyak 108 orang, dengan rincian : Mahasiswa Program Studi Manajemen Informatika 37 orang, Mahasiswa Program Studi Teknik Komputer 24 orang, Mahasiswa Program Studi Komputerisasi Akuntansi 47 orang. Sedangkan Karyawan yang memenuhi kriteria tersebut sebanyak 8 orang, dengan rincian : Karyawan bagian Pendidikan 4 orang, Assisten Laboratorium Komputer 2 orang, Divisi Marketing 2 orang. Sehingga jumlah populasi yang memenuhi kriteria tersebut sebanyak 116 orang, berikut adalah data rincian populasi yang memenuhi kriteria sampel :

Tabel 1. Rincian Populasi Yang Memenuhi Kriteria Sampel

No	Kriteria	Jumlah
1	Mahasiswa dan Karyawan Pengguna Website Politeknik Ganesha	157
2	Mahasiswa yang tidak aktif kuliah pada smt genap 2012/2013 & sedang cuti	(34)
3	Karyawan yang bekerja tidak menggunakan Website Politeknik Ganesha	(7)
	Jumlah sampel yang memenuhi kriteria	116

Sumber : Data primer diolah, 2013

3.6. Metode Analisis

Dalam penelitian ini, analisis yang digunakan mengacu pada tujuan penelitian yaitu menggunakan model regresi berganda, yang menjelaskan pengaruh beberapa variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Dengan menggunakan tehnik analisis tersebut akan dapat diuji pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk menjawab tujuan penelitian nomor 2 dan 3, digunakan teknik analisis kualitatif/deskriptif.

3.7. Hipotesis Penelitian

Pada penelitian ini diperlukan hipotesis sebagai berikut :

- H0 : Ada hubungan linier antara *Site Design* dan *Site Functionality* dengan *Customer Value*
- H1 : Tidak ada hubungan linier antara *Site Design* dan *Site Functionality* dengan *Customer Value*.

Pengujian dilakukan dengan menggunakan angka signifikansi atau Sig dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika angka signifikansi penelitian $< 0,05$; maka H0 ditolak dan H1 diterima. Jika angka signifikansi penelitian $> 0,05$; H0 diterima dan H1 ditolak.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil Pengolahan Data

Website merupakan representasi dari sebuah institusi didunia maya yang menggambarkan keseluruhan aset fisik yang dirangkum kedalam informasi digital yang dapat diakses oleh siapa saja didunia ini. Sebagai media penghubung antara stakeholder seperti pengelola, mahasiswa, alumni dan

dunia industri dalam satu komunitas yang dapat saling berinteraksi, membagi informasi dan pengetahuan antara orang lain secara bebas dan terbuka merupakan satu rangkaian yang disebut dengan *customer relationship management*. Sebuah website juga merupakan media tempat tawar menawar produk/jasa kepada calon pelanggan yang mempunyai akses internet sehingga dengan sistem *customer relationship management* maka pelaku bisnis akan dapat mengetahui langkah-langkah atau cara melayani konsumen (*customer value*) agar merasa puas dengan pelayanan, maka pelanggan akan membeli lagi dan menjadi pelanggan yang loyal sehingga keuntungan yang diperoleh perusahaan semakin meningkat.

Berdasarkan uraian diatas, maka pada penelitian ini menggunakan 1 variabel terikat (Y) customer value dan 2 variabel bebas yakni site functionality (X_1) dan Site Design (X_2). Penggunaan variabel ini disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi yang ada agar dapat dipertimbangkan dalam pengembangan website di Politeknik Ganesha Guru.

4.2 Variabel terikat (Y) Customer Value.

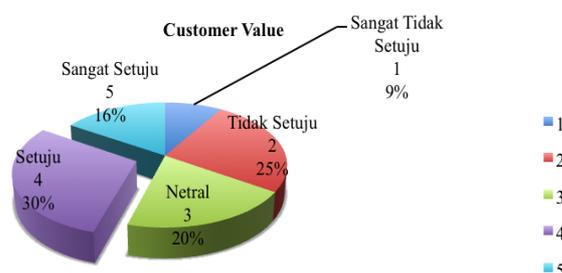
Data ini merupakan variabel terikat (Y), yang diukur dengan 7 (tujuh) pernyataan kuisioner mengenai cara penggunaan Web Poltek Ganesha yang mudah dipelajari, dapat digunakan dengan efisien, sistem navigasinya mudah untuk diingat, tingkat kesalahan dalam mengoperasikan Web Poltek Ganesha rendah, merasa puas dalam menggunakan Web Poltek Ganesha, informasi yang diperoleh sesuai dengan harapan, customer care/help desk sangat membantu untuk mendapatkan informasi lanjutan.

Setiap butir pernyataan diukur dengan skala 1 sampai dengan skala 5. Untuk jawaban yang paling rendah berskala 1 dan yang paling tinggi berskala 5. Dari hasil penelitian dapat di ketahui bahwa jawaban responden atas pernyataan tersebut diuraikan dalam Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Data Distribusi Jawaban Responden Atas Pernyataan Dari Variabel customer value

No Butir	Skala					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	11	16	28	45	16	116
2	17	22	26	34	17	116
3	8	34	28	21	25	116
4	13	24	11	49	19	116
5	5	21	23	42	25	116
6	11	39	22	26	18	116
7	6	51	25	24	10	116
Jumlah	71	207	163	241	130	812
%	9%	25%	20%	30%	16%	100%

Sumber : Data diolah, 2013



Gambar 2. Grafik Jawaban Responden Atas Pernyataan Dari Variabel customer value

4.3 Variabel bebas (X_1) Site Functionality.

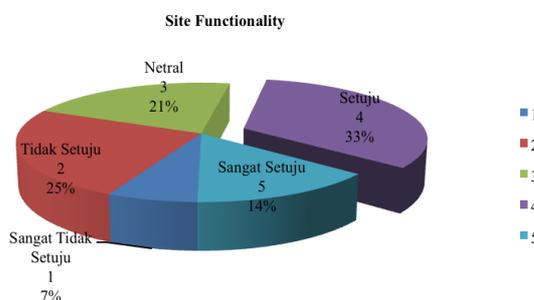
Variabel bebas (X_1) Site Functionality, diukur dengan 4 (empat) pernyataan kuisioner yaitu mengenai Web Poltek Ganesha memiliki fasilitas *search menu*, Web Poltek Ganesha memiliki Fasilitas Pendaftaran *online*, Web Poltek Ganesha memiliki Fasilitas *Link* cepat dan Web Poltek Ganesha memiliki Fasilitas *Chatting*.

Setiap butir pernyataan diukur dengan skala 1 sampai dengan skala 5. Untuk jawaban yang paling rendah berskala 1 dan yang paling tinggi berskala 5. Dari hasil penelitian dapat di ketahui bahwa jawaban responden atas pernyataan tersebut diuraikan dalam Tabel 3. berikut ini.

Tabel 3. Data Distribusi Jawaban Responden Atas Pernyataan Dari Variabel Site Functionality

No Butir	Skala					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	6	19	15	45	31	116
2	5	25	28	43	15	116
3	10	36	26	39	5	116
4	11	34	29	26	16	116
Jumlah	32	114	98	153	67	464
%	7%	25%	21%	33%	14%	100%

Sumber : Data diolah, 2013



Gambar 3. Grafik Jawaban Responden Atas Pernyataan Dari Variabel Site Functionality

4.4 Variabel bebas (X₂) Site Design (Desain Visual).

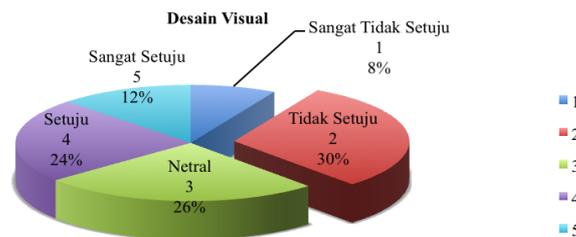
Variabel bebas (X₂) Site Design (Desain Visual), diukur dengan 5 (lima) pernyataan kuisioner yaitu mengenai Web Poltek Ganesha memiliki komposisi warna yang baik dan konsisten, Web Poltek Ganesha memiliki layout grafik yang konsisten, penggunaan teks yang mudah dibaca, penggunaan grafik yang memperkuat isi teks dan penggunaan animasi pada tempat yang tepat.

Setiap butir pernyataan diukur dengan skala 1 sampai dengan skala 5. Untuk jawaban yang paling rendah berskala 1 dan yang paling tinggi berskala 5. Dari hasil penelitian dapat di ketahui bahwa jawaban responden atas pernyataan tersebut diuraikan dalam Tabel 4. berikut ini.

Tabel 4 :Data Distribusi Jawaban Responden Atas Pernyataan Dari Variabel Site Design (Desain Visual)

No Butir	Skala					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	11	37	28	27	13	116
2	9	28	27	40	12	116
3	7	35	35	22	17	116
4	1	41	41	25	8	116
5	18	35	18	23	22	116
Jumlah	46	176	149	137	72	580
%	8%	30%	26%	24%	12%	100%

Sumber : Data diolah, 2013



Gambar 4 : Grafik Jawaban Responden Atas Pernyataan Dari Variabel Site Design (Desain Visual)

4.5 Hasil Pengujian Hipotesis

4.5.1 Uji Validitas.

Menurut Jonathon Sarwono (2006) mengatakan bahwa uji validitas dapat diketahui dengan mengikuti beberapa tahap, yaitu :

Tahap I : menentukan hipotesis

H0 = Skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor

H0 = Skor butir tidak berkorelasi positif dengan faktor

Tahap II : Menentukan besarnya nilai tabel r dengan ketentuan $df = \text{jumlah kasus} - 2$ atau $116 - 2 = 114$ dan tingkat signifikansi sebesar 5%.

Tahap III : Menghitung r kuisioner untuk setiap butir. Hasilnya dapat dilihat pada bagian *output Correlated item Total Correlation*.

Berdasarkan hasil perbandingan r tabel dan r hitung, setelah dilakukan analisis dengan program SPSS maka dapat dilihat pada Tabel 5 sebagai berikut :

Tabel 5 : Data Uji Validitas Instrumen.

No	Instrumen	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
1	Y1	.180	.692	Valid
2	Y2	.199	.691	Valid
3	Y3	.607	.638	Valid
4	Y4	.180	.693	Valid
5	Y5	.196	.690	Valid
6	Y6	.522	.649	Valid
7	Y7	.463	.660	Valid
8	X1.1	.203	.689	Valid
9	X1.2	.331	.675	Valid
10	X1.3	.443	.663	Valid
11	X1.4	.212	.689	Valid
12	X2.1	.292	.679	Valid
13	X2.2	.189	.691	Valid
14	X2.3	.227	.686	Valid
15	X2.4	.212	.687	Valid
16	x2.5	.244	.686	Valid

Sumber : Data diolah, 2013

Untuk mengetahui apakah hasil analisis ini memenuhi syarat atau tidak maka berikut ini akan diuraikan syarat- syarat yang harus dipenuhi.

Tahap I : Menentukan hipotesis yaitu $H_0 =$ Skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor.

Tahap II : Menentukan nilai r tabel yaitu dengan $df - 2$, atau dalam penelitian ini adalah 116 karena jumlah sampelnya adalah 116, dengan tingkat signifikansi 5 persen maka jika dilihat pada tabel r didapat angka sebesar 0,176.

Tahap III : Pengambilan keputusan adalah jika r hitung positif, serta r hitung $>$ r tabel, maka butir atau variabel adalah valid, jika r hitung negatif, dan r hitung $<$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak valid. Berdasarkan ketentuan tersebut diatas maka jika dilihat r hitung dari masing-masing butir yang

dianalisis diperoleh nilai r hitung antara 0,180 sampai 0,607 jadi r hitung positif dan > dari r tabel maka variabel adalah valid.

4.5.2 Uji reliabilitas

Dari hasil analisis pada penelitian ini pengujian reliabilitas instrumen menggunakan formula *Cronbach's Alpha* maka diperoleh nilai alpha sebesar 0,693

Tabel 6: Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.693	16

Sumber : Data Diolah, 2013

Berdasarkan tabel diatas *Cronbach's Alpha* 0,693 > dari r tabel yaitu 0,176 maka butir-butir pertanyaan tersebut adalah reliabel.

4.5.3 Uji Asumsi Regresi

Multikolinearitas

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Menurut Santoso (2012) deteksi adanya multikolinearitas melalui besaran VIF (Variabel Inflation Factor) dan tolerance. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikol adalah mempunyai nilai VIF disekitar angka 1 dan mempunyai angka tolerance mendekati angka 1. Berikut ini ditampilkan data hasil analisis dalam bentuk Tabel 7:

Tabel 7 : Distribusi Data Collinearity Statistik

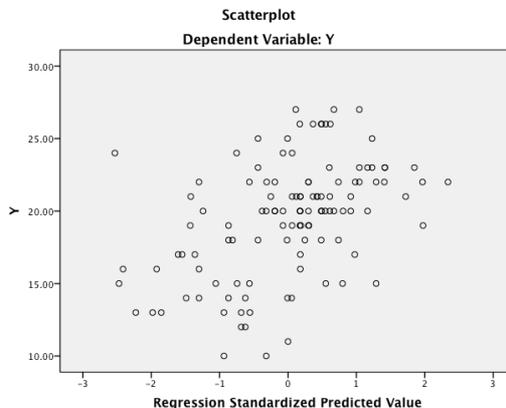
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Site Functionality(X1)	.893	1.120
Site Design(X2)	.893	1.120

Sumber : Data diolah, 2013

Jika dilihat pada tabel di atas maka VIF berada di sekitar 1 yaitu pada angka 1.120 dan angka tolerance mendekati angka 1 yaitu 0.893, ini berarti model regresi bebas dari multikolinearitas.

Heteroskedastisitas

Deteksi adanya heteroskedastisitas adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot di mana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu Y adalah rasional dengan ketentuan bahwa : apabila pada grafik ada pola-pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas dan jika ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

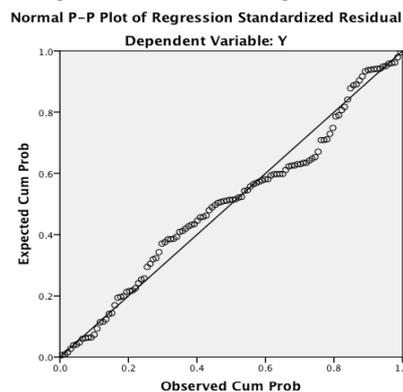


Gambar 5. Grafik Scatterplot Dependent Variable Y

Jika dilihat hasil analisis pada grafik diatas, maka pada analisis ini tidak terjadi heteroskedastisitas, karena menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi Y.

4.5.4 Uji Normalitas

Menurut Santoso (2012) untuk deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan adalah : dengan melihat grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual, bila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi Normalitas.



Gambar 6 : Grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Berdasarkan hasil dari grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual diatas, terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, maka model regresi layak dipakai untuk prediksi Y berdasar masukan variabel independen.

4.5.5 Uji Autokorelasi

Untuk dapat mengetahui apakah model regresi ini bebas dari autokorelasi, menurut Santoso (2012) dapat dilihat dari besaran Durbin-watson, cara pengambilan keputusan adalah : Jika angka Durbin-watson dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif, angka Durbin-watson diantara -2 sampai +2, berarti tidak ada autokorelasi dan angka Durbin-watson diatas +2 berarti ada autokorelasi negative.

Tabel 8 : Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.664 ^a	.616	.602	3.58045	.616	15.535	2	113	.000	1.663

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah,2013

Berdasarkan tabel diatas, terlihat angka Durbin-watson sebesar + 1,663 ini artinya berada pada angka -2 sampai +2 atau tidak terjadi autokorelasi.

4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.

4.6.1 Pengaruh website terhadap keunggulan bersaing di Politeknik Ganesha Guru

Untuk dapat mengetahui bahwa hasil analisis apakah menunjukkan adanya hubungan yang kuat, maka dapat dilihat dari R yang pada penelitian ini adalah sebesar 0,664 artinya bahwa ada korelasi yang kuat antara variabel site functionality(X₁), site design(X₂) terhadap customer value(Y) di lingkungan Politeknik Ganesha Guru. Angka R Square sebesar 0,616 artinya bahwa Y dapat di jelaskan oleh X₁ dan X₂, sebesar 61,6 persen dan sisanya sebanyak 38,4 persen dijelaskan oleh variabel yang lain.

Kemudian untuk dapat mengetahui pengaruh variabel dari site functionality dan site design terhadap customer value dilingkungan Politeknik Ganesha Guru, maka dianalisis dengan menggunakan model regresi linier berganda. Adapun hasil yang diperoleh seperti pada Tabel 9. berikut ini

Tabel 9 : Nilai Koefisien (Beta) Pada Penelitian di Politeknik Ganesha Guru,2013

No	Variabel Bebas	Koefisien Regresi	t	Sig
1	Site Functionality (X1)	0,306	3.476	0,000
2	Site Design (X2)	0,263	2.983	0,000

Sumber : Data diolah, 2013

Dalam persamaan hasil tersebut dapat dilihat pengaruh beberapa variabel baik secara parsial maupun simultan. Untuk melihat bermakna tidaknya pengaruh masing-masing variabel tersebut, maka perlu dilakukan pengujian baik secara parsial maupun simultan terhadap customer value di Politeknik Ganesha Guru.

4.6.2 Hipotesis Pertama (Uji F)

Hasil dari persamaan model regresi linier berganda yang disajikan pada Tabel 9 menunjukkan arah pengaruh dari masing – masing variabel bebas terhadap variabel tergantung yang ditunjukkan oleh koefisien regresi masing-masing variabel bebasnya. Selanjutnya diketahui dari hasil uji statistik dengan taraf 0,05 persen diperoleh signifikansi 0,000. Artinya bahwa variabel site functionality dan site design terbukti secara bersama-sama berpengaruh terhadap customer value di Politeknik Ganesha Guru, hal ini dapat dilihat dari uji F atau F test yaitu F hitung adalah 3,08 secara bersama-sama berpengaruh signifikan dengan tingkat signifikansi 0,000 yang nilainya jauh lebih kecil. Titik persentase distribusi F untuk probabilitas 0,05 maka, model regresi dapat dipakai untuk memprediksi customer value di Politeknik Ganesha Guru.

Besarnya pengaruh variabel bebas secara bersama-sama dapat diketahui dari nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu sebesar 0,616 yang artinya adalah semua variabel bebas yang dianalisis secara bersama-sama memberikan variasi atau pengaruh sebesar 61,6 persen terhadap customer value di Politeknik Ganesha Guru. Sisanya sebesar 38,4 persen dipengaruhi oleh variabel lainnya, dari uraian tersebut diketahui bahwa hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini dapat dibuktikan.

Uji parsial atau uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan melakukan pengujian secara parsial dilihat dari tingkat signifikansinya. Untuk pengaruh variabel bebas masing-masing terbukti berpengaruh terhadap customer value, hal ini dapat dilihat dari uji t atau nilai signifikansi koefisien adalah jika :

$H_0 : b_i = 0 \rightarrow$ Tidak ada pengaruh signifikan variabel site functionality dan site design terhadap customer value.

$H_1 : b_i \neq 0 \rightarrow$ Ada Pengaruh signifikan variabel site functionality dan site design terhadap customer value.

Pengambilan keputusan dilakukan sebagai berikut :

Jika p value ≥ 0.05 maka H_0 diterima

Jika p value < 0.05 , maka H_0 ditolak

Tabel berikut ini adalah hasil analisis regresi tentang signifikansi dari koefisien regresi dari masing-masing variabel independen

Tabel 10 : Nilai koefisien Regresi (B) untuk site functionality dan site design

Variabel	B	t	Signifikansi
(constanta)	8.319	4.089	0,000
X ₁	.457	3.476	0.000
X ₂	.346	2.983	0,000

Sumber : Data diolah,2013

Jika dilihat dari hasil Tabel 10, maka masing-masing koefisien regresi variabel independen mempunyai tingkat signifikansi dibawah 0.05, ini berarti bahwa semua variabel independen yaitu site

functionality (X1) dan site design(X2) berpengaruh signifikan terhadap customer value di Politeknik Ganesha Guru.

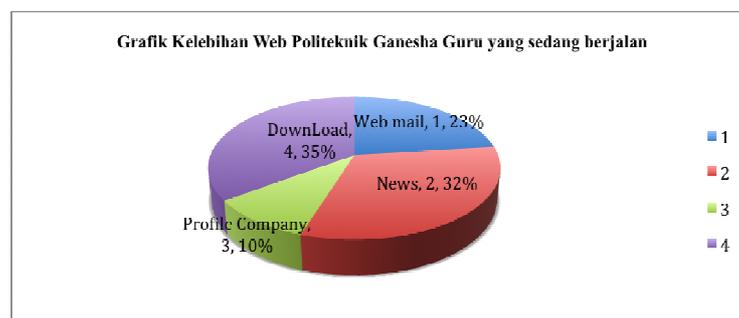
4.6.3 Hipotesis kedua

Untuk dapat mengetahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap customer value di Politeknik Ganesha Guru, maka dapat dilihat dari nilai β yang telah di standardized yang tertinggi pada analisis ini. Nilai yang tertinggi adalah koefisien dari variabel X₁ atau variabel site functionality dengan nilai 0,306 (sesuai tabel 9) ini berarti hipotesis kedua dapat dibuktikan bahwa site functionality mempunyai pengaruh dominan terhadap customer value di Politeknik Ganesha Guru.

4.6.4 Kekurangan dan kelebihan Website yang sedang berjalan

Dominannya pengaruh site functionality terhadap customer value di Politeknik Ganesha Guru bila dilihat dari hasil tabulasi data kuisioner pada Tabel 2,3 dan 4 yang menyatakan bahwa kekurangan dan kelebihan website yang sedang berjalan di Politeknik Ganesha Guru selama ini adalah penggunaan Web Poltek Ganesha yang mudah dipelajari, dapat digunakan dengan efisien, sistem navigasinya mudah untuk diingat, tingkat kesalahan dalam mengoperasikan Web Poltek Ganesha rendah, merasa puas dalam menggunakan Web Poltek Ganesha, informasi yang diperoleh sesuai dengan harapan, customer care/help desk sangat membantu untuk mendapatkan informasi lanjutan. Hal ini terbukti dari tabulasi data untuk variabel Y atau customer value di Politeknik Ganesha Guru sebanyak 25 persen menjawab tidak setuju dan 30 persen menjawab setuju atas pernyataan dari variabel tersebut.

Hasil penelitian ini juga didukung dari jawaban terbuka kuisioner yang ditulis oleh responden dalam mengemukakan pendapat mereka terhadap kekurangan dan kelebihan Web Politeknik Ganesha Guru yang sedang berjalan yang penulis rekap dan klasifikasikan dengan distribusi jawaban Responden sebagaimana dalam Gambar 7 berikut :



Gambar 7. Distribusi jawaban responden tentang Kelebihan Web Politeknik Ganesha Guru yang sedang berjalan

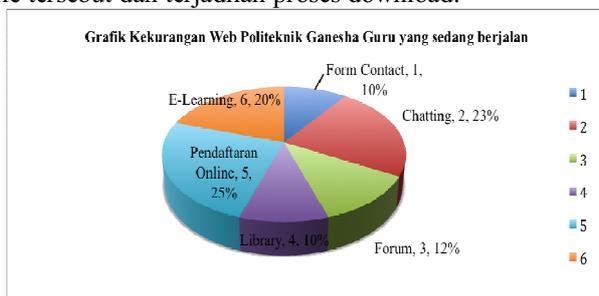
Sebuah situs web yang mempunyai fungsi komunikasi pada umumnya adalah situs web dinamis. Email atau surat elektronik merupakan cara untuk mengirimkan pesan dalam format data elektronik dari satu komputer ke komputer lainnya, dengan adanya email akan mempermudah melakukan komunikasi dari seluruh penjuru dunia dalam waktu singkat, jawaban responden pada penelitian ini sebesar 23%.

Dengan pemanfaatan teknologi internet, berita online seputar kegiatan kampus yang tentu saja masih hangat merupakan perwujudan kegemaran proses belajar mengajar yang terjadi di lingkungan Politeknik Ganesha Guru, jawaban responden pada penelitian ini sebesar 32%. Hal ini menunjukkan seluruh kegiatan civitas akademika akan dibantu dalam penyebaran informasinya.

Politeknik Ganesha Guru menampilkan company profile dalam bentuk situs online sebagai media komunikasi dari nilai-nilai serta kelebihan yang dimiliki, diantaranya mengenai visi, misi dan tujuan serta para pendiri yayasan. Jawaban responden pada penelitian ini sebesar 10%.

Dalam teknologi informasi download merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan proses pemindahan data elektronik antara dua komputer atau sistem serupa. Download atau unduh merupakan proses menyalin file dari suatu sistem seperti server web, FTP server, server mail atau sistem serupa lainnya yang kemudian akan tersimpan di komputer pribadi. Dengan kata lain download dilakukan dari sebuah jaringan dimana ada user yang meminta atau request sebuah file dari komputer lain yang menjadi server untuk selanjutnya file tersebut dikirim dan ditampilkan pada komputer user, jawaban responden pada penelitian ini sebesar 35%. Pada saat download sering terjadi perbedaan waktu, hal itu

dikarenakan oleh beberapa faktor yaitu kecepatan koneksi internet dan besarnya file yang didownload. Didunia maya ada beberapa proses download yang membutuhkan komputer server atau host dan client dimana file yang dapat didownload harus terlebih dahulu diupload ke server baru kemudian komputer client dapat merequest file tersebut dan terjadilah proses download.



Gambar 8. Distribusi jawaban responden tentang Kekurangan Web Politeknik Ganesha Guru yang sedang berjalan

Form contact salah satu bagian penting yang harus ada dalam sebuah halaman website yang bersifat dinamis sehingga memungkinkan terjadinya komunikasi antara user dengan web server atau user lain, hal ini digunakan untuk menerima informasi dari user melalui sejumlah elemen kontrol, jawaban responden pada penelitian ini sebesar 10%.

Chatting merupakan ruang yang tersedia dalam halaman web untuk berkomunikasi langsung antar sesama pemakai internet yang sedang online. Komunikasi bisa berupa teks atau suara, kemudian orang yang dituju membalas pesan dengan teks atau suara, jawaban responden pada penelitian ini sebesar 23%.

Forum online secara umum adalah tempat diskusi pada sebuah website, member yang terdaftar dapat mempostingkan sebuah diskusi, membaca dan juga menanggapi postingan dari member forum lainnya. Forum juga bisa disebut sebagai message board, grup diskusi, buletin board atau forum web. Adapun manfaat forum online dapat memberikan inspirasi dan informasi yang berguna, menambah wawasan dan pengetahuan, bertemu teman lama dan mendapat teman baru. Jawaban responden pada penelitian ini sebesar 12%.

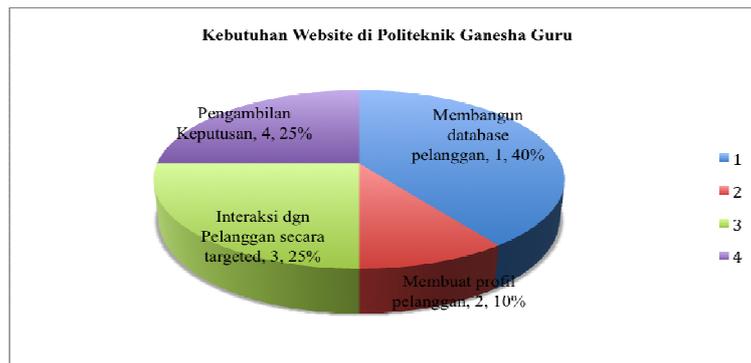
Sistem perpustakaan digital merupakan konsep menggunakan internet dan teknologi informasi dalam manajemen perpustakaan. Pengembangan perpustakaan digital bagi tenaga pustakawan dapat membantu pekerjaan melalui fungsi sistem otomatisasi perpustakaan, sehingga proses pengelolaan perpustakaan lebih efektif dan efisien. Sedangkan bagi pengguna dapat mencari sumber-sumber informasi yang diinginkan dengan menggunakan katalog online serta memberikan kenyamanan kepada anggota perpustakaan, jawaban responden pada penelitian ini sebesar 10%.

Situs web dapat dijadikan sarana transaksi bisnis baik barang, jasa atau lainnya. Situs web dapat menghubungkan perusahaan, konsumen dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik. Pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan kartu kredit, transfer, ataupun dengan membayar secara langsung, jawaban responden pada penelitian ini sebesar 25%.

E-Learning sebagai sembarang pengajaran dan pembelajaran yang menggunakan rangkaian elektronik untuk menyampaikan isi pembelajaran, interaksi atau bimbingan. Merujuk pada penggunaan teknologi internet untuk mengirimkan serangkaian solusi yang dapat meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan. Materi pengajaran dan pembelajaran melalui media E-Learning mengandung teks, grafik, animasi, simulasi, audio dan video. Jawaban responden pada penelitian ini sebesar 20%.

4.6.5 Kebutuhan Website seperti apa yang dapat mendukung proses bisnis

Dalam merancang suatu website di Politeknik Ganesha Guru harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pelanggan, sehingga dapat mengintegrasikan bagian-bagian yang memiliki mata rantai dengan customer.



Gambar 9. : Distribusi jawaban responden tentang Kebutuhan website di Politeknik Ganesha Guru

Berdasarkan Gambar 9 kebutuhan website di Politeknik Ganesha Guru adalah: Dalam membangun database pelanggan yang perlu dilakukan selain infrastruktur hardware maupun software adalah menentukan hal apa yang menjadi keinginan pelanggan, pada penelitian ini jawaban responden sebesar 40%. Database pelanggan merupakan suatu asset perusahaan yang sangat penting. Dalam mengumpulkan database dapat dilakukan dengan mengisi form aplikasi, sehingga dapat dimengerti keinginan pelanggan untuk kemudian di-input kedalam database.

Selanjutnya menentukan dari segmen apa pelanggan tersebut berasal untuk disamakan dengan kebutuhan produk yang akan ditawarkan, pada penelitian ini jawaban responden sebesar 10%. Hal yang patut diperhatikan pada bagian ini adalah usage dan uses, yaitu usage adalah suatu knowledge yang berhubungan dengan seberapa banyak pelanggan yang memakai produk yang ditawarkan, sedangkan uses adalah kegunaan produk atau jasa yang ditawarkan bagi dampak si pelanggan.

Dengan profil yang lebih jelas, Politeknik Ganesha Guru akan lebih mudah untuk melihat kebutuhan yang berbeda-beda dari setiap pelanggan. Informasi ini tentu akan memudahkan dalam memberikan penawaran tentang produk dan layanan yang disesuaikan kebutuhan pelanggan. Dengan tingkat kebutuhan yang dipetakan, juga dapat memberikan komunikasi pemasaran terpadu yang lebih personal dan customized. Pelanggan akan lebih merasa diperlakukan secara individual yang tentu saja akan memberikan pengalaman yang lebih menarik dan mendukung proses kepuasan pelanggan, pada penelitian ini jawaban responden sebesar 25%. Dalam jangka panjang dapat menciptakan loyalitas pelanggan untuk terus memakai produk atau layanan yang diberikan oleh Politeknik Ganesha Guru.

Website berguna bagi Politeknik Ganesha Guru dalam banyak hal. Pertama, proses otomatisasi dari seluruh data yang ingin dipakai dalam membangun database pelanggan. Mencatat berapa kali calon mahasiswa menghubungi website dalam satu bulan, dan berbagai data lain jika dilakukan secara manual. Kedua, website dapat memberikan laporan dari data yang dikumpulkan sehingga dapat menjadi informasi yang berguna bagi manajemen untuk proses pengambilan keputusan. Website akan menjadi Decision Support System, untuk memudahkan dalam membuat laporan dan menyusun informasi yang dibutuhkan, pada penelitian ini jawaban responden sebesar 25%.

4. Simpulan

1. Variabel site functionality dan site design (desain visual) terbukti berpengaruh terhadap customer value di Politeknik Ganesha Guru.
2. Dari kedua variabel yaitu variabel site functionality dan site design (desain visual) ternyata variabel yang berpengaruh dominan terhadap customer value di Politeknik Ganesha Guru adalah variabel site functionality.
3. Kekurangan dan kelebihan dari penggunaan Web Politeknik Ganesha adalah mudah dipelajari, dapat digunakan dengan efisien, sistem navigasinya mudah untuk diingat, tingkat kesalahan dalam mengoperasikan Web Poltek Ganesha rendah, merasa puas dalam menggunakan Web Poltek Ganesha, informasi yang diperoleh sesuai dengan harapan, customer care/help desk sangat membantu untuk mendapatkan informasi lanjutan.
4. Dalam pengembangan website di Politeknik Ganesha Guru harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pelanggan, sehingga dapat mengintegrasikan bagian-bagian yang memiliki mata rantai dengan customer sehingga mampu membangun database pelanggan, membuat profil dari setiap pelanggan, interaksi dengan pelanggan yang lebih targeted dan customized serta dapat dipergunakan sebagai pengambilan Keputusan.

Berdasarkan simpulan tersebut di atas dapat diajukan saran sebagai berikut :

1. Terkait dengan hasil hipotesa pertama dan kedua, pengelola Politeknik Ganesha Guru hendaknya lebih memperhatikan Web Politeknik Ganesha Guru tentang pengembangan fasilitas Pendaftaran online, Chatting, Link cepat dan E-Learning.
2. Dengan persaingan yang semakin ketat didunia pendidikan terutama karena perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat cepat hendaknya Web Politeknik Ganesha Guru ditangani secara profesional agar dapat meningkatkan keunggulan bersaing.
3. Pengelola Politeknik Ganesha Guru agar melibatkan bagian lab komputer untuk memonitoring pengembangan Website yang sudah berjalan

Daftar Pustaka

- [1] Abdullateef, Aliyu Olayemi; Mokhtar, Sany Sanuri Mohd; Yusoff, Rushami Zien. (2011).The Strategic Impact of Technology Based CRM on Call Centers' Performance. *Journal of Internet Banking and Commerce*. Vol 16. p.1: 1-17.
- [2] Bharadwaj, Sundar G, P.R.Varadarajan, & Fahly, Jihn. (1993). Sustainable Competitive Advantage in Service Industries: A Conceptual Model and Research Propositions. *Journal of Marketing*. Vol.57. Oktober. p.83-99.
- [3] Chao-Hsiung Leea, Shaio Yan Huang, F. Barry Barnesc and Li Kaoa. (2010). Business performance and customer relationship management: The effect of IT, organisational contingency and business process on Taiwanese manufacturers. *Total Quality Management*. Vol. 21. No. 1. p.43–65.
- [4] Chien-Hsiang Liao; Hsiuju, Rebecca Yen; Li, Eldon Y. (2011). The effect of channel quality inconsistency on the association between e-service quality and customer relationships. *Internet Research* . Vol 21. 4. p. 458-478.
- [5] Coltman, Tim; Devinney, Timothy M; Midgley, David F. (2011). Customer relationship management and firm performance. *Journal of Information Technology*. vol 26. 3. p. 205-219.
- [6] GENG CuI, MAN LEuNG WONG, AND XIANG WAN. (2012). Cost-Sensitive Learning via Priority Sampling to Improve the Return on Marketing and CRM Investment. *Journal of Management Information Systems / Summer 2012*. Vol. 29. No. 1. pp. 341–373.
- [7] Hardeep Chahal. (2010). Two component customer relationship management model for healthcare services. *Managing Service Quality*, Vol. 20 No. 4. pp. 343-365.
- [8] J. J. Po-An Hsieh, Arun Rai, Stacie Petter, Ting Zhang. (2012). Impact of user satisfaction with mandated crm use on employee service quality11. *MIS Quarterly*. Vol. 36 No. 4. pp. 1065-1080.
- [9] Jonathan Sarwono. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Penerbit Andi. Yogyakarta.2006
- [10] Khodakarami, Farnoosh; Chan, Yolande. (2011). Evaluating the Success of Customer Relationship Management (CRM) Systems. *International Conference on Information Management and Evaluation*. p. 253-IX.
- [11] Singgih Santoso. *Aplikasi SPSS pada Statistik Parametrik*. Penerbit Elex Media Komputindo, Jakarta. 2012
- [12] Saeed, Khawaja A; Grover, Varun; Kettinger, William J; Guha, Subo. (2011). Organizational Interventions and the Successful Implementation of Customer Relationship Management (CRM) System Projects. *Database for Advances in Information Systems*. vol 42. 2. p. 9-31.
- [13] Wang, Yonggui; Feng, Hui. (2012). Customer relationship management capabilities. *Management Decision*. vol 50. 1. p. 115-129.