

Penggunaan Media Sosial untuk Meningkatkan Layanan Pelanggan Pada Prodi Baru di Universitas Prabumulih

Resky Klarasati

Program Magister Teknik Informatika
Universitas Bina Darma
email : reskyklarasati@gmail.com
Jl. A. Yani No. 12, Palembang 30624, Indonesia

Abstract

The rapid development of information technology has driven educational institutions to enhance service quality and marketing strategies through digital platforms. Social media has become an effective medium for expanding university promotional outreach, including at Prabumulih University. Indonesia is one of the countries with the largest number of internet users worldwide, reaching 204.7 million users in January 2022, along with 191.4 million active social media users that continue to increase annually. This condition presents a strategic opportunity for Prabumulih University to promote its new study programs across three faculties, namely the Faculty of Economics and Business, the Faculty of Engineering, and the Faculty of Computer Science. This study aims to evaluate the quality of social media usage as a promotional tool and its role in enhancing user services on Instagram and Facebook. The assessment includes system usability, information quality, interaction quality, and user satisfaction using the Webqual 4.0 method as an evaluative approach. The findings are expected to provide recommendations for more effective digital promotion strategies, thereby increasing prospective students' interest in the new study programs at Prabumulih University.

Keyword: . *Webqual 4.0, social media, digital promotion.*

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas layanan dan strategi pemasaran secara digital. Media sosial menjadi sarana yang efektif dalam memperluas jangkauan promosi perguruan tinggi, termasuk Universitas Prabumulih. Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah pengguna internet terbesar di dunia, yaitu mencapai 204,7 juta pengguna pada Januari 2022, dengan 191,4 juta pengguna aktif media sosial yang terus meningkat setiap tahun. Kondisi ini menjadi peluang strategis bagi Universitas Prabumulih dalam memperkenalkan program studi baru di tiga fakultas, yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Teknik, dan Fakultas Ilmu Komputer. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas penggunaan media sosial sebagai media promosi dan peningkatan layanan pengguna melalui platform Instagram dan Facebook. Variabel yang diukur meliputi kualitas informasi, kualitas interaksi, kegunaan sistem, serta kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0 sebagai pendekatan evaluatif. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan rekomendasi strategi promosi digital yang efektif sehingga dapat meningkatkan minat calon mahasiswa terhadap program studi baru Universitas Prabumulih.

Kata Kunci: *Webqual 4.0, media sosial, promosi digital*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang cukup pesat telah membawa pada peradaban baru, lembaga atau perusahaan berlomba-lomba meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi cenderung diidentikkan kepada perumusan pekerjaan yang lebih cepat, akurat, efektif dan efisien baik dari segi waktu maupun biaya [1]. Menurut Chaffey dan Ellis dalam Manzoor *et al.* (2020) internet merupakan bagian terpenting dari teknologi yang telah memengaruhi perubahan perilaku individu di dalam melakukan aktivitas. Indonesia merupakan salah satu negara dengan pengguna internet terbesar di dunia yang mana pada bulan Januari tahun 2022 mencapai 204,7 juta pengguna. Selain itu, terdapat pengguna aktif media sosial di Indonesia sebanyak 191,4 juta pengguna yang telah meningkat 12,6% antara tahun 2021 dan 2022 serta dapat diasumsikan jumlah tersebut terus meningkat setiap tahunnya (Kemp, 2022).

Maka dengan banyaknya pengguna media sosial hal ini sebagai acuan sebagai sarana promosi kampus Universitas Prabumulih untuk meningkatkan mahasiswa di prodi baru, karena kampus Universitas Prabumulih memiliki 3 fakultas diantaranya fakultas ilmu ekonomi dan bisnis memiliki prodi manajemen, akuntansi dan prodi baru digital bisnis, fakultas teknik memiliki prodi teknik tambang dan prodi baru teknik lingkungan serta fakultas ilmu komputer memiliki prodi sistem informasi, komputerisasi dan prodi baru informatika. Universitas Prabumulih merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di kota prabumulih, selain itu lokasi kampus strategis, biaya perkuliahan terjangkau kondisi seperti ini merupakan peluang besar yang dapat dimanfaatkan oleh Universitas Prabumulih dalam hal mendapatkan banyak calon mahasiswa. Mahasiswa yang tercatat sebagai mahasiswa baru dari tahun 2020/2021 hingga tahun akademik 2022/2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 1: Data Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Prabumulih Dari Tahun Akademik 2020/2021 Sampai 2022/2023

No	Program Studi	2021/2022	2022/2023
1	Fakultas Teknik		
	Tehnik Pertambangan	53	80
	Tehnik Lingkungan (prodi baru)	0	27
2	Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis		
	Manajemen	33	34
	Akuntansi	81	109
	Bisnis Digital (prodi baru)	0	10
3	Fakultas Ilmu Komputer		
	Sistem Informasi	74	65
	Komputerisasi Akuntansi	33	23
	Informatika (prodi baru)	0	47

Sumber: Universitas prabumulih 2023

Dari tabel di atas tahun akademik 2021/2022 prodi tehnik lingkungan, bisnis digital dan informatika merupakan prodi baru di Universitas Prabumulih, hal ini tentunya sebagai fokus utama pihak kampus dalam meningkatkan animo mahasiswa di prodi baru. Sebagai universitas baru maka Universitas Prabumulih akan melakukan berbagai strategi untuk dapat mengembangkan dan menambah jumlah peminat calon mahasiswa. Diantaranya adalah dengan menggunakan media sosial (*media social marketing strategi*) sebagai sarana untuk mempromosikan keberadaan

Universitas Prabumulih dengan berbagai fasilitas, prestasi, kemudahan, data alumni yang tersebar, dan lainnya.

Berdasarkan hal tersebut, pemasaran media sosial yang digunakan sebagai sarana promosi melalui media sosial yaitu Instagram, dan Facebook maka hal ini di perlukan pengukuran kualitas layanan, tingkat kegunaan sistem, kualitas informasi, kualitas interaksi, serta kepuasan pengguna sehingga mendapatkan hasil persentase media sosial yang memiliki nilai tinggi digunakan sebagai sarana promosi. Dari pernyataan diatas tentunya memerlukan pengukuran kualitas Penggunaan Media Sosial untuk Meningkatkan Layanan Pelanggan pada prodi baru dilingkungan Universitas Prabumulih hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kegunaan sistem, kualitas informasi, kualitas interaksi, serta kepuasan pengguna, maka untuk mencapai hal itu metode yang diambil oleh peneliti adalah metode Webqual 4.0.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, dikarenakan data yang terkumpul serta hasil penelitian berupa angka, dengan didukung metode Webqual 4.0 guna mendapatkan nilai *maturity level*, sehingga analisa yang didapatkan dapat diambil kesimpulan sesuai kebutuhan penelitian.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016:156) dikutip (Barlian, 2018) untuk pengambilan data dapat dilakukan dengan berbagai cara dan sumber. Pada proses penelitian ini tahapan pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara virtual yang kuisisioner telah dibuat menggunakan *google form*, sehingga dari pengolahan data ini dapat di analisis tingkat keberhasilan atau kemajuan pengukuran kualitas Penggunaan Media Sosial untuk Meningkatkan Layanan Pelanggan pada prodi baru dilingkungan Universitas Prabumulih.

2.3 Teknik Pengambilan Sample

Teknik pengumpulan sampel dilakukan menggunakan formalitas Probability Sampling dengan menggunakan *simple random sampling*. Sebagai sasaran responden yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Mahasiswa baru di prodi baru angkatan 2022/2023, karena mahasiswa ini merupakan sebagai sumber informasi yang akan dituangkan ke media sosial, berjumlah 84 orang. Menentukan nilai normal dengan $e = 5\%$ maka dengan contoh sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$

$$n = \frac{84}{84 \cdot 0,05^2 + 1}$$

$$n = \frac{84}{1,21}$$

$$n = 69,42$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Taraf signifikansi yang dikehendaki

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Uji Penyebaran Tingkat Kepuasan

Pada tahapan penelitian ini dalam mendapatkan hasil analisis yang akurat dapat melalui penyebaran kuisisioner. Pengolahan dan data analisis hasil penelitian dilakukan dengan sistem komputerisasi *Microsoft Excel*, kemudian Dari hasil jawaban kuisisioner didapat dari responden yang dilakukan dalam penelitian ini adalah mahasiswa prodi baru di Universitas Prabumulih

hanya sebagian kecil yang berjumlah 84 orang dengan tersedia jawaban dengan nilai indeks skala likert 1-5 [2].

Rumusnya [2]:

$$\text{Skor} = (\text{Jumlah Jawaban Responden} * 1) + (\text{Jumlah Jawaban Responden} * 2) + (\text{Jumlah Jawaban Responden} * 3) + (\text{Jumlah Jawaban Responden} * 4) + (\text{Jumlah Jawaban Responden} * 5)$$

Dan tahap terakhir, peneliti mencari tingkat kepuasan pengguna, maka cara mengetahui tingkat kepuasan responden digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{TCR} = \frac{\text{Rata-rata skor} \times 100}{\text{skor maksimum}}$$

Yang dimana TCR = Tingkat Pencapaian Responden, Berikut ini table TCR :

Table 2 Klasifikasi TCR

No	Presentasi Pencapaian	Kriteria
1	85% - 100%	Sangat Baik
2	66% - 86%	Baik
3	51% - 65%	Cukup
4	36% - 50%	Kurang Baik
5	0% - 33%	Tidak Baik

Sumber : Sugiyono (2012 :207)

3.2. Hasil Uji Penyebaran Kuisisioner

Penyebaran kuisisioner dilakukan secara virtual yang di buat menggunakan *google form*, kemudian dari hasil jawaban kuisisioner didapat dari responden yang dilakukan dalam penelitian ini adalah mahasiswa baru di prodi baru berjumlah 84 orang, daftar pertanyaan Kuisisioner telah disesuaikan dengan metode webqual 4.0 hal ini bertujuan mengetahui pengukuran kualitas Penggunaan Media Sosial untuk Meningkatkan Layanan Pelanggan pada prodi baru dilingkungan Universitas Prabumulih disetiap proses. Berikut ini table hasil perhitungan penyebaran kuisisioner :

Table 3 Hasil Perhitungan Penyebaran Kuesioner

No	Sub Domain	Nilai Indeks Skala Likert					N	Skor	TCR	Kategori
		ST	T	C	S	S				
x1 Ketergunaan (usability)		ST	T	C	S	S				
1	Mendapatkan Informasi Mahasiswa Baru di IG Universitas Prabumulih	16	5	3	3	2	84	302	71,90	Baik
2	Mendapatkan Informasi Mahasiswa Baru di Facebook Universitas Prabumulih	19	7	7	4	1	84	269	64,05	Cukup
3	Apakah IG UNPRA menambahkan fitur Pembayaran	44	14	1	1	2	84	199	47,38	Kurang Baik
4	Apakah Facebook UNPRA menambahkan fitur Pembayaran	47	25	5	2	5	84	145	34,52	Tidak Baik
x2 Kualitas Informasi (Information Quality)										

1	IG UNPRA Terdapat Foto maupun Video tentang Informasi seluruh kegiatan akademik dan non akademik	5	2	15	4 3	1 9	8 4	321	76,4 3	Baik
2	Facebook UNPRA Terdapat Foto maupun Video tentang Informasi seluruh kegiatan akademik dan non akademik	5	4	15	2 3	3 7	8 4	335	79,7 6	Baik
x3 Interaksi Layanan (Service Interaction)										
1	Layanan IG UNPRA terdapat kontak ADM, bagaimana responnya	23	5	20	1 8	1 8	8 4	255	60,7 1	Cukup
2	Layanan Facebook UNPRA terdapat kontak ADM, bagaimana responnya	28	26	16	5	9	8 4	193	45,9 5	Kurang Baik
Rata-Rata Keseluruhan Domain								252, 4	60,0 9	Cukup

4. KESIMPULAN

Dari hasil perhitungan yang ditampilkan di dalam tabel 3 pengukuran Layanan Pelanggan pada prodi baru dilingkungan Universitas Prabumulih dalam kategori cukup yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Domain x1 kriteria Ketergunaan (usability), yang dimana pertanyaan kuesioner sebagai berikut :
 - a. Mendapatkan Informasi Mahasiswa Baru di IG Universitas Prabumulih, mendapatkan nilai Tingkat Pencapaian Responden 71,90% kategori baik, menunjukkan respon pada media sosial Instagram kategori baik, karna sebagian besar mahasiswa kebanyakan menggunakan media sosial instagram.
 - b. Mendapatkan Informasi Mahasiswa Baru di Facebook Universitas Prabumulih, mendapatkan nilai Tingkat Pencapaian Responden 64,05% kategori cukup, hal ini disebabkan hanya sebagian mahasiswa menggunakan media sosial facebook.
 - c. Apakah IG UNPRA menambahkan fitur Pembayaran mendapatkan nilai Tingkat Pencapaian Responden 47,38% kategori kurang baik, karena rata-rata mahasiswa tidak melakukan transaksi melalui media sosial, mereka lebih percaya melakukan pembayaran secara langsung stor ke bank.
 - d. Apakah Facebook UNPRA menambahkan fitur Pembayaran mendapatkan nilai Tingkat Pencapaian Responden 34,52% kategori tidak baik, respon ini menunjukkan bahwa mahasiswa tidak akan melakukan pembayaran yang di dapat dari informasi facebook karena mereka meragukan kebenarannya.
2. Domain x2 kriteria Kualitas Informasi (Information Quality) berikut pertanyaan kuesionernya:
 - a. IG UNPRA Terdapat Foto maupun Video tentang Informasi seluruh kegiatan akademik dan non akademik mendapatkan nilai Tingkat Pencapaian Responden 76,43% kategori baik, respon ini menunjukkan bahwa adm IG UNPRA selalu up to date menyampaikan kegiatan kampus baik itu dibidang akademik maupun non akademik.
 - b. Facebook UNPRA Terdapat Foto maupun Video tentang Informasi seluruh kegiatan akademik dan non akademik mendapatkan nilai Tingkat Pencapaian Responden 79,76% kategori baik, respon ini sama baiknya dengan adm IG yang sama selalu up to date menyampaikan kegiatan kampus baik itu dibidang akademik maupun non akademik.
3. Domain x3 Interaksi Layanan (Service Interaction) berikut pertanyaan kuesionernya :

- a. Layanan IG UNPRA terdapat kontak ADM, bagaimana responnya dari pertanyaan ini mendapatkan nilai Tingkat Pencapaian Responden 60,71% kategori cukup, karena adm yang mengelola akun IG hanya melayani diwaktu jam kerja saja.
- b. Layanan Facebook UNPRA terdapat kontak ADM, bagaimana responnya dari pertanyaan ini mendapatkan nilai Tingkat Pencapaian Responden 45,95% kategori kurang baik, respon ini dikarenakan belum ada tenaga adm.

Dari uraian tersebut diperlukan adm khusus di bidang pelayanan media sosial Instagram maupun facebook, karena sebagai sarana promosi kampus Universitas Prabumulih untuk meningkatkan calon mahasiswa di prodi baru, agar mendukung manajemen pelayanan yang lebih baik.

Referensi

- Nanny Raras Setyoningrum dan Prihandoko. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Ujian Akhir Semester (SIUAS) Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)*. Jurnal Bakti Indonesia, Vol 7, No 2, 33-39.
- Dimi Krismayanti, Resky Klarasati, dan Tata Sutabri. (2023). Penggunaan Teknologi 5G Untuk Mendukung Manajemen Pelayanan Pelanggan Telkomsel Menggunakan ITIL V3 Pada Telkomsel Palembang. Jurnal Restikom : Riset Teknik Informatika dan Komputer, Vol 5, No 1, 55-63.
- Manzoor, U. *et al.* (2020) "Impact of Social Media Marketing on Consumer's Purchase Intentions: The Mediating role of Customer Trust", *International Journal of Entrepreneurial Research*, 3(2), hal. 41–48. Tersedia pada: <https://doi.org/10.31580/ijer.v3i2.1386>.
- Kemp, S. (2022) *Digital 2022: Indonesia, Data Reportal*. Tersedia pada: <https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia> (Diakses: 9 Oktober 2022).