

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 tahun 2020 memperkenalkan kebijakan Merdeka Belajar - Kampus Merdeka (MBKM) yang mengatur tentang standar nasional Pendidikan Tinggi [1]. Kebijakan MBKM bertujuan untuk menciptakan lingkungan pembelajaran yang inovatif dan fleksibel di Perguruan Tinggi. Melalui kebijakan ini, mahasiswa dapat mengakses pendidikan yang otonom dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, MBKM juga bertujuan untuk memperkuat hubungan antara perguruan tinggi, lembaga, dan dunia industri, serta membekali mahasiswa dengan pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan dunia kerja. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kesesuaian antara lulusan dengan kebutuhan pasar kerja [2].

*Website* MBKM memiliki peran penting dalam mewujudkan dan menyediakan akses yang mudah dan fleksibel ke konten pendidikan tinggi. Melalui *website* MBKM, pengguna dapat mengakses materi kuliah, modul pembelajaran, sumber daya pendidikan, dan informasi terkait MBKM dan memanfaatkan konten pendidikan tinggi secara efektif [3].

Tingkat kepuasan pengguna juga dapat mempengaruhi reputasi sebuah *website*. Pengguna yang puas cenderung memberikan ulasan positif dan berkontribusi pada citra yang baik bagi *website* tersebut. Sebaliknya, pengguna yang tidak puas mungkin memberikan ulasan negatif dan merusak reputasi *website*. Analisis tingkat kepuasan pengguna membantu mengidentifikasi masalah yang mungkin merusak reputasi dan memungkinkan tindakan perbaikan yang dapat mempertahankan atau meningkatkan citra positif dari *website* [4].

*Website* MBKM juga memiliki potensi kelemahan yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna dan keberhasilan implementasi kebijakan MBKM. Penelitian awal dilakukan pada minggu pertama dan dibulan november melalui

wawancara dan observasi yang terdiri dari 50 mahasiswa Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB). Hasil wawancara dan observasi ini kemudian membentuk dasar bagi perancangan kuesioner yang disebarakan kepada sejumlah pengguna *website* MBKM [5]. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan terdapat kelemahan pada *website* karena kesulitan dalam melakukan *upload* berkas syarat pendaftaran dan pendanaan yang dapat memperlambat proses administratif bagi mahasiswa. Selain itu, layanan *help desk* yang kurang *responsif* dalam memecahkan masalah juga menjadi perhatian utama. Kualitas layanan *help desk* yang rendah dapat mengakibatkan keterhambatan dalam mengatasi kendala teknis atau administratif yang dihadapi oleh pengguna. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diarahkan untuk melakukan uji hipotesis guna mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* MBKM dan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna antara lain adalah metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*), yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap konten sistem aplikasi. Variabel ketepatan waktu yang mengukur kepuasan pengguna dengan kecepatan aplikasi dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna, dan variabel kegunaan, yang mengukur seberapa mudah aplikasi dipelajari dan seberapa efektifnya [9]. Penelitian yang menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) telah terbukti valid, konsisten, atau dapat dipercaya meskipun biasanya diterapkan pada sampel kecil [10].

Metode penelitian WebQual 4.0 digunakan sebagai kerangka kerja yang sistematis untuk menganalisis kualitas *website* dari perspektif pengguna. Metode ini memiliki tiga domain kualitas kegunaan (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information quality*), kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) [6]. Metode ini akan memberikan pandangan yang komprehensif mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas *website* dan memberikan panduan dalam merancang perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna [7].

Melalui pendekatan yang mencakup wawancara, observasi, kuesioner, dan penerapan metode WebQual 4.0, penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi akar permasalahan yang menghambat tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* MBKM. Dengan demikian, upaya perbaikan yang tepat dapat diarahkan untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih positif dan mendukung tujuan utama kebijakan Merdeka Belajar - Kampus Merdeka [8].

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dapat dirumuskan yaitu *Website* Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM) masih memiliki kekurangan dalam melakukan *upload* berkas syarat pendaftaran, pendanaan dan layanan *help desk* yang *fast* respon dalam memecahkan masalah sehingga dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunaan *website* Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM).

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berikut merupakan pertanyaan penelitian yang digunakan yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* Merdeka Belajar - Kampus Merdeka (MBKM)?
2. Apakah hasil uji hipotesis mengenai tingkat kepuasan pengguna *website* Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM) pada *batch* 3?

## **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang digunakan yaitu:

1. Penelitian ini berfokus pada mahasiswa yang mengikuti Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB).
2. Penelitian ini dilakukan hanya pada mahasiswa Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) *batch* 3.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan dalam menggunakan *website* Merdeka Belajar - Kampus Merdeka (MBKM) dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan peningkatan *website* secara berkelanjutan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang terdapat pada penelitian ini yaitu:

1. Manfaat penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan *website* Merdeka Belajar - Kampus Merdeka (MBKM).
2. Manfaat penelitian ini untuk mengetahui hasil uji hipotesis tingkat kepuasan pengguna *website* Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM).