

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi saat ini sebagai kemajuan pengetahuan dan keterampilan baru yang menciptakan sistem, alat, atau prosedur baru yang lebih maju atau efisien. Kemajuan tersebut dapat terjadi di berbagai bidang, seperti ilmu komputer, elektronik, kesehatan, energi, transportasi, dan masih banyak lagi. Melalui kemajuan teknologi ini, pemerintah harus mengikuti dan memanfaatkan teknologi yang ada. Sistem online ditandai dengan pencatatan cepat dan komprehensif dari setiap transaksi di semua file yang relevan. Hal ini semakin maju hingga teknologi informasi digital dapat membantu pengguna mengakses informasi secara cepat. Kemajuan teknologi informasi menyebabkan sebagian besar orang akan menggunakan layanan web atau aplikasi untuk menemukan akses informasi yang cepat dan mudah jika layanan web atau aplikasi yang dibuka memenuhi kualitas layanan informasi yang dirasakan saat ini. Diharapkan di masa mendatang, pengguna akan puas. Dari perspektif fungsi aplikasi dan efisien navigasi pengguna, pemanfaatan dan kegunaan aplikasi merupakan salah satu faktor kunci kualitas layanan aplikasi. Agar dapat menyampaikan informasi secara cepat dan akurat. Salah satu bidang yang mendapatkan dampak yang cukup signifikan perkembangannya dengan perkembangan teknologi ini adalah bidang pendidikan,

dimana falsafahnya pendidikan merupakan suatu proses komunikasi dan informasi dari pendidik kepada peserta didik yang berisi informasi-informasi pendidikan yang memiliki unsur-unsur pendidik sebagai sumber informasi, media sebagai sarana penyajian ide, gagasan dan materi pendidikan serta peserta didik itu sendiri (Oetomo Dan Priyogutomo, 2004).

Pendidikan memiliki berbagai program salah satunya yaitu program beasiswa merupakan salah satu aspek penting dalam sistem pendidikan. Program beasiswa bertujuan untuk memberikan dukungan finansial kepada individu yang memiliki potensi akademis atau prestasi luar biasa, namun mungkin mengalami keterbatasan finansial. Program beasiswa membantu menciptakan akses pendidikan yang lebih merata, memungkinkan individu dari berbagai lapisan masyarakat untuk mengejar pendidikan tinggi tanpa terkendala.

Pemerintah Kabupaten Jembrana memperkenalkan inisiatif baru yang dikenal dengan layanan SIBAJA (Sistem Beasiswa Jembrana) layanan ini di fasilitasi oleh Pemerintah Kabupaten Jembrana layanan ini mempermudah dalam mengakses informasi beasiswa dan pengumpulan berkas beasiswa . SIBAJA sebagai program beasiswa di daerah jembrana memiliki peran strategis dalam mendukung akses pendidikan tinggi bagi masyarakat setempat. Dalam konteks ini, penggunaan website menjadi krusial, bukan hanya sebagai sumber informasi, tetapi juga sebagai alat yang memudahkan proses pendaftaran, monitoring, dan pelaporan bagi penerima beasiswa dan pihak administratif. Meningkatnya keterlibatan pengguna, baik penerima beasiswa

maupun pihak terkait, menyoroti kebutuhan akan analisis yang mendalam terhadap kepuasan pengguna terhadap website SIBAJA. Kepuasan pengguna menjadi indikator utama dalam menganalisis keberhasilan suatu sistem informasi. Oleh karena itu, penerapan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) menjadi relevan dalam konteks ini untuk mengukur sejauh mana pengguna merasa puas dengan fungsionalitas, antarmuka, dan layanan yang disediakan oleh website SIBAJA. Menurut dari Saputra & Kurniadi (2019) Kepuasan adalah perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan realita (kenyataan). Semakin sejalan harapan dengan kenyataan maka kepuasan akan ikut meningkat dan begitu pun sebaliknya. Kepuasan pengguna merupakan hal yang penting dalam pengembangan sebuah sistem informasi. Kepuasan pengguna suatu sistem dapat dijadikan sebagai acuan dalam proses pengembangan sistem itu sendiri, dan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari sistem yang sedang berjalan atau diterapkan. Kualitas sistem informasi yang bagus dapat meningkatkan kepuasan penggunanya.

Kepuasan pengguna menjadi indikator utama dalam menganalisis keberhasilan suatu sistem informasi. Dengan menerapkan metode EUCS (*end-user computing satisfaction*), analisis dapat menggambarkan sejauh mana pengguna merasa puas dengan fungsionalitas, antarmuka, dan layanan yang disediakan oleh website SIBAJA.

Dari seluruh hasil wawancara yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi, termasuk masalah kecepatan dan kinerja seperti seringnya terjadi error, kesulitan saat menggunakan website

terutama terkait login dan mengunggah dokumen, kendala terkait kapasitas upload dokumen yang terbatas, serta kurangnya pemahaman pengguna terhadap beberapa fitur atau proses. Meskipun beberapa responden menyatakan kepuasan mereka dengan penggunaan website secara keseluruhan, ada indikasi bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan mengatasi masalah yang dihadapi.

Dari hasil wawancara tersebut di dapatkan beberapa masalah yang bisa di kaitkan dengan beberapa indikator yaitu content (Isi dan Informasi) yakni beberapa pengguna mengalami kesulitan dalam memahami beberapa fitur atau proses pada website, yang menunjukkan adanya kebutuhan untuk informasi yang lebih jelas atau panduan penggunaan yang lebih baik.

Accuracy (Akurasi) terkait pengguna yang mengindikasikan adanya masalah pada error pada sistem, khususnya pada saat login atau mengunggah dokumen serta lambatnya menerima keluhan dari masalah pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa akurasi hasil dan kestabilan sistem perlu ditingkatkan untuk mengurangi ketidaknyamanan dan mencegah error yang sering terjadi.

Format, dimana website dinilai cukup membantu dalam proses pendaftaran beasiswa, tetapi ada kendala pada format dan kapasitas unggah dokumen, di mana pengguna merasa terbatas dalam ukuran file yang bisa diunggah. Ini menjadi perhatian karena menghambat kelancaran proses pendaftaran bagi pengguna yang mungkin memiliki

file dalam ukuran lebih besar. Pemahaman yang kurang terhadap sistem antrian juga menunjukkan adanya kebutuhan akan penyampaian informasi yang lebih efektif.

Ease of Use (Kemudahan Penggunaan), meskipun beberapa pengguna merasa website SIBAJA mudah digunakan, adanya keluhan terkait kesulitan login serta beberapa pengguna baru yang masih kesulitan saat menggunakan website SIBAJA dan seringnya terjadi error menunjukkan bahwa aspek kemudahan penggunaan masih perlu ditingkatkan. Kesulitan ini berpotensi menurunkan kepuasan pengguna secara keseluruhan karena menghambat aksesibilitas dan kelancaran penggunaan.

Timeliness (Ketepatan Waktu), dimana identifikasi menemukan bahwa ada masalah kecepatan sistem, terutama saat banyak pengguna yang mengakses website, menunjukkan bahwa kecepatan layanan dapat terganggu dalam kondisi tertentu. Beberapa pengguna menyatakan bahwa website terkadang lambat saat akses ramai, yang menunjukkan bahwa timeliness layanan belum optimal.

Beberapa penelitian yang menggunakan metode EUCS untuk menganalisis kepuasan yaitu penelitian ini menggunakan metode EUCS yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988) untuk mengukur kepuasan pengguna dalam mengoperasikan website atau aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada website SMAN 2 Lubuklinggau, variabel accuracy, ease of use, dan timeliness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi masing-masing 0,021, 0,021, dan 0,001. Sementara itu, variabel content dan format tidak berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai signifikansi masing-masing 0,112 dan 0,840.(Alamsyah & Rahman, 2022)

Selanjutnya penelitian dari website sintap unama penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan website SINTAP UNAMA dan memberikan saran kepada pihak pengembang. Metode yang digunakan adalah metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) yang mencakup dimensi content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Data diambil dari kuesioner dan diolah menggunakan software spss. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel content dan timeliness tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel accuracy, format, dan ease of use berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. (Manajemen et al., 2023)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna e-learning di Mts N 2 Kota Palembang menggunakan model End-User Computing Satisfaction, yang menilai variabel content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh siswa Mts N 2 Kota Palembang menggunakan google form dan diolah dengan software SPSS. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel content, accuracy, dan format berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel ease of use dan timeliness tidak berpengaruh. Uji f menunjukkan bahwa variabel content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-learning di MTS N 2 Kota Palembang (Pibriana & Fitriyani, 2022).

Beberapa penelitian di atas memperkuat alasan penulis mengambil topik analisis kepuasan pengguna karena dari segi kebutuhannya analisis kepuasan pengguna membantu dalam mengukur sejauh mana implementasi website SIBAJA telah berhasil memenuhi tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Dengan menilai kepuasan pengguna, dapat diukur sejauh mana sistem ini berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, lalu berikutnya melalui analisis kepuasan pengguna dapat diidentifikasi masalah dan hambatan yang di hadapi pengguna saat menggunakan website SIBAJA. Hal ini membantu dalam menentukan area-area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan. Alasan lain penulis mengangkat topik ini yaitu belum ada yang melakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap sistem SIBAJA tersebut.

Doll Dan Torkzadeh (1988) Dalam Istianah & Yustanti (2022) menjelaskan bahwa EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) merupakan satu diantara banyaknya penggunaan model untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu implementasi sistem informasi. EUCS mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima variabel yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*)

Hasil pengukuran dapat digunakan acuan untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas website SIBAJA. Perbaikan kualitas website melalui fitur – fitur layanan website dapat meningkatkan performa website dalam melayani pengguna. Hal ini tentu akan membuat pengguna website merasa senang dan puas terhadap layanan yang didapatkan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka dapat di rumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website SIBAJA?
2. Bagaimana rekomendasi sistem beasiswa kabupaten jembrana dari variable isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*), untuk meningkatkan kepuasan pengguna ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan maka penelitian dilakukan dengan tujuan:

1. Mengetahui variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website SIBAJA
2. Untuk memberikan rekomendasi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pengguna sistem beasiswa kabupaten jembrana dari variabel isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*)

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan pada penelitian ini lebih spesifik pada tujuan yang sudah di bagi, maka penelitian ini menerapkan ruang lingkup sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap website SIBAJA yang di naungi oleh dinas pendidikan, pemuda dan olahraga (Disdikpora) Kabupaten Jember.
2. Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna pada mahasiswa yang menggunakan website SIBAJA
3. Analisis kepuasan pengguna website SIBAJA menggunakan metode *end user computing satisfaction* dengan menggunakan 5 variabel yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).
4. Responden yang di gunakan yaitu mahasiswa S1,D4,D3 yang di ukur kepuasannya saat menggunakan website SIBAJA

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan dari penelitian yang telah diuraikan di atas, maka di harapkan manfaat yang didapatkan sebagai berikut:

1. Secara praktis, hasil penelitian ini di jadikan sebagai pertimbangan instansi dalam mengetahui apakah pengguna website sistem beasiswa jember (SIBAJA) sudah puas atau belum.

2. Secara akademis, hasil penelitian ini menjadi referensi yang bisa bermanfaat untuk penelitian selanjutnya
3. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem informasi pendidikan yang lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, khususnya dalam konteks pengelolaan beasiswa di Kabupaten Jembrana.

