

BAB I

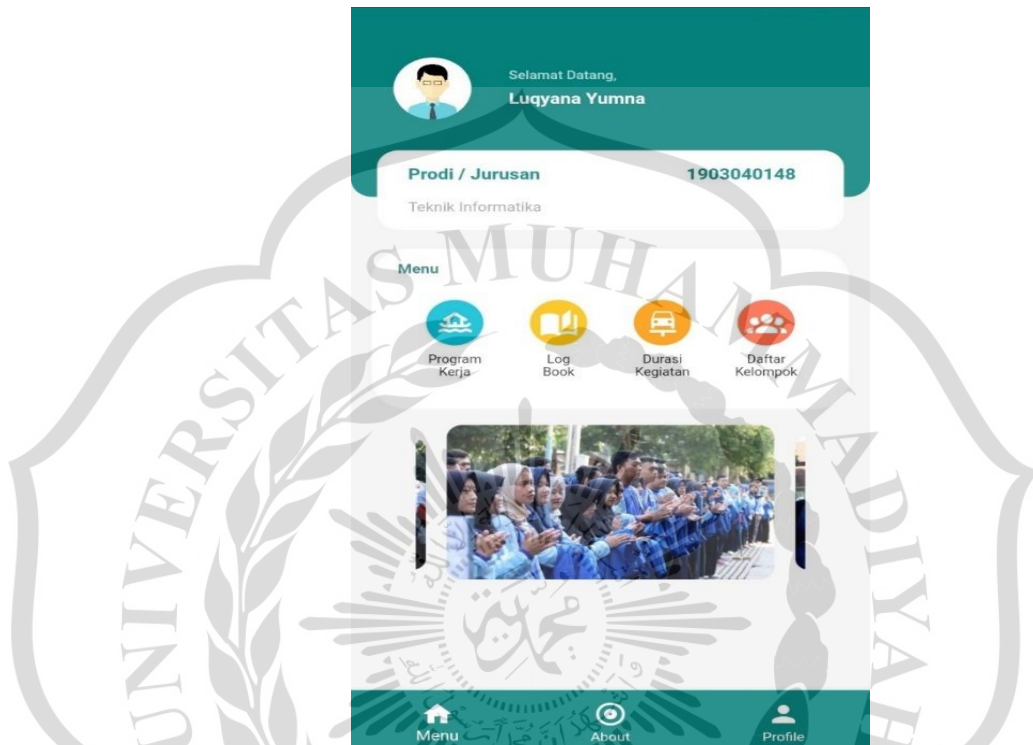
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga pendidikan merupakan tempat atau wadah yang berguna untuk membina, mengarahkan manusia, dan menjadikan masa depan menjadi lebih baik. Setiap orang yang berada pada naungan tersebut akan mengalami perubahan dan perkembangan sesuai dengan corak atau karakteristik institusi tersebut. Lembaga pendidikan yang ada di Indonesia beragam jenisnya, salah satunya yaitu Universitas Muhammadiyah Purwokerto (UMP).

Universitas Muhammadiyah Purwokerto (UMP) adalah salah satu lembaga yang bergerak di bidang pendidikan berbasis swasta yang telah menerapkan teknologi informasi untuk mendukung setiap kegiatan seluruh elemen di dalamnya. Hal tersebut akan menjadikan UMP semakin unggul dan moderen khususnya dalam penerapan teknologi informasi. Aplikasi KKN UMP berbasis *mobile* adalah salah satu penerapan teknologi informasi khususnya dalam kegiatan akademik yang dimana Aplikasi KKN UMP adalah aplikasi yang mendukung mahasiswa dalam pengisian setiap kegiatan pada Kuliah Kerja Nyata (KKN). Aplikasi tersebut dapat diunduh pada *google play store*. Terlihat pada *google play store*, aplikasi ini telah diunduh sebanyak seribu kali oleh pengguna aplikasi.

Aplikasi KKN UMP memiliki fitur untuk *input* program kerja, *input log book*, *view* durasi kegiatan, dan *view* daftar kelompok. Fitur aplikasi KKN UMP *mobile* dapat dilihat pada Gambar 1.1.

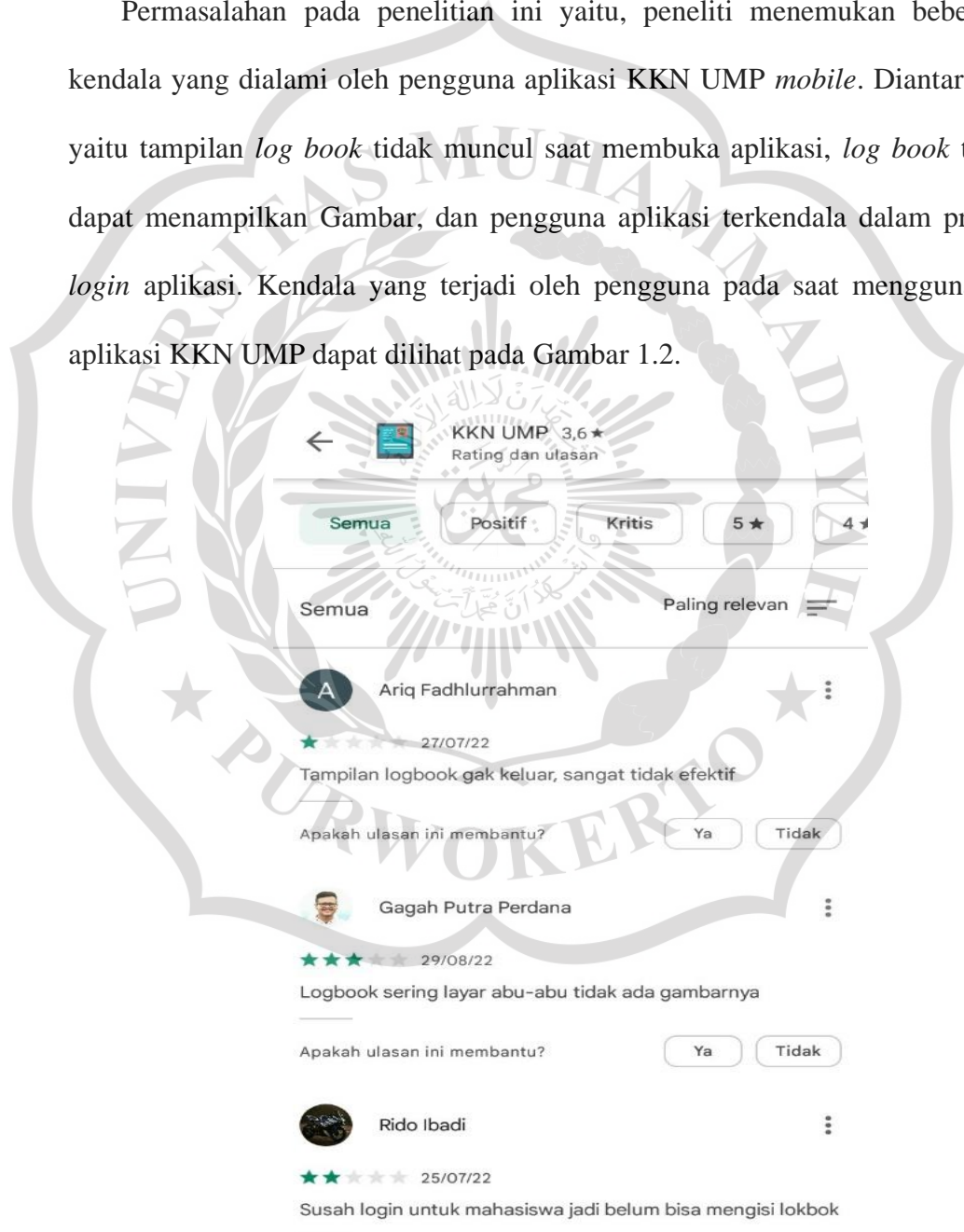


Gambar 1.1 Tampilan aplikasi KKN UMP *mobile*

Salah satu metode untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi yaitu menggunakan metode *end user computing satisfaction* (EUCS). Menurut Sugandi dan Halim (2020) EUCS merupakan alat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna (*user*) suatu sistem atau aplikasi dan hasilnya akan dianalisis menggunakan metode statistik. Variabel EUCS terdiri dari lima variabel, yaitu: *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timelinnes* (ketepatan waktu). Kelebihan dari EUCS ini yaitu dengan menggunakan metode ini maka akan sangat cocok digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi karena

variabelnya sesuai dengan permasalahan yang ada pada aplikasi KKN UMP *mobile* dan metode EUCS ini lebih efektif digunakan dibandingkan dengan metode lain yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi (Ardiansyah, 2019).

Permasalahan pada penelitian ini yaitu, peneliti menemukan beberapa kendala yang dialami oleh pengguna aplikasi KKN UMP *mobile*. Diantaranya yaitu tampilan *log book* tidak muncul saat membuka aplikasi, *log book* tidak dapat menampilkan Gambar, dan pengguna aplikasi terkendala dalam proses *login* aplikasi. Kendala yang terjadi oleh pengguna pada saat menggunakan aplikasi KKN UMP dapat dilihat pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2 Kendala pengguna pada aplikasi KKN UMP *mobile*

Berdasarkan Gambar 1.2 maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto Terhadap Aplikasi KKN UMP Berbasis *Mobile* Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Harapan peneliti pada hasil penelitian ini yaitu agar dapat memberikan masukan atau Gambaran bagi pengembang aplikasi KKN UMP berbasis mobile mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi aplikasi berdasarkan tingkat kepuasan pengguna akhir (*end user satisfaction*) menurut persepsi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat di atas dengan ditemukannya beberapa kendala pada penggunaan aplikasi KKN UMP berbasis *mobile*, maka dapat dirumuskan masalah yaitu faktor- faktor apa saja yang berpengaruh positif dan signifikan mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi KKN UMP berbasis *mobile* berdasarkan hasil dari analisis *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

C. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Objek penelitian ini yaitu aplikasi KKN UMP berbasis *mobile*.
2. Penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto terhadap aplikasi KKN UMP berbasis *mobile*.

3. Metode yang digunakan yaitu metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang memiliki 5 komponen yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timelinnnes* (ketepatan waktu) pada aplikasi KKN UMP berbasis *mobile*.
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi aplikasi KKN UMP berbasis *mobile* yaitu mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah melaksanakan kuliah kerja nyata periode Januari sampai Februari 2023.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu dapat memberikan masukan bagi pengembang aplikasi KKN UMP berbasis *mobile* mengenai faktor-faktor apa saja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap aplikasi berdasarkan tingkat kepuasan pengguna akhir (*end user satisfaction*) menurut persepsi pengguna aplikasi KKN UMP berbasis *mobile*.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto terkait dengan persepsi pengguna aplikasi KKN UMP berbasis *mobile* mengenai *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timelinnnes* (ketepatan waktu).