

## **Kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran online di tengah pandemi dengan pengaruh penguasaan teknologi dan kemampuan komunikasi verbal**

**Epsilandri Septyarini<sup>1\*</sup>, Agus Dwi Cahya<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta.

<sup>1</sup>Email: [epsilandriseptyarini@ustjogja.ac.id](mailto:epsilandriseptyarini@ustjogja.ac.id)

<sup>2</sup>Email: [agusdc@ustjogja.ac.id](mailto:agusdc@ustjogja.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran dengan sistem online. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta yang berjumlah 200 mahasiswa. Metode analisis yang digunakan adalah uji asumsi klasik, uji t dan uji F dengan teknik accidental sampling. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penguasaan teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan siswa, keterampilan komunikasi verbal berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan siswa, penguasaan teknologi dan keterampilan komunikasi verbal berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan siswa. mahasiswa. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk mengukur penguasaan teknologi dan keterampilan komunikasi verbal terhadap kepuasan mahasiswa.

**Kata Kunci:** Penguasaan teknologi; keterampilan komunikasi verbal; kepuasan mahasiswa

### ***Student satisfaction in online learning in the midst of a pandemic with the influence of mastery of technology and verbal communication skills***

#### ***Abstract***

*This study aims to determine student satisfaction in learning with an online system. The sample in this study was students of the Faculty of Economics, Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta, totaling 200 students. The method in this research is accidental sampling. The analysis method used is the classical assumption test, t test and F test. Based on the results of the study, it is known that technology mastery has a significant positive effect on student satisfaction, verbal communication skills have a significant positive effect on student satisfaction, mastery of technology and verbal communication skills simultaneously influence satisfaction. college student. It is hoped that this research can be used to measure technological mastery and verbal communication skills on student satisfaction.*

**Keywords:** *Mastery of technology; verbal communication skills; student satisfaction*

---

---

## PENDAHULUAN

Situasi pandemi covid-19 ini yang mengharuskan masyarakat berada dan melakukan pekerjaan dari rumah (work from home) seakan memaksa kita untuk terbiasa dalam berbagai penggunaan teknologi informasi guna mendukung aktivitas sehari-hari. Kebijakan Physical Distancing diberlakukan dan dijadikan dasar dari pelaksanaan belajar dari rumah dengan memanfaatkan teknologi secara mendadak. Hal inilah tidak jarang membuat para tenaga pendidik, para siswa dan para orang tua menjadi kaget dan mau tidak mau harus “melek” teknologi. Penerapan pembelajaran berbasis teknologi informasi sudah diberlakukan dalam beberapa waktu terakhir dalam sistem Pendidikan yang ada di Indonesia.

Pembelajaran teknologi informasi memang sudah diberlakukan dalam beberapa tahun terakhir dalam sistem pendidikan di Indonesia. Pembelajaran daring yang berlangsung sebagai kejutan dari pandemi Covid-19, membuat kaget hampir di semua lini, dari kabupaten/kota, provinsi, pusat bahkan dunia internasional. Namun proses pembelajaran penuh secara online pada situasi pandemi covid-19 ini, melahirkan kendala-kendala teknis, sistem yang belum merata, dan kemampuan para tenaga pendidik yang belum sepenuhnya menguasai teknologi. Para siswa yang terlibat dalam proses pelaksanaan pembelajaran secara daring ini pasti memiliki pengalaman yang sangat berbeda. Sekalipun banyak anggapan bahwa para siswa tidak nyaman dengan kondisi ini, namun sudah seharusnya sebagai tenaga pendidik memikirkan cara-cara menarik dalam menyampaikan materi selama proses belajar mengajar. Kemampuan penguasaan teknologi dan penyampaian secara verbal secara online ini dapat menjadi factor penentu kepuasan para siswa dalam belajar secara daring

### **Kajian pustaka**

#### **Penguasaan teknologi**

Menurut (Ratna, 2019) Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi melalui sistem informasi bukan saja akan meningkatkan kualitas serta kecepatan informasi yang dihasilkan bagi manajemen, namun dengan adanya teknologi informasi yang sesuai akan menciptakan sistem informasi manajemen yang mampu meningkatkan integrasi antar fungsional di organisasi. Definisi umum sistem informasi adalah: “Sebuah system yang terdiri atas rangkaian subsistem informasi terhadap pengolahan data untuk menghasilkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan.”

Sedangkan Menurut (Dwitayanti, 2011) Diperkenalkannya reformasi pendidikan yang berkaitan erat dengan sistem informasi yang dibutuhkan dalam pengembangan dunia pendidikan. Konsep ini memiliki nuansa bagaimana dunia pendidikan berusaha menggunakan perangkat komputer, yang dapat diaplikasikan sebagai sarana komunikasi untuk meningkatkan kinerja dunia pendidikan secara signifikan. Informasi merupakan satu-satunya sumber yang dibutuhkan seorang pimpinan lembaga pendidikan. Sedangkan menurut (Sumarna, Kansil, & Hamid, 2020) Pilihan platform dalam pembelajaran online adalah harus memperhatikan minimal dua aspek yaitu aplatform yang dipahami dan dapat digunakan; dan platform yang dapat membantu mencapai tujuan pembelajaran. Jenis platform pembelajaran online dapat menggabungkan 3 pilihan yaitu (1) pengelolaan pembelajaran sistem, (2) aplikasi media sosial, dan (3) perangkat lunak konferensi web. Pengaruh yang signifikan dari pilihan mode platform pembelajaran online terhadap variabilitas Tingkat kepuasan siswa dalam berpartisipasi dalam proses pembelajaran online ditunjukkan oleh pengaruh perubahan varian unik tingkat kepuasan.

#### **Kemampuan komunikasi verbal**

Komunikasi merupakan hubungan antara dua orang atau lebih, baik secara lisan maupun tertulis. Kedua belah pihak harus dapat saling mengekspresikan keinginan dan merasa, bahwa mereka dapat saling memahami dan mengerti. Komunikasi dengan pelanggan tidak hanya dengan bertatap muka, namun juga dapat melalui surat, kartu ucapan, telepon yang berupa sales call serta e-mail Komunikasi yang berkelanjutan adalah salah satu variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara berkesinambungan (Rostina, 2017)

#### **Kepuasan mahasiswa**

Menciptakan dan mencapai kepuasan mahasiswa sebagai pengguna suatu sistem yang diterapkan suatu perguruan tinggi, untuk mengingat bahwa mahasiswa sebagai pengguna sistem tersebut merupakan manusia yang memiliki keinginan, harapan dan kebutuhan yang berbeda-beda, serta tidak jarang

---

---

keinginan, harapan, dan kebutuhan mereka itu mengalami perubahan dari waktu ke waktu dan dalam jangka waktu yang tidak lama. Oleh karena itu suatu perguruan tinggi harus senantiasa memperhatikan setiap kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh mahasiswanya agar dapat menyajikan suatu sistem yang dapat memenuhi kebutuhan dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa agar dapat meningkatkan pula kinerja yang dihasilkannya (Hapsara & Yandi, 2020)

Penguasaan Teknologi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Menurut (Hakim & Mulyapradana, 2020) penggunaan penguasaan teknologi memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam pemberlajaan perkuliahan. Menurut (K. Antasari & Yaniartha Sukartha, 2015) terciptanya kepuasan merupakan salah satu sasaran utama dalam manajemen sumber daya manusia pada suatu organisasi, karena hal tersebut akan berdampak pada peningkatan kemampuan SDM.

H1: Penguasaan Teknologi berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan mahasiswa.

Kemampuan komunikasi verbal berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

Menurut (Sutiyatno, 2018) komunikasi verbal itu sendiri tidak berdampak pada pikiran dan hati siswa seperti halnya komunikasi nonverbal yang melengkapi pesan verbal. Pesan verbal yang sama dapat menciptakan makna dan interpretasi yang berlawanan oleh siswa, cara pesan tersebut dikomunikasikan melalui media komunikasi non verbal. Sedangkan (Asrar, Tariq, & Rashid, 2018) komunikasi memainkan peran yang sangat penting dalam membangun karir mahasiswa. Komunikasi guru, baik verbal maupun non-verbal, merupakan faktor penting yang dibutuhkan oleh siswa untuk berhasil dalam mengejar pendidikan. Komunikasi memotivasi siswa untuk meningkatkan kemampuannya. Ini juga mendorong siswa untuk bekerja keras. Oleh karena itu, sangat penting dan perlu bahwa guru berkomunikasi dengan siswa secara efektif.

H2: Kemampuan komunikasi Verbal berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Penguasaan teknologi dan kemampuan komunikasi verbal berpengaruh positif secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Menurut (Hayati, Palilati, & Sukotjo, 2018) Penguasaan teknologi informasi dapat di jadikan salah satu komponen peningkatan mutu kualitas organisasi. Saluran audio sama pentingnya dengan saluran visual dalam penyampaian informasi non-verbal. Menurut (Dilnoza & Nurmaxamatovna, 2019) Saluran audio mencakup jeda, nada, pilihan kata dan penekanan pada kata atau kalimat tertentu. Faktor-faktor ini memiliki pengaruh besar pada penonton karena memperkuat atau melemahkan perspektif mereka. Ketika ada informasi yang mubazir, seperti pesan yang disampaikan secara visual dan verbal yang sama persis, maka kemanjuran kehadiran sosial akan terganggu. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan yang dimiliki. Sedangkan menurut (K. C. Antasari & S, 2015) Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya: apresiasinya terhadap ilmu atau keterampilan yang diperoleh, pelayanan akademik yang diberikan perguruan tinggi, terpenuhinya kebutuhan akademik dengan dukungan sarana dan prasarana, berbagai peraturan dan kebijakan dalam penyelenggaraan proses akademik, serta harapan-harapan atau ekspektasinya terhadap perguruan tinggi yang telah memberikan jasa pelayanan (services) kepadanya sebagai pelanggan (customer). Tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dari jasa pendidikan yang dilakukan perguruan tinggi dapat diukur dengan lima dimensi, yaitu tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy.

## **METODE**

Berdasarkan penelitian ini, yang menjadi populasi dalam adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Taman Siswa Yogyakarta dengan jumlah 402 mahasiswa. Sampel dalam penelitian ini 200 Mahasiswa aktif di fakultas ekonomi, Teknik pengambilan data dengan teknik accidental sampling, menggunakan instrumen kuesioner. Metode yang di gunakan menggunakan metode slovin.

Tabel 1. Indikator

Variabel	Indikator
Penguasaan Teknologi	Persepsi kegunaan/manfaat Persepsi kemudahan penggunaan Sikap terhadap perilaku Niat Perilaku Perilaku
Kemampuan komunikasi verbal (Sudrajat, 2016)	Kecepatan pesan Keakuratan pesan kejelasan pesan
Kepuasan mahasiswa (Faoziah & Sembiring, 2017)	Kemudahan penggunaan bentuk (format) Akurasi (Accuracy) Kecapatan merespon keamanan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji validitas dan reabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan nilai corrected item-total correlation > dari r-table (0.1161) atau valid. Data variabel dalam penelitian ini telah diuji dan memiliki nilai reliabilitas yang baik dengan taraf signifikansi 5% dan cronbach's alpha based on std. > 0,06

### Asumsi klasik

Tabel 4 menunjukkan model regresi mengikuti tahapan pengujian Asumsi Klasik telah memenuhi multikolonieritas (VIF dan tolerance), heteroskedastisitas (Uji glejser), dan normalitas (Kolmogorov-Smirnov test).

Tabel 2. Uji asumsi kalasik

Mdl	Var.		Multikolonieritas		Uji glejser		Kolmogorov-Smirnov test	
	Bebas	Terikat	Tol.	VIF	T	Sig.	Asymp. sig (2-tailed)	Kolomogrov-smirnov Z
1	PT	KM	.746	1.341	1.562	.120	0,200	0,098
2	KKV	KM	.746	1.341	-1.300	.195	0,200	0,098

Hasil uji Kolmogorov-smirnov Z regresi pertama adalah sebesar 0,098 dengan Asymp.sig. (2-tailed) 0,200, uji Kolmogorov-smirnov Z kedua adalah sebesar 0,098 dengan Asymp.sig. (2-tailed) 0,200, Hasil uji glajser regresi pertama menunjukkan nilai sig. Penguasaan Teknologi (0,120), uji glejser nilai sig. kemampuan komunikasi verbal (0,195), semua > 0,05 atau tidak signifikan yang artinya tidak ada heterokedastisitas pada model regresi. Hasil uji multikoloniaritas menunjukkan nilai tolerance dari regresi pertama penguasaan teknologi (0.746), dan kemampuan komunikasi verbal uji multikoloniaritas menunjukkan nilai tolerance dari komitmen afektif (0.746), > 0,10 dan nilai VIF < 10 yang artinya tidak ada multikoloniaritas.

### Pengujian hipotesis

Hasil pengujian hipotesis pada Tabel 5 menunjukkan H1, di terima dengan nilai probabilitas 0,000. Hasil pengujian H2 menunjukkan di terima dengan nilai probabilitas 0,000. Sedangkan Hipotesis 3 dilihat dari pengujian secara beresam-sama nilai Anova menunjukkan nilai sig sebesar 0.000 < dari 0.05, dan nilai F menunjukkan 209.358 > 2.65 maka hipotesis 3 berpengaruh secara simultan.

Tabel 3. Uji hipotesis

	Var		Stand. Coeff.	t	Sig.	Koef. Determinasi
	Bebas	Terikat	Beta			
H1	PT	KM	.273	5.852	.000	.677
H2	KKV	KM	.653	13.984	.000	.677
H3	PT.KKV	KM	-	-	.000	.677

---

---

Pengujian hipotesis pertama menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan penguasaan teknologi terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran online. Penguasaan teknologi akan meningkatkan kemampuan dan mendukung perilaku kreatif yang akan bermuara pada kepuasan yang individu lakukan. Penguasaan teknologi di nilai mahasiswa sebagai berikut : Banyak manfaat yang saya dapat dari penguasaan teknologi (4.45), Saya dapat menggunakan media elektronik dengan baik dalam pembelajaran online (4.20), Saya dengan mudah mengoperasikan aplikasi seperti zoom, google met dalam perkuliahan (4.22), Saya memiliki niat untuk belajar menggunakan media elektronik dengan sungguh-sungguh (4.08), Dengan menguasai teknologi dapat mempermudah aktifitas saya (4.39). Semua memiliki nilai rata-rata >4 dari skala 1 sampai dengan 5. Bila kemampuan teknologi bergerak kearah positif karena manfaat yang di dapat dalam penguasaan teknologi maka akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan kegiatan, sehingga akan timbul rasa puas dalam diri individu. penelitian ini sejalan dengan penelitian (Sambul, 2018) menunjukkan bahwa penguasaan teknologi memiliki nilai yang positif, sehingga semakin tinggi penguasaan teknologi akan semakin meningkatkan kemampuan mahasiswa.

Pengujian Hipotesis kedua menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kemampuan komunikasi verbal terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran online. Kemampuan komunikasi verbal di nilai mahasiswa sebagai berikut : Saya dapat menerima materi yang di jelaskan oleh dosen (3.63), Saya dapat dengan jelas mendengar ketika dosen menjelaskan (3.59), Dosen menyampaikan pesan dengan akurat (3.76), Dosen menyampaikan materi dengan jelas (3.72). Semua memiliki nilai rata-rata >3 dari skala 1-5. Kemampuan komunikasi verbal sangat penting dalam hal meningkatkan skill dari setiap individu melalui komunikasi verbal dapat mengekspresikan atau menyampaikan argument atau pendapat untuk mendapatkan pengetahuan ataupun kepuasan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh (Rostina, 2017) Komunikasi merupakan hubungan antara dua orang atau lebih, baik secara lisan maupun tertulis. Kedua belah pihak harus dapat saling mengekspresikan keinginan dan merasa, bahwa mereka dapat saling memahami dan mengerti, sehingga kepuasan dalam berkomunikasi dapat berjalan dengan baik.

Pengujian Hipotesis ketiga menunjukkan terdapat pengaruh secara simultan penguasaan teknologi dan kemampuan komunikasi verbal terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran online. Variabel kepuasan mahasiswa di nilai oleh mahasiswa sebagai berikut : Saya dengan mudah mengikuti perkuliahan online (3.68), Format yang ada dalam aplikasi mudah di pahami (3.87), Saya senang dalam kuliah online ini selalu tepat (3.32), Saya mudah merespon apa yang di sampaikan oleh dosen (3.48), Keamanan dalam pembelajaran selalu terjaga (3.72). Semua memiliki nilai >3 dari skala 1-5. Kemampuan Penguasaan teknologi dan kemampuan komunikasi verbal sudah di nilai baik dan positif oleh mahasiswa sehingga mahasiswa puas dengan pembelajaran dengan system Online.

## **SIMPULAN**

Penelitian menghasilkan temua bahwa penguasaan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, Kemampuan komunikasi verbal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, terdapat pengaruh penguasaan teknologi dan kemampuan komunikasi verbal berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran system online.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Antasari, K. C., & S, P. D. Y. (2015). Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Dan Penggunaan Teknologi Informasi Pada Kinerja Individual Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemoderasi. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Antasari, K., & Yaniartha Sukartha, P. (2015). Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Dan Penggunaan Teknologi Informasi Pada Kinerja Individual Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 10(2), 354–369.
- Asrar, Z., Tariq, N., & Rashid, H. (2018). *The Impact Of Communication Between Teachers And Students: A Case Study Of The Faculty Of Management Sciences, University Of Karachi*.

- 
- 
- Pakistan. European Scientific Journal, Esj, 14(16), 32.  
<https://doi.org/10.19044/esj.2018.V14n16p32>
- Dilnoza, A., & Nurmaxamatovna. (2019). The Effects Of Verbal And Non-Verbal Cues In Multimedia. *International Journal Of Innovative Technology And Exploring Engineering*, 8(9 Special Issue 2), 753–756. <https://doi.org/10.35940/ijitee.I1043.0789s219>
- Dwitayanti, Y. (2011). Dampak Impelementasi Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. 69–87.
- Faoziah, R. A., & Sembiring, J. (2017). Pengaruh Implementasi Sistem Pembelajaran E-Learning ( Studi Kasus Fakultas Informatika Dan Fakultas Rekayasa Industri ) Effect Of Implementation Of E-Learning Learning System To Satisfaction Of University Students Telkom ( Case Study Faculty Of Informati. 4(3), 2547–2554.
- Hakim, M., & Mulyapradana, A. (2020). Pengaruh Penggunaan Media Daring Dan Motivasi Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Saat Pandemi Covid-19. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 4(2), 154–160. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.V4i2.8853>
- Hapsara, O., & Yandi, A. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Sistem Informasi Terpadu Akademik (Sita) Universitas Batanghari Jambi. 5(2), 327–334. <https://doi.org/10.33087/jmas.V5i2.205>
- Hayati, W. O. T., Palilati, A., & Sukotjo, E. (2018). Pengaruh Sistem Informasi Akademik (Siakad) Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa (The Effect Of Academic Information System And The Quality Of Administrative Services On Student Satisfaction). *Jurnal Manajemen, Bisnis, Dan Organisasi*, 2(1), 11–19.
- Ratna, S. (2019). Analisis Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Akademik (Sia) Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa. 10(2), 53–59.
- Rostina, C. F. (2017). Dampak Komunikasi , Dan Kualitas Layanan Mahasiswa Manajemen Universitas Prima. *Wira Ekonomi Mikroskil*, 7(1), 63–70.
- Sambul, S. A. P. (2018). Pengaruh Penguasaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Telkom Indonesia Cabang Manado. 6(2), 10–16.
- Sudrajat, D. (2016). Pengaruh Komunikasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Lp3i Jakarta Kampus Sudirman. *Jurnal Lentera Komunikasi*, 2(1), 1–16.
- Sumarna, N., Kansil, Y., & Hamid, R. (2020). The Influence Of Online Learning Platf orm Models During The Covid-19 Outbreak On College Student Satisfaction Levels In Southeast Sulawesi. (2), 72–81.
- Sutiyatno, S. (2018). The Effect Of Teacher’s Verbal Communication And Non-Verbal Communication On Students’ English Achievement. *Journal Of Language Teaching And Research*, 9(2), 430. <https://doi.org/10.17507/jltr.0902.28>