

# **PENGARUH FITUR DESAIN DAN BAHASA TERHADAP KEPUASAN USER DALAM PROSES BELAJAR MENGAJAR PADA UNIVERSITAS DI JAKARTA**

**Lianawati Christian; Angelina Permatasari; Lianna Sugandi**

Program Information System Audit, School of Information System, BINUS University, Jakarta  
Jl. Kebon Jeruk Raya No. 27, Kebun Jeruk Jakarta Barat  
liana\_ch1309@binus.ac.id; angelina\_psw@binus.ac.id

## **ABSTRACT**

*This research was conducted at the research object that is engaged in educational services is one of the universities in Jakarta, where do research on features or design variables and the variable satisfaction language on the web that support the teaching and learning process at the college. The purpose of this study was to determine the factors that affect the learning process on the web, as reference material consideration for the leadership of the university in the policy -making to improve the quality quality teaching and learning process. The method used is literature and literature study, questionnaires to the users who use the web are faculty and students, interviews, data processing method with SPSS and Likert scale. The conclusions resulting from this research is the design and navigation of the questionnaire distributed to faculty and students in the first semester of 2013/2014 with the hypothesis  $H_0$ : no effect,  $H_a$ : no effect, in which the basic decision making sig. > then  $H_0$  is accepted, sig. < then  $H_0$  is rejected, the decision sig. = 0.00 then  $0.00\alpha < 0.05$  then there is the influence of language and design variable to variable satisfaction.*

**Keywords:** variables, design, language, literature, the hypothesis

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilakukan pada objek penelitian yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan yaitu salah satu universitas di Jakarta, dimana melakukan penelitian terhadap fitur atau variabel desain dan bahasa terhadap variabel kepuasan pada web yang mendukung proses belajar mengajar pada perguruan tinggi tersebut. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi proses belajar mengajar yang ada pada web, sebagai bahan acuan pertimbangan bagi pimpinan pihak universitas dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas proses belajar mengajar yang berkualitas. Metode penelitian yang digunakan adalah study pustaka dan literature, penyebaran kuesioner kepada user yang menggunakan web yaitu dosen dan mahasiswa, wawancara, metode pengolahan data dengan SPSS dan skala likert. Simpulan yang dihasilkan dari penelitian ini adalah desain dan menu dari kuesioner yang disebarkan ke dosen dan mahasiswa pada semester ganjil 2013/2014 dengan hipotesis  $H_0$  : tidak ada pengaruh,  $H_a$  : ada pengaruh, dimana dasar pengambilan keputusan sig.>=  $\alpha$  maka  $H_0$  diterima, sig.<  $\alpha$  maka  $H_0$  ditolak, keputusan sig.=0,00 maka 0,00 <0,05 maka ada pengaruh variabel desain dan bahasa terhadap variabel kepuasan.*

**Kata kunci:** variabel, desain, bahasa, literature, hipotesis

## PENDAHULUAN

Keberhasilan Perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu layanan teknologi yang diberikan, di mana layanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan *user* dalam hal ini adalah dosen-dosen Universitas Bina Nusantara. Persaingan inilah yang membuat Universitas Bina Nusantara harus melakukan terobosan-terobosan dalam meningkatkan kualitas proses belajar mengajar. Kesuksesan dan kemajuan dari suatu Perguruan tinggi juga dapat dilihat dari mutu proses belajar mengajar diperguruan tinggi.

Pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi memang tidak tinggal diam, dalam Kebijakan Pengembangan Pendidikan Tinggi 2009, ada tiga hal penting yang akan dilakukan, yaitu (1) Pemerataan dan perluasan akses, (2) Peningkatan Mutu, Relevansi dan Daya Saing dan (3) Penguatan Tata Kelola, Akuntabilitas dan Pencitraan Publik. Ketiga hal diatas tidak dapat dibebankan kepada pemerintah saja, justru masing-masing perguruan tinggi harus mengambil inisiatif. Perguruan tinggi harus melakukan antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab dalam menggali dan meningkatkan segala aspek yang dimiliki.

Karena sangat penting dalam pendidikan dan industri jasa, maka diperlukan penerapan teknologi yang merupakan salah satu strategi dalam memberikan kepuasan *user* yang menggunakan *web* dalam proses belajar mengajar, karena kepuasan *user* merupakan hal yang penting dalam persaingan industri jasa dan pendidikan. *E-learning* telah dikenal sebagai sumber daya strategis yang dapat digunakan di berbagai tempat seperti rumah, kantor, dan lembaga-lembaga pembelajaran, pendidikan dan pelatihan. Sistem *e-learning* dapat digunakan oleh peserta didik untuk membantu dalam mengerjakan tugas yang diminta dengan lebih efektif dalam konteks memperoleh pengetahuan selain dari materi yang disampaikan oleh pengajar. (Sammour, 2006).

Keberhasilan Perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu layanan teknologi yang diberikan, di mana layanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan *user* dalam hal ini adalah dosen dan mahasiswa perguruan tinggi di Jakarta. Persaingan inilah yang membuat universitas tersebut harus melakukan terobosan-terobosan dalam meningkatkan kualitas proses belajar mengajar. Kesuksesan dan kemajuan dari suatu Perguruan tinggi juga dapat dilihat dari mutu proses belajar mengajar diperguruan tinggi. Manajemen efektif juga dapat membantu lembaga untuk menangani setiap peningkatan beban kerja dosen dengan memastikan penggunaan sumber daya yang efisien. (O'Neill, Singh, O'Donoghue, 2004)

Studi kasus penelitian ini adalah salah satu perguruan tinggi di Jakarta yang sudah menggunakan fasilitas *web* dalam proses belajar mengajar. Masalah penelitian yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fitur desain dan bahasa terhadap kepuasan *user* dalam proses belajar mengajar pada salah satu *web* di Jakarta. Sehingga dari permasalahan tersebut maka akan dilakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa dan dosen sebagai *user* terhadap *web* tersebut pada periode semester ganjil 2013-2014.

Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi proses belajar mengajar yang ada pada *web*, sebagai bahan acuan pertimbangan bagi pimpinan pihak universitas dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas proses belajar mengajar yang berkualitas. Manfaat dari penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh dalam dalam fitur desain dan menu terhadap kepuasan *user* dalam proses belajar mengajar pada universitas, dapat menyusun upaya-upaya yang dapat dilakukan guna meningkatkan layanan proses belajar mengajar yang berkualitas, hasil dari penelitian yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa dan dosen dapat digunakan: (1) Sebagai bahan acuan pertimbangan bagi pimpinan pihak universitas dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan

kualitas proses belajar mengajar yang berkualitas. (2) Sebagai bahan acuan bagi universitas untuk meningkatkan kepuasan user dalam proses belajar mengajar yang berkualitas.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Pengertian Kualitas**

Orang sering membicarakan topik kualitas atau mutu, misalnya mutu produk atau jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan. Yang menjadi pertanyaan penting adalah apa sesungguhnya mutu itu? Mutu itu sendiri mempunyai banyak definisi karena mutu akan bermakna berbeda bagi setiap orang sesuai dengan konteksnya. Tidak ada definisi mutu yang dapat diterima secara umum, tetapi mungkin semuanya memiliki kesamaan, yaitu: (1) Mutu meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. (2) Mutu mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. (3) Mutu merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya sesuatu dianggap bermutu saat ini mungkin akan dianggap kurang bermutu pada masa mendatang). (Hedwig & Polla, 2006).

Menurut Standar International ISO 8402, kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik dari sebuah entitas yang melahirkan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan dan diterapkan. (*dikutip dari ISO 8402, The Totality of features and characters of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*). Dengan demikian pengertian kualitas dalam konteks pengendalian proses *statistical* adalah bagaimana baiknya suatu *output* (barang atau jasa) itu memenuhi spesifikasi dan toleransi yang ditetapkan oleh bagian desain dari suatu perusahaan. Definisi kualitas secara tradisional adalah *fitness to use* (ketepatan untuk kegunaan). Pemahaman kualitas secara tradisional hanya berdasarkan pada ketepatan kegunaan untuk produk atau jasa dengan kebutuhan pelanggan sedangkan secara modern kualitas adalah berbanding terbalik dengan variasi. Semakin sedikit variasi suatu produk maka akan semakin baik kualitas produk tersebut (Mitra, 2008).

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Kualitas pada umumnya mempunyai ciri ciri dasar yang bersifat komparatif dan dinamik. Definisi pelanggan komparatif adalah ketika produk dinilai lebih baik atau lebih buruk daripada produk lain yang sejenis, dinamik adalah mengacu pada konsep kualitas yang selalu berkembang karena adanya perubahan-perubahan. (Tjiptono, 2005).

### **Pengertian Sistem**

Sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, berkerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima *input* serta menghasilkan *output* dalam proses transformasi yang teratur. (O'Brien & Marakas, 2011). Sistem merupakan suatu kumpulan dari dua atau lebih komponen yang saling memiliki ketergantungan dan berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. (Romney & Steinbart, 2009) Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah sekumpulan komponen yang mengimplementasi syarat-syarat dari model, *function* dan *interface* yang saling terintegrasi dengan menerima input dan menghasilkan output untuk mencapai tujuan.

### **Pengertian Informasi**

Informasi adalah data yang telah diubah menjadi konteks yang lebih berarti dan berguna bagi pemakai akhir tertentu. (O'Brien & Marakas, 2011). Informasi adalah data yang telah diorganisasikan dan diproses untuk menyediakan arti bagi pengguna. (Romney & Steinbart, 2009). Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang sudah diolah sehingga memiliki arti bagi pengguna, dan dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Informasi ibarat darah yang mengalir di dalam tubuh suatu organisai, sehingga informasi ini sangat

penting di dalam organisasi. Suatu sistem yang kurang mendapatkan informasi akan menjadi luruh dan akhirnya berakhir. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi yang menerimanya (Hartono, 2005).

Informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya menggambarkan suatu kejadian dan kesatuan nyata yang dapat dipahami dan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan sekarang maupun masa depan. Jadi dengan demikian yang dimaksud dengan pengertian informasi adalah data yang telah diolah dan dapat digunakan oleh pemakai untuk mengambil keputusan. (Gondodiyoto, 2007). Informasi harus dikelola dengan baik dan memadai agar memberikan manfaat yang maksimal. Penerapan sistem informasi pada suatu organisasi dimaksudkan untuk memberikan dukungan informasi yang dibutuhkan, khususnya oleh para pengguna informasi dari berbagai tingkatan manajemen. Dengan semakin berkembangnya dunia teknologi, sistem informasi yang digunakan lebih berfokus pada sistem informasi berbasis komputer (*computer based information system*). Harapan yang ingin diperoleh adalah bahwa dengan penggunaan teknologi maka menghasilkan informasi yang dapat lebih akurat, berkualitas dan tepat waktu.

### Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi adalah pengaturan orang, data, proses, dan teknologi informasi yang berinteraksi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyediakan *output* berupa informasi yang diperlukan untuk mendukung sebuah organisasi. (Whitten & Bentley, 2007)

### Skala Likert (Likert Scale)

Skala likert merupakan metode yang mengukur sikap setuju atau ketidaksetujuannya terhadap subjek, objek atau kejadian tertentu. Skala likert umumnya menggunakan lima angka penilaian, yaitu: (1) Sangat setuju. (2) Setuju. (3) Tidak pasti atau netral. (4) Tidak setuju. (5) Sangat tidak setuju. Urutan setuju atau tidak setuju dapat juga dibalik mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. (Indriantoro & Supomo, 2009).

## METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah studi pustaka dan *literature*. Teori-teori dan informasi yang dikumpulkan merupakan hasil pencarian dari buku-buku jurnal ilmiah yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti, penyebaran kuesioner kepada user yang menggunakan *web* yaitu dosen dan mahasiswa, di mana penyebaran kuesioner dilakukan pada Semester Ganjil 2013/2014. Wawancara dengan pihak-pihak terkait untuk mendapatkan keterangan yang diperlukan, metode pengolahan data dengan SPSS dan skala likert. Metode statistik yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, Anova, analisis korelasi dan regresi.

Tahapan dari penelitian dapat dilihat pada bagan berikut ini:



Gambar 1 Tahapan Penelitian

## Variabel Penelitian:



Gambar 2 Variabel Penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Variabel x: Desain dan bahasa

Fitur *web* atau variabel x yang diteliti berkaitan dengan desain dan bahasa yang ada pada *web* perguruan tinggi di Jakarta. Indikator untuk desain adalah A1. Penggunaan warna pada *web* sudah baik, A2. *Theme* dari *web* sudah cocok, A3. Menu pada *web* sudah terstruktur, A4. *Layout* pada *web* konsisten, A5. Desain *web* sesuai dengan *image* Universitas, A6. Warna huruf sudah sesuai, A7. Tulisan mudah terbaca. Sedangkan indikator bahasa terdiri dari B1. Bahasa pada *web* mudah dipahami, B2. Tidak terdapat kesalahan dalam penggunaan bahasa.

### Variabel Y: Kepuasan

Variabel Y tentang kepuasan yang diteliti pada *web* perguruan tinggi terdiri dari empat indikator yaitu: E1. Saya puas dengan tampilan/desain *web*, E2. Saya puas dengan penggunaan bahasa di *web*, E3. Menu pada *web* sesuai dengan kebutuhan saya, E4. *Website* sesuai dengan harapan saya

### Responden

Pada penelitian ini adalah dosen dan mahasiswa yang melakukan proses belajar mengajar pada semester ganjil 2013/2014. Pada penelitian ini kuesioner yang berhasil dikumpulkan dari dosen sebanyak 70 kuesioner dimana hanya 64 yang *valid* dan lengkap, sedangkan dari mahasiswa disebarkan 500 kuesioner dimana yang terkumpul 469 kuesioner dan 463 yang *valid* dan lengkap.

### Hasil:

Hasil dari pengolahan 463 kuesioner mahasiswa yang terkumpul dan valid serta diolah dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

#### Uji validitas (Mahasiswa)

#### Hipotesis

Ho : Butir Kuisisioner Valid

Ha : Butir Kuisisioner tidak valid

#### Dasar Pengambilan Keputusan

Rhitung  $\geq$  Rtabel maka Ho diterima

Rhitung  $<$  Rtabel maka Ho ditolak

Tabel 1 Uji validitas (Mahasiswa)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Coorected Item- Total Correla	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	43.96	31.287	.601	.863
A2	44.02	31.381	.625	.861
A3	44.05	31.815	.559	.865
A4	44.09	32.261	.532	.866
A5	43.84	32.477	.508	.868
A6	43.89	31.961	.576	.864
A7	43.91	31.828	.528	.867
B1	44.21	31.841	.476	.870
B2	44.17	32.513	.449	.871
E1	44.15	31.111	.627	.861
E2	44.18	31.378	.631	.861
E3	44.21	31.786	.532	.866
E4	44.43	31.388	.531	.867

**Tabel Keputusan uji validitas:**

Tabel 2 Rhitung dan Rtabel (mahasiswa)

Butir	Rhitung	Tanda	Rtabel	Keputusan
A1	0,601	>	0,08	VALID
A2	0,625	>	0,08	VALID
A3	0,559	>	0,08	VALID
A4	0,532	>	0,08	VALID
A5	0,508	>	0,08	VALID
A6	0,576	>	0,08	VALID
A7	0,528	>	0,08	VALID
B1	0,476	>	0,08	VALID
B2	0,449	>	0,08	VALID
E1	0,627	>	0,08	VALID
E2	0,631	>	0,08	VALID
E3	0,532	>	0,08	VALID
E4	0,531	>	0,08	VALID

Dari hasil uji validitas terhadap butir kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa dapat disimpulkan bahwa butir kuesioner *valid*.

**Uji Reliabilitas (mahasiswa):**

Reliability

Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	13

**Hipotesis**

Ho : Kuisisioner reliabel

Ha : Kuisisioner tidak reliabel

### Dasar Pengambilan Keputusan

$R\alpha \geq$  Rhitung maka  $H_0$  diterima

$R\alpha <$  Rhitung maka  $H_0$  ditolak

### Keputusan

$R\alpha = 0,875$

$0,875 > 0,08$  maka  $H_0$  diterima

### Kesimpulan

Butir atau indikator kuesioner yang disebarakan ke mahasiswa adalah reliabel.

## Uji Pengaruh / Regresi (Mahasiswa)

### Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada pengaruh variabel desain dan bahasa terhadap kepuasan user

$H_a$  : Ada pengaruh desain dan bahasa terhadap kepuasan user

### Dasar Pengambilan Keputusan

Sig.  $\geq \alpha$  maka  $H_0$  diterima

Sig.  $< \alpha$  maka  $H_0$  ditolak

### Keputusan

Sig. = 0,00

$0,00 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

### Kesimpulan

Ada pengaruh dari desain dan bahasa terhadap kepuasan user dalam proses belajar mengajar.

Tabel 3 Regresi (mahasiswa)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	57.557	2	28.779	113.823	.000 <sup>b</sup>
	Residual	116.305	460	.253		
	Total	173.862	462			

a. *Dependent Variable* : Kepuasan

b. *Predictors*: (constant), Bahasa, Desain

Hasil pengolahan kuesioner 463 responden yaitu mahasiswa dengan menggunakan skala *Likert*. Berikut adalah komposisi nilai yang digunakan dalam kuesioner: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju. Untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap fitur web perguruan tinggi adalah sebagai berikut: Apabila semua responden menjawab sangat tidak setuju, maka jumlah skor terendah adalah  $463 \times 1 = 463$  (nilai minimal), apabila semua responden menjawab sangat setuju, maka jumlah skor tertinggi adalah  $463 \times 5 = 2.315$  (nilai maksimal).

Dari skor tertinggi dan terendah, terdapat selisih sebesar 1.852 sehingga pembagian dan pemisahan *rank* dibagi menjadi tiga yaitu *low*, *medium*, dan *high*. Setiap *range* antar *rank* yang dihasilkan adalah 617. Maka dapat disimpulkan: jumlah skor antara 463 – 1.080 menandakan bahwa responden tidak puas, jumlah skor antara 1.080 – 1.697 menandakan bahwa responden netral, dan jumlah skor antara 1.698 – 1.852 menandakan bahwa responden puas.

Hasil pengolahan dengan skala *likert* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4 Pengolahan kuesioner dengan skala *likert* (Mahasiswa)

Butir Pertanyaan		Score	Hasil
Desain	A1	1758	Puas
	A2	1733	Puas
	A3	1717	Puas
	A4	1701	Puas
	A5	1815	Puas
	A6	1790	Puas
	A7	1781	Puas
Bahasa	B1	1644	Netral
	B2	1660	Netral
Kepuasan	E1	1671	Netral
	E2	1657	Netral
	E3	1643	Netral
	E4	1543	Netral

Dari tabel 4 dapat disimpulkan bahwa fitur atau variabel bahasa di mana untuk ke tujuh indikator: A1. Penggunaan warna pada *web* sudah baik, A2. *Theme* dari *web* sudah cocok, A3. Menu pada *web* sudah terstruktur, A4. *Layout* pada *web* konsisten, A5. Desain *web* sesuai dengan *image* Universitas, A6. Warna huruf sudah sesuai, A7. Tulisan mudah terbaca adalah responden puas. Sedangkan untuk bahasa dari dua indikator B1. Bahasa pada *web* mudah dipahami, B2. Tidak terdapat kesalahan dalam penggunaan bahasa adalah responden netral. Untuk variabel Y: Kepuasan yaitu indikator yaitu: E1. Saya puas dengan tampilan/desain *web*, E2. Saya puas dengan penggunaan bahasa di *web*, E3. Menu pada *web* sesuai dengan kebutuhan saya, E4. *Website* sesuai dengan harapan saya, responden netral.

**Hasil dari pengolahan 64 kuesioner dosen yang terkumpul dan valid serta diolah dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:**

Uji Validitas:

### Hipotesis

Ho : Butir Kuisisioner Valid

Ha : Butir Kuisisioner tidak valid

### Dasar Pengambilan Keputusan

Rhitung  $\geq$  Rtabel maka Ho diterima

Rhitung  $<$  Rtabel maka Ho ditolak

Tabel 5 Uji validitas (dosen)  
Item – Total Scatistic

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach'S Alpha if Item Deleted
A1	43.47	36.316	.547	.874
A2	43.44	37.583	.576	.873
A3	43.44	38.155	.411	.880
A4	43.38	39.667	.274	.886
A5	43.41	36.753	.717	.868
A6	43.53	35.301	.686	.867
A7	43.63	36.111	.486	.870
B1	43.63	36.048	.621	.872
B2	43.81	36.282	.593	.872
E1	43.66	32.864	.820	.857
E2	43.66	35.213	.574	.873
E3	43.78	35.602	.630	.870
E4	43.81	36.218	.475	.879



## Tabel Keputusan uji validitas:

Tabel 6 Rhitung dan Rtabel (dosen)

Butir	Rhitung	Tanda	Rtabel	Keputusan
A1	0,547	>	0.21	VALID
A2	0,576	>	0.21	VALID
A3	0,411	>	0.21	VALID
A4	0,274	>	0.21	VALID
A5	0,717	>	0.21	VALID
A6	0,686	>	0.21	VALID
A7	0,486	>	0.21	VALID
B1	0,621	>	0.21	VALID
B2	0,593	>	0.21	VALID
E1	0,820	>	0.21	VALID
E2	0,574	>	0.21	VALID
E3	0,630	>	0.21	VALID
E4	0,475	>	0.21	VALID

Dari hasil uji validitas terhadap butir kuesioner yang disebarakan kepada dosen dapat disimpulkan bahwa butir kuesioner valid.

## Uji Reliabilitas (dosen):

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	13

## Hipotesis

Ho : Kuesioner reliabel

Ha : Kuesioner tidak reliabel

## Dasar Pengambilan Keputusan

$R\alpha \geq$  Rhitung maka Ho diterima

$R\alpha <$  Rhitung maka Ho ditolak

## Keputusan

$R\alpha = 0,882$

$0,882 > 0,21$  maka Ho diterima

## Kesimpulan

Butir atau indikator kuesioner yang disebarakan ke dosen adalah reliabel.

## Uji Pengaruh / Regresi (Dosen)

### Hipotesis

Ho : Tidak ada pengaruh antara variabel desain dan bahasa terhadap kepuasan user

Ha : Ada pengaruh antara variabel desain dan bahasa terhadap kepuasan user

### Dasar Pengambilan Keputusan

Sig.  $\geq \alpha$  maka Ho diterima

Sig.  $< \alpha$  maka Ho ditolak

### Keputusan

Sig. = 0,00

0,00  $<$  0,05 maka Ho ditolak

### Kesimpulan

Ada pengaruh antara variabel desain dan bahasa terhadap kepuasan user dalam proses belajar mengajar.

Hasil pengolahan kuesioner ini melibatkan 64 responden yaitu dosen yang menggunakan *web* dengan skala *Likert*. Berikut adalah komposisi nilai yang digunakan dalam kuesioner: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju. Untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap fitur BM3.Binus.ac.id di perusahaan adalah sebagai berikut: apabila semua responden menjawab sangat tidak setuju, maka jumlah skor terendah adalah  $64 \times 1 = 64$  (nilai minimal), dan apabila semua responden menjawab sangat setuju, maka jumlah skor tertinggi adalah  $64 \times 5 = 320$  (nilai maksimal).

Dari skor tertinggi dan terendah, terdapat selisih sebesar 230 sehingga pembagian dan pemisahan *rank* dibagi menjadi tiga yaitu *low*, *medium*, dan *high*. Setiap *range* antar *rank* yang dihasilkan adalah 85. Maka dapat disimpulkan: Jumlah skor antara 64 – 149 menandakan bahwa responden tidak puas, jumlah skor antara 150 – 235 menandakan bahwa responden netral dan jumlah skor antara 236 – 320 menandakan bahwa responden puas.

Tabel 7 Pengolahan kuesioner dengan skala *likert* (dosen)

	Butir Pertanyaan	Score	Hasil
Desain	A1	240	Puas
	A2	242	Puas
	A3	242	Puas
	A4	246	Puas
	A5	244	Puas
	A6	236	Puas
	A7	230	Netral
Bahasa	B1	230	Netral
	B2	218	Netral
Kepuasan	E1	228	Netral
	E2	228	Netral
	E3	220	Netral
	E4	218	Netral

Dari tabel 7 dapat disimpulkan bahwa fitur atau variabel bahasa di mana untuk ke tujuh indikator: A1. Penggunaan warna pada *web* sudah baik, A2. *Theme* dari *web* sudah cocok, A3. Menu pada *web* sudah terstruktur, A4. *Layout* pada *web* konsisten, A5. Desain *web* sesuai dengan *image* Universitas, A6. Warna huruf sudah sesuai, A7. Tulisan mudah terbaca adalah responden puas.

Sedangkan untuk bahasa dari dua indikator B1. Bahasa pada *web* mudah dipahami, B2. Tidak terdapat kesalahan dalam penggunaan bahasa adalah responden netral. Untuk variabel Y: Kepuasan yaitu indikator yaitu: E1. Saya puas dengan tampilan/desain *web*, E2. Saya puas dengan penggunaan bahasa di *web*, E3. Menu pada *web* sesuai dengan kebutuhan saya, E4. *Website* sesuai dengan harapan saya, responden netral.

## SIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian terhadap pengaruh fitur desain dan bahasa pada *web* salah satu perguruan tinggi di Jakarta dapat disimpulkan sebagai berikut: Pengolahan data kuesioner mahasiswa semester Ganjil 2013/2014 yang dibagikan dan valid kepada 463 responden dapat disimpulkan bahwa dari variabel Desain semua indikator menyatakan puas atau setuju. Variabel bahasa semua indikator adalah netral, dan variable Y kepuasan semua indikator hasilnya netral. Sedangkan pengolahan data dengan SPSS metode statistik uji regresi diperoleh bahwa Sig.= 0,00 0,00 < 0,05 maka Ho ditolak maka ada pengaruh desain dan bahasa terhadap kepuasan *user*.

Pengolahan data kuesioner dosen semester Ganjil 2013/2014 yang dibagikan dan valid kepada 64 responden dapat disimpulkan bahwa dari variabel Desain semua indikator menyatakan puas atau setuju. Variabel bahasa semua indikator adalah netral, dan variable Y kepuasan semua indikator hasilnya netral. Sedangkan pengolahan data dengan SPSS metode statistik uji regresi diperoleh bahwa Sig.= 0,00 0,00 < 0,05 maka Ho ditolak maka ada pengaruh desain dan bahasa terhadap kepuasan *user*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gondodiyoto, S. (2007). *Audit Sistem Informasi (+ Pendekatan CobIT)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Hedwig, R., Polla, G. (2006). *Model sistem penjaminan mutu & proses penerapannya di perguruan tinggi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Indriantoro, N., Supomo, B. (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPF.
- Mitra, A. (2008). *Fundamentals of Quality Control and Improvement*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- O'Brien, J. A., Marakas, G. M. (2011). *Management Information Systems*. New York: McGraw Hill.
- Romney, M. B., Steinbart, P. J. (2009). *Accounting Information Systems*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Sammour, G. N. (2006). Elearning Systems Based on the Semantic Web. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-prinsip total quality service (TQS)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset .
- Whitten, J. L., Bentley, L. D. (2007). *Systems Analysis & Design Methods*. New York: McGraw Hill.