

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era digital di zaman sekarang ini, penggunaan teknologi informasi dalam berbagai aspek kehidupan semakin meningkat, Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah membawa dampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk di bidang pendidikan [1]. Salah satu inovasi yang semakin banyak diterapkan adalah sistem aplikasi yang digunakan untuk pendidikan, yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan. Perguruan tinggi saat ini semakin mengandalkan teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam berbagai proses akademik, administrasi, serta pelayanan mahasiswa [2]. Salah satu bentuk penerapan teknologi dalam dunia pendidikan adalah pengembangan sistem informasi berbasis digital yang memungkinkan akses cepat dan mudah terhadap berbagai layanan akademik. Digitalisasi sistem akademik tidak hanya mempermudah proses administrasi, tetapi juga meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi mahasiswa, orang tua, dosen, serta tenaga kependidikan dalam menjalankan aktivitas akademik sehari-hari.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam dunia pendidikan. Universitas Muhammadiyah Malang (UMM), sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi terus berinovasi dalam menyediakan layanan berbasis teknologi untuk meningkatkan kualitas akademik dan administrasi [3]. Salah satu inovasi tersebut adalah aplikasi myUMM Parent, sebuah aplikasi yang ditujukan bagi orang tua mahasiswa untuk memantau perkembangan akademik anak mereka. Aplikasi myUMM Parent memiliki berbagai fitur, seperti keuangan, jadwal kuliah, khs, transkrip, dosen wali, layanan *IT*, AIK, *training* maba [4]. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan orang tua dapat lebih mudah mengakses informasi akademik anak mereka tanpa harus datang langsung ke kampus. Hal ini juga mendukung transparansi serta meningkatkan keterlibatan orang tua dalam pendidikan anaknya.

Namun, meskipun aplikasi myUMM Parent sudah diterapkan, belum diketahui sejauh mana aplikasi ini memenuhi kepuasan pengguna, khususnya dari

sisi orang tua mahasiswa. Faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, keakuratan informasi, tampilan antarmuka, serta kecepatan akses dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Jika aplikasi sulit digunakan, tampilan kurang jelas, atau informasinya tidak akurat, maka pengguna tidak akan merasa puas dan manfaat aplikasi menjadi kurang optimal.

Untuk menilai sejauh mana aplikasi mampu memenuhi harapan pengguna, digunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988)[5]. Metode ini mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi berdasarkan lima dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*[6].

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aditia Angga Perdana, Meinarini Catur Utami, dan Qurrotul Aini (2021) pada aplikasi AUTO2000 Mobile, peneliti menggunakan metode EUCS untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi layanan pemesanan servis kendaraan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, dan *ease of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel *timeliness* tidak berpengaruh signifikan[7]. Penelitian lain yang dilakukan oleh Fifi Syammariyah Bawardi (2019) pada aplikasi driver ojek online PT XYZ menggunakan metode EUCS untuk menilai kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Hasilnya menunjukkan bahwa variabel *accuracy* dan *timeliness* memiliki tingkat rekomendasi dan perlu ditingkatkan agar dapat meningkatkan pengalaman pengguna[8].

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Julian Putra, Dwi Rosa Indah, dan Afriyan Firdaus (2023) dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning SMA Xaverius 1 Palembang Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction” menunjukkan bahwa seluruh variabel EUCS yang terdiri dari *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use* berada pada kategori puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *accuracy* memperoleh nilai kepuasan tertinggi sebesar 70%, sedangkan aspek *format* dan *timeliness* masing-masing memperoleh nilai 68,5%. Meski demikian, peneliti menyarankan adanya pengembangan lebih lanjut pada fitur chat, peningkatan stabilitas sistem, serta

penambahan fitur notifikasi tugas agar pengalaman pengguna menjadi lebih baik[6]. Penelitian yang dilakukan oleh Rudi Santoso, Endang Lestari, dan Ahmad Irfan (2022) dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)” bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi Gojek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* memperoleh nilai rata-rata pada kategori sangat tinggi, yang berarti pengguna merasa puas terhadap kinerja aplikasi Gojek. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis penelitian menyatakan bahwa seluruh variabel EUCS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gojek, dan hasil akhir menunjukkan bahwa hipotesis tersebut diterima[9].

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Dwi Wahyuningtyas (2022) dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Digital Government Service (DGS) di Puskesmas Banguntapan II Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)” menunjukkan bahwa variabel format dan timeliness memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem DGS. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketepatan waktu penyajian informasi yang diberikan sistem berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Semakin cepat dan tepat waktu informasi disampaikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut[10].

Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa metode End User Computing Satisfaction (EUCS) efektif digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem berbasis aplikasi. Namun, hingga saat ini belum terdapat penelitian yang menganalisis kepuasan pengguna aplikasi myUMM Parent. Padahal, aplikasi ini memiliki peran penting dalam mendukung keterlibatan orang tua mahasiswa terhadap perkembangan akademik anaknya.

Keunggulan metode EUCS dibandingkan metode lainnya adalah fokus utamanya pada kepuasan pengguna akhir sistem. Proses ini juga bertujuan untuk menyusun permasalahan yang akan diteliti agar dapat memahami sejauh mana kepuasan pengguna terhadap aplikasi myUMM Parent[11]. Penelitian ini bertujuan

untuk menganalisis keunggulan dan kelemahan aplikasi myUMM Parent berdasarkan pengalaman pengguna. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengembang sistem dalam melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas layanan aplikasi, sehingga myUMM Parent dapat lebih optimal dalam mendukung berbagai aktivitas di Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam model EUCS, terdapat lima variabel utama yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna. Variabel pertama adalah *Content*, yang mengukur sejauh mana pengguna puas dengan informasi yang tersedia di aplikasi. Variabel kedua, *Accuracy*, menilai kepuasan pengguna berdasarkan tingkat keakuratan informasi dalam aplikasi. Variabel ketiga, *Format*, berfokus pada kepuasan pengguna terhadap tampilan aplikasi. Variabel keempat, *Ease of Use*, mengevaluasi kemudahan penggunaan aplikasi oleh pengguna. Terakhir, variabel *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari segi ketepatan waktu dalam penyampaian informasi di aplikasi [7].

Dengan menerapkan metode ini, penelitian dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna serta memberikan rekomendasi perbaikan bagi sistem yang diteliti. Analisis kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS dapat menemukan kekurangan dalam sistem dengan memahami kebutuhan dan harapan pengguna, sehingga sistem dapat disempurnakan untuk lebih memenuhi ekspektasi pengguna [12]. Oleh karena itu, berdasarkan penerapan metode tersebut, penelitian ini diduga bahwa setiap dimensi dalam metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yang meliputi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Semakin baik persepsi pengguna terhadap kelima dimensi tersebut, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan terhadap aplikasi yang digunakan. Sebaliknya, apabila salah satu dimensi dinilai kurang baik, maka tingkat kepuasan pengguna cenderung menurun. Hasil dari penelitian ini diharapkan tidak hanya membuktikan hubungan antar variabel tersebut, tetapi juga memberikan rekomendasi untuk meningkatkan aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sehingga kualitas dan pengalaman penggunaan aplikasi dapat terus ditingkatkan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis membuat identifikasi masalah yang akan menjadi bahasan yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna Aplikasi myUMM Parent menggunakan metode EUCS?
- b. Bagaimana rekomendasi perbaikan dari hasil analisis yang sudah dilakukan?

1.3. Tujuan

Dari latar belakang dan rumusan masalah diatas, dapat disimpulkan beberapa tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Menjelaskan hasil dari pengukuran kepuasan pengguna aplikasi myUMM Parent menggunakan metode EUCS.
- b. Rekomendasi perbaikan dari hasil analisis yang sudah dilakukan.

1.4. Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah agar tidak melewati ruang lingkup, penulis menguraikan Batasan masalah yaitu:

- a. Penelitian ini menggunakan metode EUCS yang mempunyai 5 variabel yakni *Content, Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timeliness*.
- b. Analisis dilakukan pada aplikasi myUMM Parent.
- c. Penelitian ini hanya akan dilakukan pada orang tua mahasiswa UMM yang Menggunakan aplikasi myUMM Parent.