

**LAPORAN PENELITIAN MULA  
BIDANG PENDIDIKAN TINGGI JARAK JAUH**



**PERANAN KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* UT  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA NON PENDAS  
DI UPBJJ-UT AMBON**

**Oleh :**

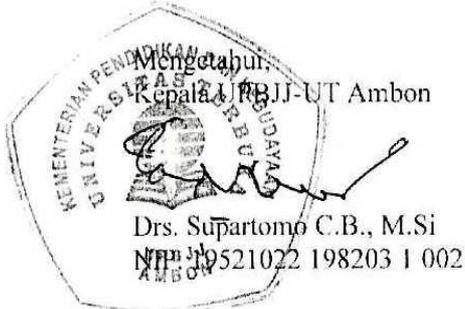
**Wildoms Sahusilawane**  
*(wildoms@ut.ac.id)*

**UNIT PROGRAM BELAJAR JARAK JAUH  
UNIVERSITAS TERBUKA  
AMBON  
2014**

## LEMBAR PENGESAHAN

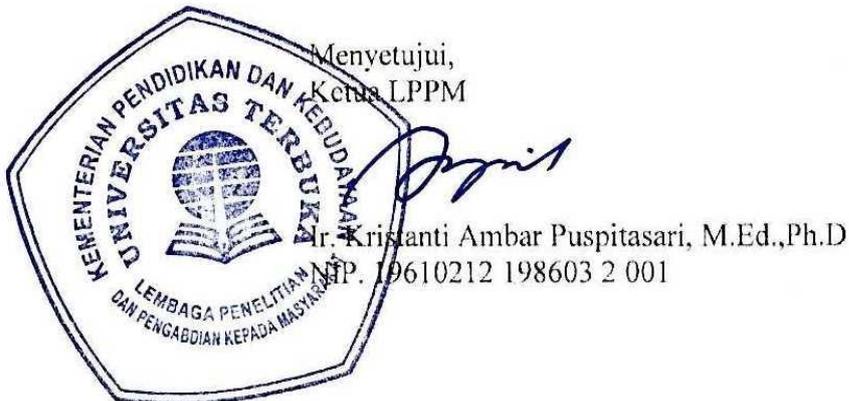
### LAPORAN PENELITIAN MULA BIDANG PTJJ LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT UNIVERSITAS TERBUKA

1. a. Judul Penelitian : Peranan Kualitas Layanan Website UT Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Non Pendas di UPBJJ-UT Ambon
- b. Bidang Penelitian : PTJJ
- c. Klasifikasi Penelitian : Penelitian Mula
2. Ketua Peneliti
  - a. Nama Lengkap : Wildoms Sahusilawane, SE.,M.Si
  - b. NIP : 19800328 200812 1 003
  - c. Pangkat/Golongan : Penata Muda Tk. I/IIIb
  - d. Jabatan Akademik Fak dan Unit Kerja : Lektor Fekon-UT *dpk* UPBJJ-UT Ambon
  - e. Program Studi : Akuntansi
3. a. Periode Penelitian : 2014
- b. Lama Penelitian : 9 bulan
4. Biaya Penelitian : Rp 10.000.000,-
5. Sumber Biaya : LPPM-UT
6. Pemanfaatan Hasil Penelitian : Seminar nasional/regional dan Jurnal UT/Nasional



Ketua Peneliti,

Wildoms Sahusilawane, SE.,M.Si  
NIP. 19800328 200812 1 003



## ABSTRAK

### PERANAN KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* UT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA NON PENDAS DI UPBJJ-UT AMBON

Wildoms Sahusilawane

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kemudahan/kegunaan layanan kualitas informasi, kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan website UT. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa non pendas yang tersebar di dua kabupaten yaitu Kabupaten Seram Bagian Barat dan Kabupaten Maluku Tenggara yang berjumlah 30 responden, metode sampling menggunakan *purposive sampling*, sampel yang memenuhi kriteria berjumlah 30 responden.

Kuesioner diuji dengan uji reliabilitas dan uji validitas, dan dilakukan pengujian asumsi klasik meliputi uji multikolinearitas, uji normalitas dan uji heteroskedastisitas. Kemudian uji hipotesis dan pembahasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan/kegunaan dan variabel kualitas interaksi layanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan. Sedangkan layanan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa..

Kata kunci : *kualitas kemudahan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan kepuasan mahasiswa*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sistem belajar jarak jauh (SBJJ) di Universitas Terbuka sangat berbeda dengan sistem belajar di perguruan tinggi tatap muka. Mahasiswa Universitas Terbuka dituntut untuk bisa belajar secara mandiri dengan menggunakan segala fasilitas dan potensi yang dimiliki oleh mahasiswa untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Sebagai institusi pendidikan jarak jauh maka salah satu karakteristik dari Universitas Terbuka adalah adanya keterpisahan jarak antara mahasiswa dengan pengajar/dosen. Jarak tersebut dapat teratasi dengan mengandalkan penggunaan teknologi sebagai media pembelajaran. salah satunya dengan pemanfaatan internet sebagai media pembelajaran dan komunikasi yang dapat membantu kelancaran pendidikan jarak jauh.

Kemunculan teknologi informasi dan komunikasi pada pendidikan jarak jauh sangat membantu dosen dan mahasiswa untuk berinteraksi. Seperti dapat dilihat, dengan munculnya berbagai pendidikan secara *online*, baik pendidikan formal atau non-formal, dengan menggunakan fasilitas Internet.

Internet merupakan salah satu produk teknologi yang dapat membantu kita meningkatkan taraf hidup melalui pendidikan. Informasi yang tersedia dan dapat diakses melalui internet tidak hanya ada atau terjadi diseluruh wilayah kabupaten/kota, tetapi juga diseluruh daerah di provinsi Maluku.

UPBJJ-UT Ambon sebagai salah satu penyelenggara pendidikan jarak jauh memiliki kelompok belajar program non pendas dengan wilayah kerja mencakup 11 kabupaten/kota yang tersebar di Provinsi Maluku. Dalam sebaran wilayah tersebut terdapat daerah yang belum dapat dijangkau oleh teknologi internet. Hal ini disebabkan karena kondisi geografis yang tidak dapat menunjang infrastruktur di daerah, sehingga sulit dalam mengakses informasi. Untuk itu pemanfaatan teknologi dibutuhkan supaya dapat memberikan informasi kepada mahasiswa non pendas.

Pesatnya perkembangan kuantitas pengguna internet juga turut meningkatkan nilai manfaat dari internet itu sendiri. Dikatakan internet sebagai media

pembelajaran karena melalui aktivitas mengakses internet, mahasiswa dapat memperoleh banyak informasi yang berkaitan dengan bidang pengetahuan yang sedang dipelajarinya. Melalui fasilitas *searching* atau *browsing* di internet, mahasiswa dapat mengunjungi *website* UT untuk memperoleh informasi maupun pengetahuan yang dikehendaki. Zeitahml, et al (2000) mendefenisikan faktor-faktor yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa online, yaitu akses (*accessibility*), Kemudahan navigasi (*ease of navigation*), efisiensi (*efficiency*), tampilan situs (*site aesthetic*) dan personalisasi (*personalization*).

Berdasarkan penjelasan diatas, kondisi yang ditemui pada UPBJJ-UT Ambon, yakni masih banyak mahasiswa yang belum memanfaatkan internet dalam mendukung pendidikan mereka, sebagai salah satu layanan temu balik informasi. Disamping itu masih kurangnya fasilitas komputer yang disediakan bagi mahasiswa dalam mengakses *website* UT untuk melihat nilai maupun mengikuti tutorial *online*. Sesuai dengan permasalahan tersebut, maka hal inilah yang menarik untuk perlu dilakukan kajian lebih lanjut kualitas penggunaan dan pemanfaatan internet di kalangan mahasiswa non pendas sebagai media informasi dan komunikasi pada UPBJJ-UT Ambon.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kemudahan/kegunaan layanan website UT berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa?
2. Apakah kualitas informasi pada website UT berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa?
3. Apakah kualitas interaksi layanan website UT berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui kemudahan layanan website UT sebagai media pembelajaran berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.
2. Menganalisis kualitas informasi pada website UT sebagai media pembelajaran berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

3. Mengetahui kualitas interaksi layanan website UT berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Sebagai bahan informasi dan pembelajaran bagi mahasiswa dalam memanfaatkan teknologi informasi.
2. Sebagai bahan masukan bagi UT dalam memaksimalkan penggunaan internet khususnya pemanfaatan website UT.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia atau biasa disingkat menjadi SDM potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan. Dalam pengertian praktis sehari-hari, SDM lebih dimengerti sebagai bagian integral dari sistem yang membentuk suatu organisasi.

Untuk merancang dan mengembangkan perencanaan sumber daya manusia yang efektif menurut Manzini (1996) terdapat tiga tipe perencanaan yang saling terkait dan merupakan satu kesatuan sistem perencanaan tunggal. Pertama, *strategic planning* yang bertujuan untuk mempertahankan kelangsungan organisasi dalam lingkungan persaingan, Kedua, *operational planning*, yang menunjukkan demand terhadap SDM, dan Ketiga, *human resources planning*, yang digunakan untuk memprediksi kualitas dan kuantitas kebutuhan sumber daya manusia dalam jangka pendek dan jangka panjang yang menggabungkan program pengembangan dan kebijaksanaan SDM. Perencanaan sumber daya manusia dengan perencanaan strategik perlu diintegrasikan untuk memudahkan organisasi melakukan berbagai tindakan yang diperlukan, manakala terjadi perubahan dan tuntutan tujuan pengintegrasian perencanaan sumber daya manusia adalah untuk mengidentifikasi dan menggabungkan faktor-faktor perencanaan yang saling terkait, sistematis, dan konsisten. Pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia organisasi di masa depan ditentukan oleh kondisi faktor lingkungan dan ketidakpastian, disertai tren pergeseran organisasi dewasa ini.

Pengembangan SDM di Masa Depan Pimpinan yang secara teratur melakukan proses pengembangan strategi sumber daya manusia pada organisasinya akan memperoleh manfaat berupa *distinctive capability* dalam beberapa hal dibandingkan dengan mereka yang tidak melakukan, seperti : Yang sifatnya strategis yakni :

1. Kemampuan mendefinisikan kesempatan maupun ancaman bagi sumber daya manusia dalam mencapai tujuan bisnis.
2. Dapat memicu pemikiran baru dalam memandang isu-isu sumber daya manusia dengan orientasi dan mendidik partisipan serta menyajikan perluasan perspektif.
3. Menguji komitmen manajemen terhadap tindakan yang dilakukan sehingga dapat menciptakan proses bagi alokasi sumber daya program-program spesifik dan aktivitas.
4. Mengembangkan "*sense of urgency*" dan komitmen untuk bertindak. Kemudian yang sifatnya operasional, perencanaan SDM dapat bermanfaat untuk :
  1. Meningkatkan pendayagunaan SDM guna memberi kontribusi terbaik,
  2. Menyelaraskan aktivitas SDM dengan sasaran organisasi agar setiap pegawai/tenaga kerja dapat mengotimalkan potensi dan ketrampilannya guna meningkatkan kinerja organisasi,
  3. Penghematan tenaga, biaya, waktu yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan efisiensi guna kesejahteraan pegawai/karyawan. (Nawawi, 2001). Salah satu tujuan utama perencanaan SDM adalah memfasilitasi keefektifan organisasi, yang harus diintegrasikan dengan tujuan perencanaan jangka pendek dan jangka panjang organisasi (Jackson & Schuler, 1990). Terdapat empat tahapan perencanaan SDM menurut Jackson dan Schuler (1990) tentang efektivitas perencanaan SDM menuju organisasi modern melewati langkah-langkah yaitu :
    - a. Pengumpulan dan analisis data untuk meramalkan permintaan maupun persediaan sumber daya manusia yang diekspektasikan bagi perencanaan masa depan,
    - b. Mengembangkan tujuan perencanaan sumber daya manusia,
    - c. Merancang dan mengimplementasikan program-program yang dapat memudahkan organisasi untuk pencapaian tujuan perencanaan sumber daya manusia,
    - d. Mengawasi dan mengevaluasi program-program yang berjalan.

## 2. Teknologi Informasi

Menurut O'Brien (2006) teknologi adalah suatu jaringan komputer yang terdiri atas berbagai komponen pemrosesan informasi yang menggunakan berbagai hardware, software, manajemen data dan teknologi jaringan informasi. Menurut Aji (2005) Informasi adalah data yang terolah dan sifatnya menjadi data lain yang bermanfaat dan biasa disebut informasi.

Pemanfaatan teknologi informasi menurut Thomson *et al.* (1991) dalam Tjhai (2003) merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Pengukurannya berdasarkan intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan, dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan. Pemanfaatan teknologi informasi yang tepat dan didukung oleh keahlian personil yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan maupun kinerja individu yang bersangkutan.

Dewasa ini semakin dirasakan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana untuk layanan informasi bagi masyarakat guna mendukung penyelenggaraan program-program pemerintah. Pemerintah bagaimanapun tidak dapat mengkesampingkan keberadaan teknologi informasi karena teknologi informasi merupakan sarana yang paling efektif untuk menyampaikan atau mensosialisasikan kebijakan-kebijakan pemerintah dalam berbagai bidang. Teknologi informasi yang difungsikan untuk layanan informasi kepada masyarakat memungkinkan terjadinya pertukaran informasi dalam waktu seketika tanpa dapat dibatasi oleh ruang dan waktu.

Layanan informasi bagi masyarakat yang diwujudkan dengan memfungsikan secara optimal teknologi informasi yang ada menurut Dahlan (1993) masih terkendala oleh beberapa hal, di antaranya adalah:

1. Kesadaran informasi masyarakat yang masih belum maksimal. Kurangnya kesadaran informasi terlihat dari peranan informasi dalam proses melakukan pekerjaan atau kegiatan. Informasi masih belum merupakan sesuatu yang dengan sendirinya melekat pada setiap langkah. Dalam masyarakat kita sering terjadi bahwa yang harus punya informasi belum tentu

memilikinya, dan kalau memiliki belum tentu dapat mencarinya (misalnya karena arsip tidak terpelihara).

2. Sikap terhadap teknologi belum menunjang. Masyarakat mungkin telah membicarakan teknologi, tetapi pada umumnya belum diikuti penerimaan sepenuh hati. Teknologi yang dikaitkan masyarakat dengan masyarakat informasi pada umumnya adalah produk teknologi konsumen, itupun pada umumnya menyangkut teknologi komunikasi sebagai penerima informasi, bukan sebagai pengolahnya. Teknologi informasi belum dapat dikatakan memasyarakat, bagaimanapun meluapnya perhatian terhadap pameran komputer, tetapi orang banyak datang hanya untuk mengagumi berbagai kecanggihan komputer itu. Meskipun jumlah pembeli komputer sudah meningkat, tetapi fungsinya belum dapat dipahami dengan baik. Semua ini menunjukkan bahwa sikap terhadap teknologi informasi belum positif.
3. Penggunaan teknologi informasi belum merata, apalagi mengakar dalam kehidupan masyarakat. Banyak orang yang sudah mulai menggunakan komputer tetapi sebagian besar terlihat belum memanfaatkannya secara efisien, jauh di bawah kemampuan dan fungsinya. Penggunaan yang kurang efisien ini bukan hanya terjadi pada masyarakat biasa, bahkan beberapa organisasi/institusi yang seharusnya merupakan perintis masyarakat informasi terlihat masih berada pada tahap awal dalam melembagakan pemanfaatan teknologi informasi.
4. Penerapan budaya informasi belum didorong oleh pelembagaan atau kebijakan nasional. Pada negara berkembang yang tak akan pernah kecukupan anggaran, pembudayaan suatu teknologi sangat bergantung pada kebijakan dan prioritas pemerintah. Dalam hal ini sebagai contoh, terlihat betapa cepatnya teknologi televisi membudaya, sejak pemerintah memutuskan untuk mempergunakan Satelit Palapa.

Keempat item mengenai pemanfaatan teknologi informasi tersebut di atas dapat menjadi kendala untuk mewujudkan layanan informasi bagi masyarakat. Bagaimanapun layanan informasi gencar dilakukan oleh pemerintah, tetapi jika di tengah-tengah masyarakat sendiri belum tercipta suatu kondisi "kesadaran

informasi" yang menyeluruh tentu layanan informasi yang sedang digalakkan oleh pemerintah tidak akan membuahkan hasil secara optimal.

Perkembangan teknologi selalu mempunyai peran yang sangat tinggi dan ikut memberikan arah perkembangan dunia pendidikan. Dalam sejarah perkembangan pendidikan, teknologi informasi adalah bagian dari media yang digunakan untuk menyampaikan pesan ilmu pada orang banyak, mulai dari teknologi percetakan beberapa abad yang lalu, seperti buku yang dicetak, hingga media telekomunikasi seperti, suara yang direkam pada kaset, video, televisi, dan CD. Perkembangan teknologi informasi saat ini, Internet, mengarahkan sejarah teknologi pendidikan pada alur yang baru.

Layanan online dalam pendidikan baik bergelar maupun tidak bergelar pada dasarnya adalah memberikan pelayanan pendidikan bagi pengguna (siswa) dengan menggunakan internet sebagai media. Layanan online ini dapat terdiri dari berbagai tahapan dari proses program pendidikan seperti: pendaftaran, test masuk, pembayaran, penugasan kasus, pembahasan kasus, ujian, penilaian, diskusi, pengumuman, dll. Pendidikan jarak jauh dapat memanfaatkan teknologi internet secara maksimal, dapat memberikan efektifitas dalam hal waktu, tempat dan bahkan meningkatkan kualitas pendidikan.

Pendidikan jarak jauh secara online mengatasi keterbatasan yang ada pada jenis-jenis pendidikan jarak jauh yang lain (yang sebenarnya juga sudah sarat teknologi), yaitu pendidikan jarak jauh dengan satelit serta teknologi televisi. Pada kedua teknologi di atas, siswa masih harus berjalan ke fasilitas-fasilitas pendidikannya; sedangkan peralatannya bersifat khusus dan mahal. Kini dengan pendidikan online lewat internet, mahasiswa dapat belajar sendiri dari rumah dengan peralatan komputer sendiri.

### **3. Internet**

Menurut Brotosiswoyo (2003) internet pada dasarnya adalah perpaduan antara kemajuan teknologi informasi dengan telekomunikasi. Internet dapat diartikan sebagai jaringan komputer luas dan besar yang mendunia, yaitu menghubungkan pemakai komputer dari suatu negara ke negara lain di seluruh dunia, dimana di dalamnya terdapat berbagai sumber daya informasi dari mulai yang statis hingga yang dinamis dan interaktif.

Teknologi internet menurut Pian dan da Silveira (1996) dapat membantu (1) menghasilkan/menumbuh-kembangkan nilai-nilai baru, (2) menjangkau peserta belajar dalam jumlah yang besar, dan (3) memberdayakan individu dan kelompok sosial. Dalam kaitan ini, fungsi internet adalah sebagai media pembelajaran. Melalui pemanfaatan internet, seseorang dapat membelajarkan dirinya sehingga memperoleh nilai-nilai baru yang dikembangkan di dalam dirinya, atau memantapkan berbagai pengetahuan yang telah dimiliki sebelumnya.

Secara umum ada banyak manfaat yang dapat diperoleh apabila seseorang mempunyai akses ke internet. Berikut ini sebagian dari apa yang tersedia di internet: 1. Informasi untuk kehidupan pribadi :kesehatan, rekreasi, hobby, pengembangan pribadi, rohani, sosial. 2. Informasi untuk kehidupan profesional/pekerja :sains, teknologi, perdagangan, saham, komoditas, berita bisnis, asosiasi profesi, asosiasi bisnis, berbagai forum komunikasi.

#### **4. Web Site atau Situs**

Website atau situs merupakan kumpulan halaman yang menampilkan informasi data, teks, gambar, data animasi, suara, dan gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun yang bersifat dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait dengan jaringan-jaringan halaman (hyperlink).

Secara terminologi, pengertian website adalah kumpulan dari halaman-halaman situs/link, yang biasanya terkandung dalam sebuah domain atau subdomain, yang tempatnya berada di dalam World Wide Web (WWW) di internet.

Ada 2 macam jenis Website, yakni yang website statis dan website dinamis. Website statis, yakni website yang informasinya merupakan informasi satu arah, yakni hanya berasal dari pemilik softwarena saja. Umumnya website ini bersifat tetap, jarang berubah, dan hanya bisa diupdate oleh pemiliknya saja. Contoh dari website statis ini, yaitu profil perusahaan.

Sementara itu, website dinamis merupakan website yang mempunyai arus informasi dua arah, yakni yang berasal dari pengguna dan pemilik, sehingga pengupdate-an dapat dilakukan oleh pengguna dan juga pemilik website. Contoh dari website dinamis ini, yaitu Facebook, Twitter, Friendster, Multiply, dll.

## 5. Kepuasan

Menurut Kotler (2002:42) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Supranto (2001: 224) kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.

## 6. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian. Penelitian-penelitian sebelumnya telah mengkaji masalah variabel dari kualitas pelayanan yang masing – masing berpengaruh terhadap kepuasan.

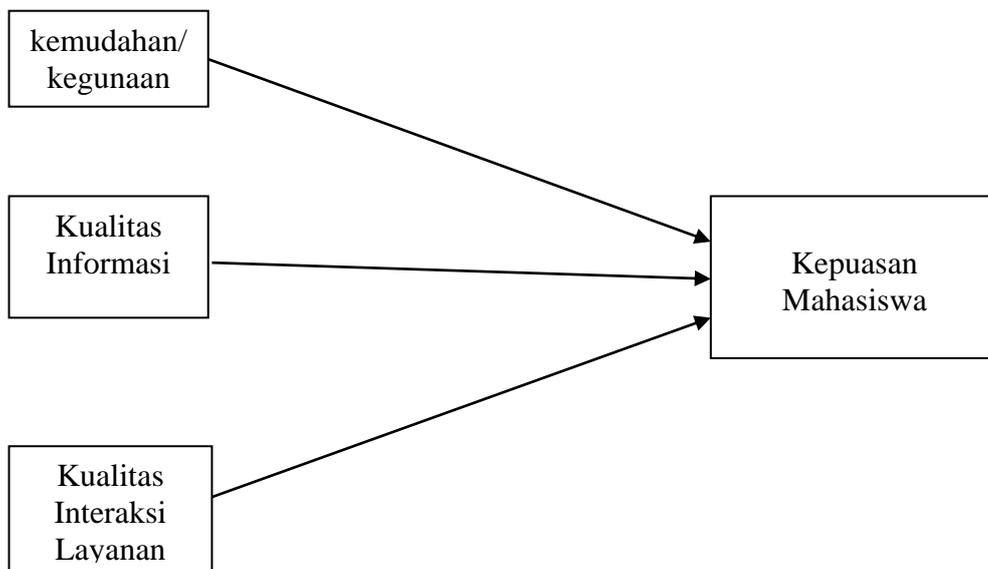
**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Yusnaini (2009)	Pengaruh kualitas Pelayanan <i>internet Banking</i> terhadap Kepuasan dan Loyalitas konsumen pada bank swasta	Kualitas pelayanan internet banking, kepuasan dan loyalitas konsumen	Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas <i>internet banking</i> dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan
2.	Galuh Atika Wibhawani (2012)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Tiket Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia Tahun 2012	Variabel bebas terdiri dari <i>Efficiency (X1)</i> , <i>fulfillment (X2)</i> , <i>system availability (X3)</i> , <i>privacy (X4)</i>	Kualitas pelayanan elektronik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Dimana sub-variabel
3.	Siti Monalisa dan Erma Suryani (2013)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Kaligung Mas Kelas Eksekutif Pada PT. KAI DAOP 4 Semarang	Variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan , dengan indikator <i>reability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> , <i>tangibles (X1)</i> , harga (X2) Variabel terikat Kepuasan pelanggan (Y)	kualitas layanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api. Dimana variabel kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling berpengaruh

## 7. Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan tinjauan pustaka dan untuk memudahkan suatu penelitian maka perlu dibuat suatu kerangka pikir penelitian. Berikut ini dikemukakan kerangka pemikiran seperti pada gambar 2.2.

**Bagan 2.1**  
Kerangka Pemikiran



## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada UPBJJ-UT Ambon di Kabupaten Seram Bagian Barat (Piru) dan Maluku Tenggara (Tual) pada masa registrasi 2014.1. Adapun lokasi penelitian dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Peta Lokasi Penelitian

### 3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para mahasiswa non pendas UPBJJ-UT Ambon yang tersebar di lokasi Seram Bagian Barat dan Maluku Tenggara. Alasan penggunaan setting penelitian di dua lokasi ini adalah karena penelitian ini lebih berfokus terhadap penggunaan layanan website UT terhadap kepuasan mahasiswa non pendas di lokasi-lokasi tersebut.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. *Purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel tidak secara acak tetapi berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu dan secara sengaja. Menurut

Kusmayandi dan Ender (2001), teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* digunakan apabila peneliti mempunyai pertimbangan tertentu dalam menetapkan contoh sesuai dengan tujuan penelitiannya. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa Non Pendas yang berada di lokasi-lokasi yang diteliti. Jumlah sampel penelitian yang ditetapkan 10% dari keseluruhan subjek dalam populasi.

Tabel 1. Lokasi Penelitian

No	Subjek Penelitian	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1	Kab. Seram Bagian Barat/Piru	204	22
23	Kab. Maluku Tenggara/Tual	75	8
	Jumlah	297	30

Sumber : Data mahasiswa Non Pendas UPBJJ-UT Ambon, 2014.1

### 3.3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumbernya (Sekaran,2003). Sumber data dalam penelitian ini sumber eksternal, yaitu diperoleh dari kuesioner yang dijawab oleh responden yaitu mahasiswa S1 non pendas.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Metode survey yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dalam bentuk daftar pertanyaan yang disusun secara tertulis. Kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data yang berupa jawaban dari responden. Data kuesioner terdiri dari profil responden, beberapa bagian pertanyaan, masing-masing bagian terdapat beberapa item pertanyaan. Kuesioner yang diberikan sebanyak 28 kuesioner sesuai dengan jumlah sampel.

### 3.5. Metode Analisis Data

Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda (*Multiple Regression*), dengan menggunakan *software* SPSS. Secara matematis, model dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \varepsilon$$

Dimana :

Y = Kepuasan mahasiswa

a = Intercept dari persamaan regresi

b = Koefisien parameter

x<sub>1</sub> = kemudahan/kegunaan

x<sub>2</sub> = Kualitas Informasi

x<sub>3</sub> = Kualitas Interaksi Layanan

ε = Kesalahan pengganggu/error

### 3.6. Uji Kualitas Data

#### 1. Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu instrumen dikatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan pada kuisioner mampu mengungkapkan suatu yang diukur oleh instrumen tersebut (Ghozali, 2002). Pengujian validitas suatu instrumen dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor-skor butir pertanyaan dari kuisioner dari total semua item pertanyaan masing-masing item pertanyaan harus berkorelasi positif terhadap skor total pada tingkat signifikansi 5%. Jadi, pengujian validitas sebenarnya bertujuan untuk mengukur apakah pertanyaan dalam kuisioner yang dibuat benar-benar dapat mengukur apa yang kita ukur.

#### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang dari pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006). Pengujian ini hanya dapat dilakukan apabila pertanyaan-pertanyaan yang telah diuji pada tahap pengujian validitas dinyatakan valid. Hasil pengujian reliabilitas akan dijelaskan dalam suatu indeks yang menunjukkan keandalan alat ukur yang digunakan.

### 3.7. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah tiap-tiap bagian variabel berdistribusi normal atau tidak. Untuk pengujian hipotesis penelitian, data diasumsikan bersifat normal, dengan kata lain distribusi skor yang diperoleh dari instrument penelitian akan dibandingkan dengan distribusi normal. Uji normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Kolmogorov-Smirnov. Uji Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk menentukan seberapa baik sebuah sampel random data menjajagi distribusi teoritis tertentu. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan grafik histogram dan grafik normal plot.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang ada ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Pengujian ini dapat dilakukan dengan melihat angka *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Dengan pengambilan keputusan jika ada variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* > 0,10 atau  $VIF < 10$ , dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel dependen dengan residualnya.

### 3.8. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah uji t dan uji f. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi satu persatu nilai-nilai parameter hasil regresi. Sedangkan uji f digunakan untuk melihat ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

## BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Hasil Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuisisioner kepada responden. Kuisisioner diserahkan kepada responden yang dipilih berdasarkan purpose/judgement sampling. Jumlah kuisisioner yang disebar dan dikembalikan sebanyak 30 eksemplar,. Hal ini secara lengkap dapat dilihat pada tabel 4.1. di bawah ini.

**Tabel 4.1**  
**Hasil Pengumpulan Data**

	<b>Jumlah</b>
Kuisisioner yang didistribusikan	30
Kuisisioner yang diterima kembali	30
<b>Persentase Awal</b>	<b>100%</b>
Kuisisioner yang tidak lengkap	-
Kuisisioner yang valid	30
<b>Persentase Akhir</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Primer diolah, 2014*

### 4.2. Deskripsi Responden

Deskripsi responden pada tabel 4.2 sampai 4.3 menunjukkan bahwa kuisisioner diisi oleh mahasiswa yang masih aktif kuliah. Umur, jenis kelamin dan lamanya responden menggunakan internet menunjukkan bahwa responden dapat memahami arti dan maksud dari kuisisioner.

**Tabel 4.2. Karakteristik Responden Menurut Umur**

<b>Karakteristik Responden</b>	<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>
Umur	< 20 tahun	-
	21 s.d 30 tahun	11
	31 s.d 40 tahun	10
	> 41 tahun	19
	<b>Total</b>	<b>30</b>

Sumber: data primer diolah 2014

Dari tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas mahasiswa pada dua lokasi yaitu Seram Bagian Barat dan Maluku Tenggara rata-rata yang menjadi responden dalam penelitian ini berumur antara 21 – 30 tahun.

**Tabel. 4.3**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Gender**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	16	53,3 %
2.	Perempuan	14	47 %
	<b>J U M L A H</b>	30	100 %

Sumber: data primer diolah 2014

Tabel 4.3 diatas menjelaskan tentang karakteristik responden berdasarkan gender (jenis kelamin). Responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 16 orang dengan persentase 53,3%, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 14 orang dengan persentase sebesar 47%.

Jumlah responden yang menggunakan internet pada kedua lokasi penelitian diperoleh data yang mampu menggunakan internet adalah 26 orang atau 87% dan yang tidak mampu menggunakan internet adalah 4 orang atau 13%. Sedangkan jumlah waktu yang digunakan oleh responden untuk mengakses internet dapat dilihat di tabel 4.4.

**Tabel 4.4**  
**Lamanya waktu Akses Internet**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	< 1 jam	13	43 %
2.	2-3 jam	9	30 %
3.	3-4 jam	5	17 %
4.	> 4 jam	3	10 %
	<b>J U M L A H</b>	30	100 %

Sumber: data primer diolah 2014

Tabel 4.4 diatas menunjukkan lamanya waktu untuk mengakses internet yang dilakukan oleh responden yang berada di dua lokasi ini adalah kurang dari 1 jam atau 43% responden yang menggunakan internet.

### 4.3. Uji Kualitas Data

#### 4.3.1. Uji Validitas

Berdasarkan pengujian validitas, menunjukkan hasil seperti pada Tabel 4.4 dibawah ini.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Pengujian Validitas Data**

VARIABEL	ITEM	VALIDITAS DATA	KETERANGAN
Dimensi Usability (kegunaan)	DU1	0,970	Valid
	DU2	0,958	Valid
	DU3	0,899	Valid
	DU4	0,544	Valid
Dimensi Information Quality (Kualitas Informasi)	DIQ1	0,851	Valid
	DIQ2	0,867	Valid
	DIQ3	0,897	Valid
	DIQ4	0,656	Valid
Dimensi Service Interaction (Interaksi Layanan)	DSI1	0,978	Valid
	DSI2	0,984	Valid
	DSI3	0,971	Valid
Tingkat Kepuasan	TK1	0,946	Valid
	TK2	0,984	Valid
	TK3	0,978	Valid
	TK4	0,909	Valid

Sumber: data primer diolah, 2014

Tabel diatas menunjukkan bahwa koefisien korelasi untuk tiap item pertanyaan menunjukkan nilai koefisien  $> 0,30$ . nilai ini menunjukkan bahwa item pertanyaan yang ada pada variabel penelitian adalah valid. Dengan demikian, maka butir-butir pertanyaan dapat dipakai untuk analisis selanjutnya.

#### 4.3.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha. Hasil pengujian reliabilitas terhadap masing-masing data dapat dilihat pada tabel 4.6 dibawah ini.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas Data**

VARIABEL	RELIABILITAS
Dimensi Usability (kegunaan)	0,875
Dimensi Information Quality (Kualitas Informasi)	0,819
Dimensi Service Interaction (Interaksi Layanan)	0,976
Tingkat Kepuasan	0,968

Sumber: data primer diolah, 2014

Tabel diatas menunjukkan bahwa pengujian reliabilitas data dengan alat uji *cronbach alpha* mendapatkan hasil dengan tingkat koefisien data yang cukup baik hal ini disebabkan karena semua variabel penelitian mempunyai keandalan/alpha lebih dari 0,6. dengan demikian semua variabel penelitian adalah reliabel.

#### 4.4. Uji Asumsi Klasik

##### 4.4.1. Uji Multikolinearitas

Uji asumsi ini adalah untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Dalam penelitian ini, uji multikolinearitas dilakukan dengan menganalisis matriks korelasi variabel-variabel independen, dengan perhitungan nilai tolerante serta factor inflasi varians (VIF). Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 4.6 dibawah ini.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Pengujian Multikolinearitas**

Variabel	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Dimensi Usability (kegunaan)	0,689	1,451
Dimensi Information Quality (Kualitas Informasi)	0,905	1,105
Dimensi Service Interaction (Interaksi Layanan)	0,751	1,331

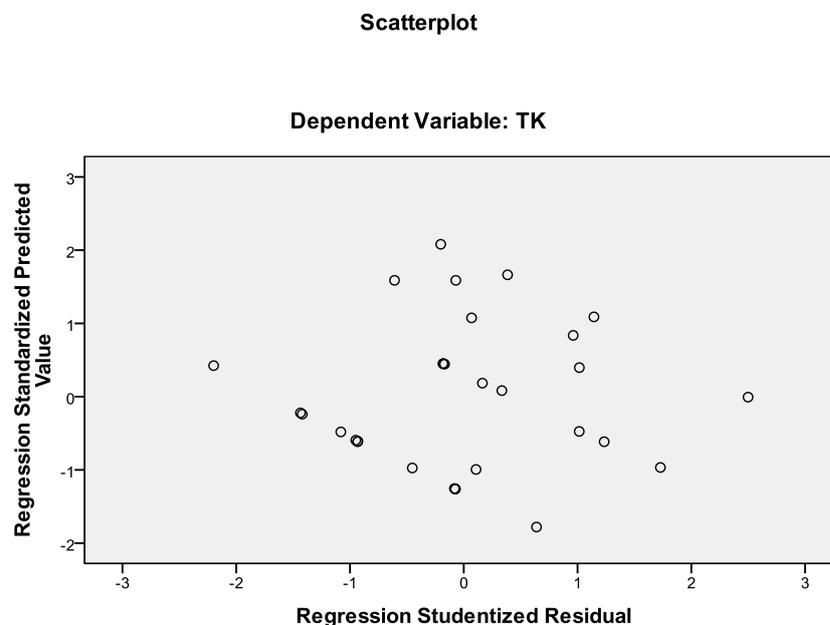
Sumber: data primer diolah, 2014

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil perhitungan nilai tolerance menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki tolerance kurang dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih dari 95%. Hasil perhitungan nilai VIF juga menunjukkan hal yang sama, tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. jadi dapat disimpulkan bahwa **tidak ada multikolinearitas** antar variabel independen dalam model regresi.

#### 4.4.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot. Dasar analisisnya adalah jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Gambar 4.1**  
**Scatter Plot**



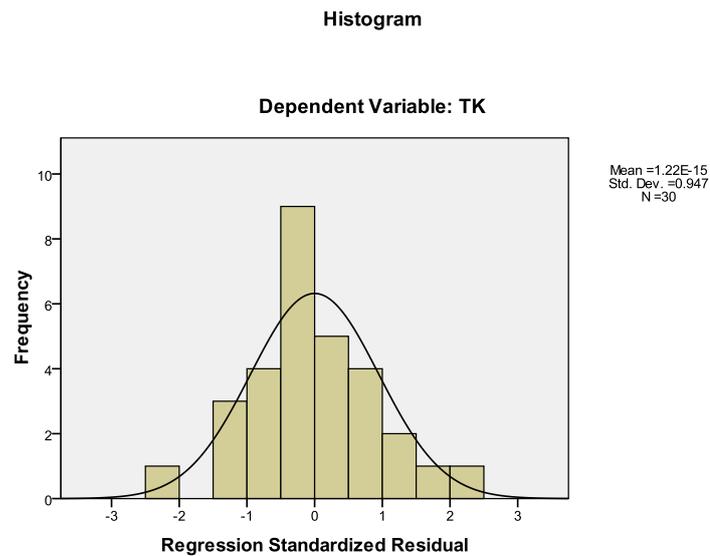
Sumber: data primer diolah, 2014

Dari grafik scatterplot terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas atau di bawah angka 0 pada sumbu Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi linear berganda bebas dari asumsi klasik heteroskedastisitas dan layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

#### 4.4.3. Uji Normalitas

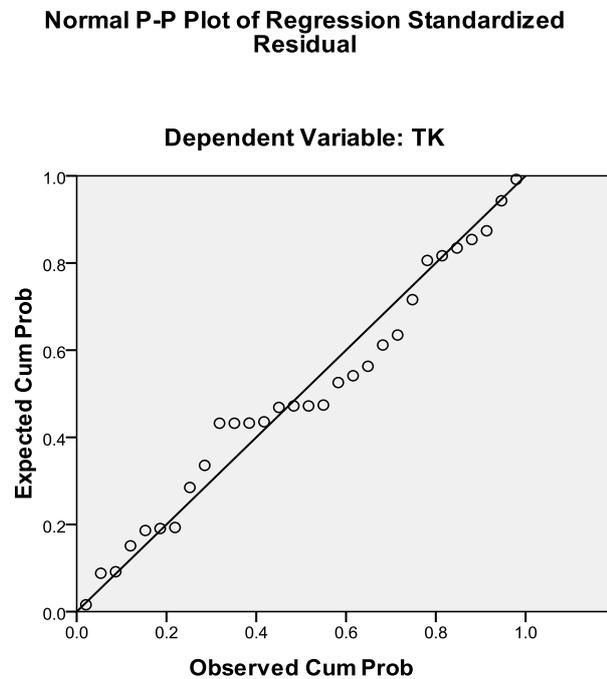
Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Berikut ini ditampilkan hasil output grafik histogram dan grafik normal plot.

**Gambar 4.2**  
**Histogram**



Sumber: data primer diolah, 2014

**Gambar 4.3**  
**Normal P-P Plot of Regresi3n Standardized Residual**



Sumber: data primer diolah, 2014

Dengan melihat tampilan grafik histogram yang seimbang dan titik-titik pada grafik normal probability plot yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa data menunjukkan pola distribusi yang normal.

#### 4.5. Uji Hipotesis

Analisis pengaruh Dimensi *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* terhadap Tingkat Kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari analisis regresi berganda yang selengkapnya dapat dilihat pada lampiran dan terangkum pada tabel 4.7 berikut :

**Tabel 4.7**  
**Uji Parsial (Uji t)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.011	3.052		.004	.997		
DU	.637	.176	.521	3.623	.001	.689	1.451
DIQ	-.017	.172	-.012	-.097	.923	.905	1.105
DSI	.528	.183	.397	2.882	.008	.751	1.331

a. Dependent Variable: TK

Sumber: data primer diolah, 2014

#### 4.5.1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial

##### **Pengaruh Dimensi *Usability* (kegunaan) terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa**

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial, pengaruh *Usability* (kegunaan) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dengan menggunakan program SPSS diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 3,623 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,699. Nilai tersebut menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai  $p > \alpha$  yaitu  $0,001 < 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Usability* (kegunaan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

##### **Pengaruh *Information Quality* (Kualitas Informasi) terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa**

Berdasarkan hasil regresi pada tabel 4.7 diatas, diperoleh  $t_{hitung} = 0,097$  sedangkan  $t_{tabel} = 1,699$ . Nilai tersebut menunjukkan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai  $p > \alpha$  yaitu  $0,923 > 0,05$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *Information Quality* (Kualitas Informasi) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa.

##### **Pengaruh *Service Interaction* (Interaksi Layanan) terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa.**

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pada tabel 4.7 diatas, pengaruh *Service Interaction* (Interaksi Layanan) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dengan diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,882, sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,697. Nilai tersebut menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , dengan nilai  $p > \alpha$  yaitu  $0,008 > 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan

bahwa Dimensi *Service Interaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

#### 4.5.2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Pengujian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara simultan antara Dimensi *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* terhadap Tingkat Kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari hasil uji f seperti pada tabel 4.8 dibawah ini.

**Tabel 4.8**  
**Uji Simultan (Uji f)**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	174.583	3	58.194	14.721	.000 <sup>a</sup>
	Residual	102.784	26	3.953		
	Total	277.367	29			

a. Predictors: (Constant), DSI, DIQ, DU

b. Dependent Variable: TK

Sumber: data primer diolah, 2014

Berdasarkan pada hasil uji f pada tabel diatas, diperoleh  $f_{hitung}$  sebesar 14,721 dengan nilai  $p = 0,00$ . Karena probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kepuasan mahasiswa. Dapat dikatakan bahwa variabel Dimensi *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* secara simultan/bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

#### 4.6. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis statistik menunjukkan bahwa variabel dimensi *usability* dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pengguna layanan website UT di UPBJJ-UT Ambon. Dalam hal ini yang dimaksud dengan *usability* atau kegunaan website adalah untuk mempermudah pengguna website dalam hal ini mahasiswa UT untuk melakukan proses belajar mengajar dengan berbagai fitur yang telah disediakan dalam website ini, bahasa

situs yang mudah dimengerti, dan dapat beroperasi dengan sebagaimana mestinya. Hasil yang signifikan menunjukkan bahwa faktor dimensi usability merupakan indikator utama bagi seorang mahasiswa untuk merasakan kepuasan pada saat menggunakan website UT.

Berdasarkan hasil analisis statistik hipotesa dua menunjukkan bahwa variabel *Information Quality* atau kualitas informasi yang diinformasikan melalui website UT memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan website UT. Dalam hal ini disebabkan karena informasi yang disampaikan tidak dapat diakses oleh mahasiswa pada kedua lokasi ini karena terkendala infrastruktur internet yang belum maksimal kedua kabupaten ini dilihat dari masih sedikitnya warnet maupun lokasi-lokasi hotspot untuk dapat dipergunakan oleh mahasiswa dalam mengakses website UT.

Berdasarkan analisis pada hipotesa ketiga menunjukkan bahwa variabel dimensi interaksi layanan/service interaction dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan website UT. Dalam hal ini interaksi layanan yang disediakan oleh UT berupa layanan tutorial online yang diikuti oleh mahasiswa dalam hal ini mahasiswa program non pendidikan dasar (non pendas). Dari layanan tutorial ini adanya interaksi antara dosen dan mahasiswa maupun mahasiswa berupa forum diskusi dan layanan email. Sehingga hasil ini merupakan pendorong bagi mahasiswa untuk merasakan kepuasan dalam layanan website UT

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesa pertama, pengaruh dimensi *Usability* memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan website UT
2. Berdasarkan hasil hipotesa kedua tidak adanya pengaruh signifikan dimensi *Information Quality* terhadap tingkat kepuasan mahasiswa
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesa ketiga, dimensi *service interaction* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa
4. Sedangkan secara simultan dapat diketahui bahwa variabel independen yang digunakan yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UT dalam menggunakan website UT.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan di atas, maka beberapa saran yang diusulkan pada penelitian selanjutnya adalah :

1. Penelitian selanjutnya dapat menambah variabel lain, tidak terbatas pada faktor perilaku tapi juga faktor teknis dalam rangka implementasi website UT kepada mahasiswa.
2. Perlu dilakukan penelitian dengan sampel yang lebih banyak dan tidak terbatas pada satu bagian saja, tetapi juga diperluas untuk seluruh kabupaten kota di Provinsi Maluku.
3. Perlu adanya pengembangan instrumen, yaitu disesuaikan dengan kondisi dan lingkungan dari objek penelitian.

#### **5.3. Keterbatasan**

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu penelitian ini hanya menggunakan kuisioner, sehingga kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan pada data yang dikumpulkan melalui kuisioner. Selain itu, responden penelitian hanya terbatas pada

Pemerintah dua Kabupaten yaitu Kab. Seram Bagian Barat dan Maluku Tenggara, sehingga kemungkinan akan menghasilkan hasil yang berbeda.

#### **5.4. Implikasi**

Hasil penelitian ini akan lebih berguna apabila memberikan implikasi pada masa yang akan datang, antara lain :

- Mendorong dan memperkaya penelitian-penelitian dalam bidang PTJJ khususnya kelembagaan.
- Memberi masukan kepada para pengembang website UT dalam hal ini kepala Puskom UT menyangkut faktor-faktor yang mempengaruhi layanan website UT.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji Supriono. 2005. Pengantar Teknologi Informasi. Semarang : Salemba Infotik.
- Arikunto, S. 2010. Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta
- Brotosiswojo, B.S., 2003. Liku-liku E-Education. Dalam Durri Andriani, dkk. (Eds). Cakrawala Pendidikan: E-learning dalam Pendidikan. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Dahlan, M. Alwi, dkk., 1993, Jurnal Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia vol. 5 dan 6, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Jackson, S.E., & Schuler, R.S. 1990. *Human Resource Planning: Challenges for Industrial/Organization Psychologists*. New York, West Publishing Company
- Kusmayandi dan Ender, 2001, Metode Penelitian Kepariwisata. Jakarta: Gramedia
- Nawawi, Hadari, 2001, Manajemen Sumberdaya Manusia, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- O'Brien, James A. 2006. Pengantar Teknologi Sistem Informasi Perspektif Bisnis dan Manajerial. Jakarta : Salemba Empat.
- Pian, M.C.D. & da Silveira, G.E. (1996). *A framework for analyzing the potentials of the internet network model for distance education*. Brasil: Universidade Federal do Rio Grande do Norte.
- Schuler. R.S., & Walker, J.W. 1990. *Human Resource Strategy: Focusing on Issues and Actions*. *Organizational Dynamics*, New York, West Publishing Company.
- Sekaran, Uma. 2003. Research Method for Business, 4ed. USA : John Wiley & Sons.
- Sugiyono, 1999, Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Penerbit CV. ALFABETA.
- Tjhai Fung Jin. 2003. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Akuntan Publik". *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*.
- V. Zeithaml, A. Parasuraman and A. Malholtra, 2000, *A Conceptual Framework to Understanding E-Service Quality: Implication For Future Research and Managerial Practice*. *Marketing Science Institution Report* No. 00-115, pp. 16  
[http://id.wikipedia.org/wiki/Sumber\\_daya\\_manusia](http://id.wikipedia.org/wiki/Sumber_daya_manusia) [diakses tanggal 31 Juli 2013]

<http://makalahkumakalahmu.wordpress.com/2009/03/25/strategi-perencanaan-sumber-daya-manusia-yang-efektif/> [diakses tanggal 31 Juli 2013]

<http://bank-ilmu.blogspot.com/2007/04/layanan-informasi-untuk-pemberdayaan.html>  
[diakses tanggal 31 Juli 2013]

<http://www.anneahira.com/pengertian-website.htm>, [diakses tgl 15 Desember 2013)

<http://erizco.wordpress.com/2010/04/17/strategi-perencanaan-sumber-daya-manusia-yang-efektif/> [diakses tanggal 15 Desember 2013]