

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya kemajuan era digital yang berlangsung semakin cepat, kemajuan teknologi informasi mendorong berbagai organisasi untuk memanfaatkan *website* sebagai media penyampaian informasi dan layanan kepada pengguna. *Website* telah digunakan dalam berbagai bidang, seperti *e-commerce*, pemerintahan, pendidikan, maupun perusahaan untuk meningkatkan aksesibilitas informasi, efektivitas komunikasi, dan kualitas layanan. Dalam dunia Pendidikan, *website* berperan sebagai sarana penyebaran informasi akademik, promosi institusi, serta media komunikasi antara institusi dengan mahasiswa maupun masyarakat umum. Di samping itu, *website* institusi juga memuat informasi mengenai fakultas-fakultas beserta program studi yang ada dibawah naungan universitas. Penggunaan *website* di dunia pendidikan sudah terbukti sangat membantu untuk meningkatkan mutu dan kualitas informasi (Ramadhani dkk., 2023). Penelitian Saputro dkk. (2022) menunjukkan bahwa penerapan teknologi *website* di Sekolah MTs NU Miftahul Ulum sebagai media informasi dan promosi mampu meningkatkan jumlah calon siswa, meningkatkan mutu layanan pendidikan di sekolah dan humas, serta terciptanya saluran komunikasi yang efektif dan akurat antara pihak sekolah, siswa, serta orang tua atau wali murid.

Universitas Muhammadiyah Jember (Unmuh Jember) ialah satu di antara perguruan tinggi swasta di Kabupaten Jember yang menaungi 9 fakultas, 31 program studi S1, D3 dan D4, dan 1 program studi pascasarjana memanfaatkan *website* sebagai media penyampaian informasi pada tingkat universitas, fakultas, program studi maupun masyarakat luas. Pada tingkat fakultas, informasi yang disajikan umumnya lebih terfokus pada bidang keilmuan serta kegiatan akademik di lingkungan fakultas tersebut. Tiap program studi di masing-masing fakultas umumnya mempunyai *website* khusus program studi untuk memberikan informasi yang lebih spesifik terkait program studi itu sendiri. Satu di antara program studi yang menyediakan *website* resmi sebagai media penyampaian informasi akademik dan non akademik yakni Program Studi Sistem Informasi (Prodi SI). *Website* Prodi

SI digunakan untuk menyampaikan berbagai informasi akademik dan non akademik, seperti profil prodi, kurikulum, kegiatan mahasiswa, serta informasi pendukung lainnya.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, ditemukan beberapa permasalahan pada *website* Prodi SI, seperti informasi yang kurang diperbarui secara berkala, rendahnya tingkat pemanfaatan *website* oleh mahasiswa, informasi yang tersedia pada *website* tidak mendukung kebutuhan mahasiswa sehingga masih banyak mahasiswa yang jarang bahkan tidak pernah mengakses *website* tersebut. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pengembangan *website* sebagai media layanan informasi akademik dengan pemanfaatannya oleh mahasiswa selaku pengguna utama. Padahal, *website* prodi pada dasarnya tidak hanya berfungsi sebagai media promosi atau *branding* prodi kepada masyarakat luas, tetapi juga harus memberikan manfaat nyata bagi mahasiswa sebagai pengguna utama. Ismail & Sutejo (2024) menyebutkan bahwa *website* program studi dikembangkan untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi informasi akademik, serta efisiensi penyampaian informasi kepada mahasiswa, dosen, dan pihak terkait. Di samping itu, Rombo dkk. (2025) mengindikasikan bahwa *website* program studi seharusnya mampu mencukupi kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna utama, namun rendahnya tingkat kunjungan mahasiswa memperlihatkan terkait *website* belum dimanfaatkan secara optimal.

Permasalahan tersebut berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan *website*. Kepuasan pengguna ialah penilaian yang bersifat pribadi atau subjektif terhadap berbagai aspek yang menjadi tolak ukur kesuksesan dari suatu sistem informasi (Pramudibyo dkk., 2024). Oleh karena itu, diperlukan evaluasi guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna serta mengidentifikasi aspek layanan *website* yang masih perlu ditingkatkan. Evaluasi tingkat kepuasan pengguna pada *website* Prodi SI menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dipilih karena mampu mengukur kepuasan pengguna secara lebih spesifik berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *Content* (Isi), *Accuracy* (Akurasi), *Format* (*Format*), *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), serta *Timeliness* (Ketepatan Waktu). Model EUCS digunakan sebagai alat ukur untuk menilai sejauh mana pengguna merasa puas pada operasional sebuah sistem informasi berlandaskan

pengalaman mereka ketika memakai sistem tersebut (Artanto dkk., 2023). Penelitian ini menduga bahwa kelima dimensi EUCS memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna *website* Prodi SI Unmuh Jember, baik secara parsial maupun simultan. Pengukuran kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS kemudian dikombinasikan dengan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel EUCS terhadap kepuasan pengguna *website*. Namun demikian, hasil pengukuran tersebut belum dapat memperlihatkan atribut layanan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki oleh pengelola *website*. Oleh sebab itu, penelitian ini juga menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk meninjau kepuasan lewat komparasi antara kualitas performa atribut yang dirasakan dengan derajat urgensi atau kepentingan menurut pandangan pengguna (Zuhaira dkk., 2024).

Meskipun penelitian mengenai evaluasi kepuasan pengguna *website* sudah banyak dilaksanakan diberbagai aplikasi ataupun *website* institusi, penelitian yang secara khusus mengevaluasi *website* prodi yang mempunyai karakteristik dan fungsi spesifik masih jarang dilaksanakan. Hingga saat ini belum ada evaluasi maupun penelitian secara khusus yang mengukur tingkat kepuasan pengguna pada *website* Prodi SI Unmuh Jember menggunakan kombinasi metode EUCS dan IPA yang dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Melalui kombinasi metode tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil evaluasi yang lebih komprehensif yang tidak hanya menghasilkan informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga menghasilkan informasi mengenai pengaruh setiap dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna serta menentukan prioritas perbaikan *website* berdasarkan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilaksanakan agar pengembangan *website* bukan sekedar berfokus pada eksistensi sistem semata, melainkan juga menjamin bahwa *website* tersebut sanggup menyajikan nilai guna yang nyata bagi penggunanya.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan uraian latar belakang yang sudah dijabarkan, maka rumusan masalah pada penelitian ini yakni:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna *website* Prodi SI Unmuh Jember ditinjau berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?
2. Bagaimana pengaruh masing-masing dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang meliputi *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*, terhadap kepuasan pengguna *website* Prodi SI Unmuh Jember berdasarkan analisis regresi linear berganda?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan *website* Prodi SI Unmuh Jember berdasarkan posisi atribut dalam matriks *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.3 Tujuan

Merujuk pada pokok permasalahan yang sudah dipaparkan, sasaran utama yang hendak diraih melalui penelitian ini yakni:

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna *website* Prodi SI Unmuh Jember memakai metode EUCS.
2. Menganalisis pengaruh dimensi EUCS yang mencakup, *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* terhadap kepuasan pengguna *website* Prodi SI Unmuh Jember baik secara parsial ataupun simultan berdasarkan analisis regresi linear berganda.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan *website* Prodi SI Unmuh Jember berdasarkan posisi atribut dalam matriks IPA.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diupayakan bisa menyumbang manfaat yang berguna, baik dari dalam aspek pengembangan teori ataupun penerapan praktis, yakni:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dalam bidang evaluasi sistem informasi, khususnya terkait penerapan metode EUCS, analisis regresi linear berganda, dan IPA dalam mengukur kepuasan pengguna *website* institusi Pendidikan. Di samping itu, penelitian ini diupayakan pula dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diupayakan dapat menambah wawasan dan pengalaman peneliti dalam melakukan evaluasi kepuasan pengguna *website* menggunakan metode EUCS, regresi linear berganda, dan IPA.

b. Bagi Program Studi

Temuan dalam riset ini diupayakan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola *website* Prodi SI Unmuh Jember dalam meningkatkan kualitas layanan *website* sesuai kebutuhan pengguna.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diupayakan dapat berperan sebagai literatur pembanding atau acuan dasar penelitian mendatang yang berkaitan dengan evaluasi kepuasan pengguna *website*.

1.5 Batasan Masalah

Guna menjaga fokus pembahasan, penelitian ini dibatasi pada beberapa ruang lingkup berikut ini:

1. Penelitian ini difokuskan hanya pada evaluasi *website* Prodi SI Unmuh Jember serta tidak mencakup *website* program studi lain.
2. Responden pada penelitian ini terdiri atas responden internal dan responden eksternal. Responden internal meliputi mahasiswa aktif dan dosen Prodi SI Unmuh Jember yang pernah mengakses *website* Prodi SI, sedangkan responden eksternal meliputi siswa-siswi SMA/SMK/ sederajat atau calon mahasiswa. Sampel responden internal ditentukan menggunakan *Stratified Proportional Random Sampling* yang terdiri dari 112 responden mahasiswa dan 4 responden dosen, sedangkan responden eksternal menggunakan *Purposive Sampling* dengan rumus *Cohcran* sebanyak 68 responden.
3. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis terkait pengembangan sistem atau pun *performa website*.
4. Analisis difokuskan pada dimensi EUCS dan IPA tanpa memperluas ke variabel eksternal seperti perbandingan dengan *website* lain.