



## PENGARUH BAHASA INDONESIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PORTAL LAYANAN MAHASISWA FASILKOM UPN "VETERAN"

Endang Sholihatin<sup>1</sup>, Raihan Ramadhan<sup>2</sup>, Abraham Danar Jovian<sup>3</sup>, Paskalis Reynaldy Elroy Gabriel<sup>4</sup>, Rizqullah Sandya Yossie Triwinanda<sup>5</sup>, Muhammad Nabil Ramadhani<sup>6</sup>, dan Ryan Bagus Bimantoro<sup>7</sup>

1) UPN "Veteran" Jatim

E-mail: [endang.sholihatin.ak@upnjatim.ac.id](mailto:endang.sholihatin.ak@upnjatim.ac.id)

2) UPN "Veteran" Jatim

E-mail: [22081010151@student.upnjatim.ac.id](mailto:22081010151@student.upnjatim.ac.id)

3) UPN "Veteran" Jatim

E-mail: [22081010157@student.upnjatim.ac.id](mailto:22081010157@student.upnjatim.ac.id)

4) UPN "Veteran" Jatim

E-mail: [22081010197@student.upnjatim.ac.id](mailto:22081010197@student.upnjatim.ac.id)

5) UPN "Veteran" Jatim

E-mail: [22081010235@student.upnjatim.ac.id](mailto:22081010235@student.upnjatim.ac.id)

6) UPN "Veteran" Jatim

E-mail: [22081010245@student.upnjatim.ac.id](mailto:22081010245@student.upnjatim.ac.id)

7) UPN "Veteran" Jatim

E-mail: [22081010270@student.upnjatim.ac.id](mailto:22081010270@student.upnjatim.ac.id)

### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*

Diterima Juni 2023

Disetujui September 2023

Dipublikasikan

Desember 2023

### Abstrak

Penelitian ini membahas pengaruh bahasa Indonesia terhadap kepuasan pengguna dalam pengembangan dan penggunaan portal layanan mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jatim. Tujuan dari penelitian ini adalah: a) untuk mengetahui pemahaman pengguna dan keefektifan penggunaan bahasa Indonesia yang digunakan dalam Portal Layanan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer UPN "Veteran" Jatim, b) untuk mengetahui apakah penggunaan bahasa Indonesia membuat interaksi antara pengguna dengan Portal Layanan meningkat, dan c) untuk mengetahui apakah bahasa Indonesia dapat meminimalisasi *misinformasi* pengguna sehingga, dapat berpengaruh dengan tingkat kepuasan terhadap Portal Layanan Mahasiswa tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Sampel penelitian adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer UPN "Veteran" Jatim yang aktif menggunakan portal layanan mahasiswa. Penelitian ini memperoleh hasil: a) portal layanan mahasiswa dapat dipahami dengan baik oleh keluarga mahasiswa, dibuktikan dengan data 99% mahasiswa paham dengan penggunaan bahasa yang ada di Portal Layanan Mahasiswa tersebut, b) mahasiswa yang menggunakan Portal Layanan Mahasiswa mengalami peningkatan interaksi dengan 98% setuju karena penggunaan bahasa yang jelas dan efektif, c) sebagian besar

---

pengguna melaporkan bahwa mereka lebih nyaman dalam berinteraksi dengan portal karena menggunakan bahasa yang akrab bagi mereka dan berpengaruh juga dengan pemahaman dalam menerima informasi.

**Kata Kunci** : bahasa Indonesia, kepuasan pengguna, portal layanan mahasiswa

### **Abstract**

---

*This research discusses the influence of Indonesian on user satisfaction in the development and use of the student service portal of the Faculty of Computer Science, National Development University "Veteran" East Java. The aims of this research are: a) to determine user understanding and effectiveness of the use of Indonesian in the Student Service Portal of the Faculty of Computer Science, UPN "Veteran" East Java, b) to find out whether the use of Indonesian makes interaction between users and the Service Portal increase, and c) to find out whether Indonesian can minimize user misinformation so that it can influence the level of satisfaction with the Student Services Portal. The research method used is a survey using a questionnaire as a data collection tool. The research sample was students from the Faculty of Computer Science at UPN "Veteran" East Java who actively used the student services portal. This research obtained the following results: a) the student services portal can be understood well by student families, as evidenced by data that 99% of students understand the language used on the Student Services Portal; b) students who use the Student Services Portal experience increased interaction by 98% agree because the use of language is clear and compelling, c) most users report that they are more comfortable interacting with the portal because it uses language that is familiar to them and also influences understanding in receiving information.*

**Keywords:** Indonesian, user satisfaction, student service portal

---

## **PENDAHULUAN**

Bahasa Indonesia merupakan bahasa yang dapat mempersatukan bangsa (I Nengah Laba dan Ni Made Rinyanthi, 2018) yang telah diikrarkan oleh para pemuda dalam momen Sumpah Pemuda pada 28 Oktober 1928. Hal itu membuktikan, bahwa Bahasa Indonesia dapat menyatukan bangsa Indonesia yang terdiri dari berbagai macam suku, ras, dan golongan. Selain itu, bahasa Indonesia juga berfungsi sebagai bahasa pengantar pendidikan nasional yang telah diatur dalam UU No.24 tahun 2009 Pasal 29 di ayat 1. Hal itu, bertujuan agar setiap anak Indonesia dapat dengan mudah menempuh pendidikan dari mana pun asalnya.

Bahasa Indonesia merupakan media utama dalam pendidikan di Indonesia, yang di dalamnya mengandung nilai budaya bangsa (I B Putera Manuaba, 1996). Dalam dunia pendidikan, bahasa yang digunakan adalah bahasa baku. Hal itu, agar memudahkan dalam menyampaikan informasi dan ilmu yang akan diberikan. Namun, dengan kemajuan zaman dan teknologi, bahasa Indonesia mengalami banyak pergeseran. Salah satunya, percampuran bahasa atau yang sering disebut dengan *slang words*. Bukan urusan boleh atau tidak boleh dalam penggunaan bahasa

campur atau *slang words*, tetapi lebih ke pantas atau layak tidaknya berbahasa seperti itu (Aminudin Aziz, 2021). Oleh karena itu, bahasa Indonesia harus dipelajari dengan baik khususnya di dunia pendidikan formal.

Bahasa Indonesia harus mengikuti perkembangan zaman dari segi penyampaian maupun media yang digunakan. Media Pembelajaran merupakan salah satu alat komunikasi dalam proses pembelajaran. Dikatakan demikian, karena di dalam media pengajaran terdapat proses penyampaian pesan dari pendidik kepada anak didik (Indriana, 2011:5). Menurut Mansyur (2016), setiap pengajar bahasa Indonesia senantiasa terus berupaya meningkatkan keberhasilannya dalam pembelajarannya, seperti melakukan inovasi-inovasi pembelajaran yang efektif, inovatif, aktif, kreatif, dan menyenangkan.

Tidak seperti dahulu yang kegiatan pembelajaran disampaikan lewat media buku atau fisik, saat ini pembelajaran dan informasi mengenai pendidikan bisa diberikan lewat media daring. Setiap dosen dapat berkreasi dan berinovasi dalam merencanakan serta menyusun model pembelajaran (Mulyaningsih, Nurfiana, & Zahidin, 2017) sehingga, kini dalam kegiatan khususnya di Perguruan Tinggi, banyak membuat inovasi dalam kegiatan khususnya di dalam kampus. Seperti contoh penggunaan website yang rasanya menjadi hal yang wajib ada di kelas Perguruan Tinggi untuk memudahkan kegiatan Mahasiswa di lingkungan kampus dalam hal layanan maupun kegiatan pembelajaran.

Website yang digunakan dalam kegiatan pembelajaran bisa berupa *e-learning* yang memuat banyak hal untuk mendukung kegiatan kuliah secara daring. Kemudian dalam pelayanan Mahasiswa biasa berupa Portal Layanan, biasa digunakan untuk mengurus banyak keperluan di lingkup prodi, fakultas, maupun seluruh kampus. Penggunaan bahasa Indonesia sebagai media utama dalam dunia pendidikan selalu menjadi fokus utama yang dapat menentukan keefektifan kegiatan di dalam kampus.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pemahaman pengguna dan keefektifan penggunaan bahasa Indonesia yang digunakan dalam Portal Layanan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer UPN "Veteran" Jatim. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah penggunaan bahasa Indonesia membuat interaksi antarpengguna dengan Portal Layanan meningkat. Selain itu, juga untuk mengetahui apakah bahasa Indonesia dapat meminimalisasi *misinformasi* pengguna sehingga berpengaruh pada tingkat kepuasan terhadap Portal Layanan tersebut.

*User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) adalah kerangka kerja yang umum digunakan untuk memahami pengaruh pengalaman pengguna terhadap kepuasan mereka. Menurut teori ini, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dalam konteks portal layanan mahasiswa, penggunaan bahasa Indonesia yang jelas, akurat, dan mudah dipahami dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dan akhirnya,

kepuasan mereka. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model penerimaan teknologi (TAM) menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi niat dan penerimaan pengguna terhadap teknologi. Model ini menekankan, bahwa persepsi tentang kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi mempengaruhi niat dan penerimaan pengguna. Dalam konteks pengembangan dan penggunaan portal layanan mahasiswa, bahasa Indonesia yang mudah dipahami dan digunakan dengan baik dapat memengaruhi persepsi pengguna tentang kemudahan penggunaan portal, yang pada gilirannya memengaruhi kepuasan pengguna.

*Information Quality* (Kualitas Informasi) menekankan pentingnya kualitas informasi yang disajikan kepada pengguna. Dalam konteks portal layanan mahasiswa, kualitas bahasa Indonesia yang digunakan dalam menyajikan informasi penting. Penggunaan bahasa Indonesia yang akurat, jelas, dan sesuai dengan pemahaman pengguna dapat meningkatkan kualitas informasi yang disampaikan, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Portal Layanan Mahasiswa Fasilkom UPN "Veteran" Jatim adalah sebuah portal layanan berbentuk website yang berisi berbagai informasi, berkaitan dengan kegiatan perkuliahan di Fakultas Ilmu Komputer (Fasilkom) seperti profil fakultas beserta jurusan yang ada di dalamnya, pengumuman, serta informasi tentang seminar yang akan diadakan. Dilengkapi beberapa fitur untuk mendukung kegiatan mahasiswa Fasilkom seperti pengajuan surat (*form*) secara daring, pendaftaran yudisium, serta beberapa fitur bantuan lainnya.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer UPN "Veteran" Jatim. Metode ini, memungkinkan untuk mengumpulkan data yang dapat diukur secara numerik dan menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Adapun lokasi dari penelitian ini yaitu Fakultas Ilmu Komputer UPN "Veteran" Jatim yang dikerjakan dari tanggal 8 Mei 2023 hingga 13 Mei 2023.

Populasi pada penelitian ini adalah keluarga mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer UPN "Veteran" Jatim yang mengisi kuesioner, disebarkan dalam rentang waktu telah yang ditentukan. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampel jenuh, yaitu semua anggota populasi diambil sebagai sampel. Sumber data kami adalah pengguna Portal Layanan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer UPN "Veteran" Jatim.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bahasa adalah alat komunikasi sosial yang berupa sistem simbol bunyi yang dihasilkan dari ucapan manusia. Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan sarana untuk berinteraksi dengan manusia lainnya di masyarakat. Untuk

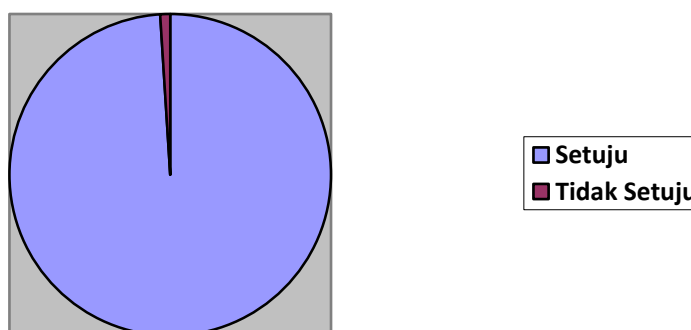
kepentingan interaksi sosial itu, maka dibutuhkan suatu wahana komunikasi yang disebut bahasa.

Bahasa Indonesia adalah bahasa resmi Negara Kesatuan Republik Indonesia dan bahasa menjadi persatuan bangsa Indonesia. Jika dipandang dari sudut pandang linguistik, bahasa Indonesia adalah sebuah variasi dari bahasa Melayu. Dalam hal ini dasar yang dipakai adalah bahasa Melayu Riau, tetapi telah mengalami perkembangan akibat penggunaannya sebagai bahasa kerja dan proses pembakuan pada awal abad ke-20. Sampai saat ini, bahasa Indonesia adalah bahasa yang hidup dan terus berkembang dengan pengayaan kosakata baru, baik melalui penciptaan maupun melalui penyerapan dari bahasa daerah dan bahasa asing.

Dalam penyampaian informasi, harus menggunakan bahasa Indonesia yang baik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang bendera, bahasa, dan lambang negara, serta lagu kebangsaan Indonesia. Tugas Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kemendikbud adalah menjaga, merawat, dan memartabatkan bahasa negara yaitu bahasa Indonesia. Sesuai amanat UU itu juga, bahasa Indonesia wajib digunakan di ruang publik dan fasilitas pelayanan umum (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2017).

### **Pemahaman Pengguna Dan Keefektifan Penggunaan Bahasa Indonesia Yang Digunakan Dalam Portal Layanan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jatim**

Menurut survei yang lakukan dengan metode kuantitatif menggunakan kuesioner pada keluarga mahasiswa informatika menunjukkan, bahwa banyak pengguna yang terbantu dengan penggunaan bahasa dalam Pelayanan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer (POLAM), dan banyak yang setuju dengan penggunaan bahasa pada pelayanan informasi tersebut.



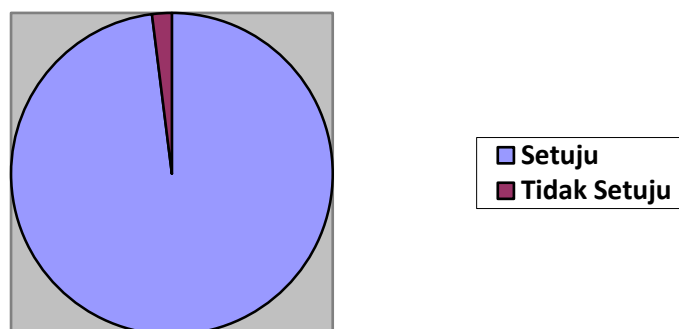
**Gambar 1.** Diagram Pemahaman Pengguna

Dari grafik pada pernyataan pertama, kami mendapatkan bahwa 99% mahasiswa setuju dengan penggunaan bahasa Indonesia pada POLAM dan ini adalah salah satu pernyataan dari mahasiswa yang memberi persetujuan. “Jelas dengan bahasa yang

baik, mahasiswa menjadi lebih paham pada fitur pelayanan tersebut hanya dengan membaca penjelasannya”.

Kesimpulan yang kami dapatkan, bahwa penggunaan bahasa Indonesia dalam Portal Layanan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer sangat membantu dan memengaruhi pemahaman dari pengguna terhadap fitur-fitur yang disediakan oleh portal tersebut. Penggunaan bahasa Indonesia yang diterapkan juga efektif dalam menyampaikan informasi yang tersedia di Portal Layanan Mahasiswa UPN “Veteran” Jatim tersebut. Dengan penggunaan bahasa Indonesia yang baik, fitur pelayanan tersebut lebih mudah dimengerti serta mengurangi tingkat *miskomunikasi* yang dapat ditimbulkan.

### **Penggunaan Bahasa Indonesia Membuat Interaksi Antara Pengguna Dengan Portal Layanan Portal Layanan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jatim**



**Gambar 2.** Diagram Interaksi Pengguna

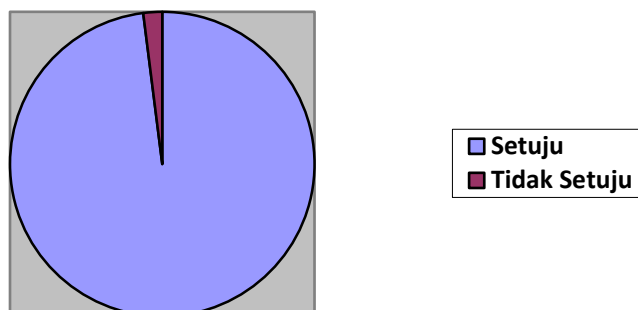
Dari grafik pertanyaan kedua, “Apakah penggunaan bahasa Indonesia dapat meningkatkan interaksi antara pengguna dengan Portal Layanan Mahasiswa tersebut?” menurut formulir pertanyaan yang kami buat 98% setuju dengan rumusan masalah ini salah satu komentar mahasiswa yang kami tanyai mengatakan. “Bisa, karena para pengguna pasti berasal dari daerah yang berbeda-beda, dari hal itu bahasanya pasti berbeda-beda juga, oleh karena itu dengan bahasa Indonesia semua pengguna bisa berinteraksi tanpa terhalang perbedaan bahasa”.

Dapat disimpulkan, bahwa sebagian besar pengguna portal tersebut setuju bahasa Indonesia yang digunakan dapat meningkatkan interaksi antara pengguna layanan dengan portal layanan. Semakin baik dan jelas bahasa yang digunakan, maka interaksi akan semakin meningkat.

### **Perbedaan Dalam Kepuasan Antara Portal Layanan Mahasiswa yang Menggunakan Bahasa Indonesia dengan Aplikasi Layanan yang Lain**

Penggunaan bahasa Indonesia pada Portal Layanan Mahasiswa dapat memberikan kejelasan kepada pengguna yang lebih familiar dengan bahasa tersebut, sedangkan

penggunaan bahasa Inggris atau bahasa lainnya dapat memberikan pengalaman yang lebih familiar atau universal bagi pengguna yang lebih familiar.



**Gambar 3.** Diagram Kepuasan Pengguna

Dari penelitian yang kami kerjakan, sebagian besar audiens merasa lebih puas dengan portal layanan yang menggunakan bahasa Indonesia karena memudahkan pemahaman dan komunikasi antara pengguna dengan Portal Layanan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jatim. Dengan penggunaan bahasa asing, maka dapat meningkatkan tingkat *misinformasi* yang bisa didapatkan oleh pengguna karena kurang familiar.

Sebagian besar audiens juga berpendapat, bahwa penggunaan bahasa Indonesia memberikan kepuasan yang lebih daripada menggunakan bahasa asing seperti bahasa Inggris. Hal itu dikarenakan, sebagian besar mahasiswa yang menggunakan portal layanan merupakan masyarakat Indonesia. Sehingga, penggunaan bahasa Indonesia sangat memudahkan mereka. Dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar pada Portal Pelayanan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer (POLAM), FASILKOM dengan mahasiswanya yang beragam suku bangsa sehingga memudahkan pengguna untuk mengerti informasi yang disampaikan.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan bahasa Indonesia pada aplikasi Layanan Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi UPN “Veteran” Jatim mendapat respon positif dari pilihan fitur yang diberikan untuk pemahaman mahasiswa serta peningkatan interaksi antara mahasiswa dan portal layanan. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa penggunaan portal layanan mahasiswa ini dapat dipahami dengan baik oleh keluarga mahasiswa, dibuktikan dengan data 99% mahasiswa paham dengan penggunaan bahasa yang ada di Portal Layanan Mahasiswa. Kemudian, mahasiswa yang menggunakan Portal Layanan Mahasiswa mengalami peningkatan interaksi dengan 98% setuju akan hal itu karena penggunaan bahasa yang jelas dan efektif. Sehingga, mahasiswa dapat dengan mudah berkomunikasi dan memanfaatkan fasilitas yang disediakan pada Portal Layanan Mahasiswa. Sebagian besar pengguna melaporkan, bahwa mereka

lebih nyaman dalam berinteraksi dengan portal karena menggunakan bahasa yang akrab bagi mereka dan berpengaruh juga dengan pemahaman dalam menerima informasi. Faktor ini meningkatkan kepuasan pengguna terhadap Portal Layanan Mahasiswa dan memperkuat interaksi antara pengguna dengan sistem.

### **Saran**

Disarankan pengembang portal layanan mahasiswa UPN “Veteran” Jatim Jurusan Ilmu Komputer untuk memerhatikan penggunaan bahasa Indonesia dan bahasa asing dalam pengembangan aplikasi Layanan Mahasiswa. Penggunaan bahasa Indonesia harus menjadi yang utama, namun tidak menghalangi kemampuan berkomunikasi dalam bahasa asing lainnya. Dalam konteks ini, penting untuk secara teratur memeriksa dan mengevaluasi penggunaan bahasa Indonesia aplikasi Layanan Mahasiswa untuk memastikan pengembangan dan penggunaan sistem informasi yang lebih efektif dan efisien bagi penggunanya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Harefa, N.A.J. & Hayati, E. 2021. *Media Pembelajaran Bahasa dan Sastra Indonesia dan Informasi*. Unpam Press.
- Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan. 2017. *Penggunaan Bahasa Indonesia di Ruang Publik Merupakan Amanat Undang-Undang*.
- Kuntarto, E. 2017. Keefektifan Model Pembelajaran Daring dalam Perkuliahan Bahasa Indonesia di Perguruan Tinggi. *Journal Indonesian Language Education and Literature* Vol. 3, No. 1, Desember 2017.
- Mansyur, U. 2018. Sikap Bahasa dan Pembelajaran Bahasa Indonesia di Perguruan Tinggi. *INA-Rxiv*.
- Manuaba, P. 2019. *Wacana Bahasa dan Sastra*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Sitohang, N. 2020. Penerapan Terhadap Model Penerimaan Teknologi (TAM) dengan Penerimaan Aplikasi E-Commerce dalam Kehidupan Bisnis Usaha Mikro Masyarakat. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*.
- Tinggui, C., Lijuan, P., Xiaohua, Y., Jingtao, R., Jianjun, Y., & Guodong, C. 2020. Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during the COVID-19 Pandemic. *MDPI*.