

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada awal tahun 2020 Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) mencetuskan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), yang kemudian oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi (Diktisaintek) berganti nama menjadi Kampus Berdampak. Dengan tujuan untuk memberikan mahasiswa pengembangan potensi dan kompetensi melalui berbagai program – program didalamnya mahasiswa pada masing – masing kampus.

Dalam pelaksanaan program ini, Universitas Nusa Mandiri memiliki website Kampus Berdampak yang bernama Kampus Berdampak Nusa Mandiri (*kampusberdampak.nusamandiri.ac.id*). Hadirnya *website* ini digunakan untuk proses administrasi program. Dalam pelaksanaannya, *website* ini belum memiliki data kepuasan pengguna terhadap aspek – aspek yang ada didalamnya, sehingga perlu dilakukan analisis agar dapat diukur tingkat kepuasan penggunanya. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur aspek – aspek kepuasan pengguna adalah *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Webqual 4.0*. Menurut penelitian terdahulu, yang menggunakan metode *EUCS* dan *Webqual 4.0* menunjukkan bahwa hasil pengujian menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pengguna mencapai nilai 4,095 dengan kategori Puas [1]. Dan dari aspek – aspek yang ada, variabel *Content* pada metode *EUCS* merupakan salah satu yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengukuran aspek kepuasan pengguna [2]. Sedangkan pada metode *Webqual 4.0*, menurut penelitian Nurul Ayuni Jingga Putri dan Resad Setyadi aspek *usability* memiliki nilai yang signifikan sebesar yaitu sebesar 65,2 [3].

Dilakukannya penelitian ini guna mendapatkan hasil kepuasan pengguna dengan metode *EUCS* dan *Webqual 4.0*, sehingga diharapkan hasil dari pengukuran dapat dijadikan acuan kepuasan pengguna untuk perbaikan *website Kampus Berdampak* Universitas Nusa Mandiri di kemudian hari.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Belum diketahuinya tingkat kepuasan pengguna (mahasiswa, dosen, staf) terhadap website resmi Kampus Berdampak di Universitas Nusa Mandiri
2. Belum terukurnya secara rinci kepuasan pengguna dari aspek sistem informasi (isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu).
3. Belum teridentifikasinya secara spesifik faktor-faktor dari kualitas website (kegunaan, informasi, interaksi layanan) yang menjadi kekuatan dan kelemahan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana metode *EUCS & WebQual 4.0* dalam mengukur kepuasan pengguna website Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri?
2. Bagaimana pengaruh variabel-variabel dari model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* (Isi, Akurasi, Format, Kemudahan Penggunaan, Ketepatan Waktu) secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna?

3. Bagaimana pengaruh variabel Kualitas Interaksi Layanan (*WebQual 4.0*) terhadap kepuasan pengguna website Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh metode *EUCS & WebQual 4.0* terhadap kepuasan pengguna website.
2. Menganalisis pengaruh variabel-variabel dari model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* terhadap kepuasan pengguna website.
3. Menganalisis pengaruh variabel Kualitas Interaksi Layanan (*WebQual 4.0*) terhadap kepuasan pengguna website.

1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah pengukuran tingkat kepuasan pengguna *website* Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri, dengan populasi mahasiswa semester 6 & 8 Universitas Nusa Mandiri. Penelitian ini menggunakan dua metode, yaitu *EUCS* dan *Webqual 4.0*. Pada metode *EUCS* variabel – variabel yang digunakan adalah : *Content* (Isi Informasi), *Accuracy* (Akurasi), *Format* (Tampilan). *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), *Timeliness* (Ketepatan Waktu). Sedangkan untuk metode *Webqual 4.0* yaitu : *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*

Penelitian ini dibatasi hanya pada tahap hasil pengukuran kepuasan pengguna dengan variabel – variabel yang terdapat pada metode diatas. Sehingga hasil akhir dari penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi pengembang dalam meningkatkan layanan *website* di kemudian hari.