

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dalam era transformasi digital yang berkembang sangat pesat, teknologi informasi memainkan peran yang semakin vital dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di dalamnya dunia pendidikan. Kemajuan teknologi informasi telah menghadirkan berbagai inovasi, contohnya adalah Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). MBKM telah membawa perubahan signifikan dalam ranah Pendidikan khususnya di jenjang perguruan tinggi, Program ini merupakan inisiatif pemerintah Indonesia yang bertujuan untuk mengubah paradigma dan memperbaiki sistem pendidikan tinggi di negara ini.

Merdeka Belajar Kampus Merdeka merupakan program yang dibuat oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) Republik Indonesia. Program ini sudah diluncurkan sejak akhir Januari 2020, yang bertujuan untuk memberikan mahasiswa kebebasan dalam mengatur kurikulum dan mengikuti perkuliahan yang sesuai dengan minat, bakat, dan potensi pada setiap individu (Sitorus et al., 2023). Dalam program ini, mahasiswa diberikan kebebasan mengambil SKS di luar program studi. Semua kegiatan tersebut harus dilaksanakan dengan bimbingan dari dosen. (Tohir, 2020)

Universitas Bina Darma merupakan salah satu dari banyak universitas yang menjalankan sistem Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) sejak tahun 2021. Universitas Bina Darma menjalankan sistem MBKM dengan bentuk yang lebih mandiri, yang disebut MBKM Mandiri. Menurut Pusat Informasi Kampus Merdeka (2022) MBKM Mandiri merupakan salah satu bentuk dorongan dari kebijakan Kampus Merdeka yang mendorong institusi pendidikan tinggi untuk melaksanakan program MBKM secara independen, mencakup penyelenggaraan, pendanaan, dan pelaksanaan program tersebut. Kegiatan utama yang tersedia dalam program MBKM di Universitas Bina Darma mencakup berbagai aktivitas seperti magang, riset penelitian,

asistensi mengajar, dan lainnya. Setiap kegiatan yang sedang dilakukan mahasiswa akan didampingi oleh dosen pembimbing masing masing. Mahasiswa dapat mengakses informasi dan mendaftar kegiatan MBKM melalui *website* resmi <https://mbkm.binadarma.ac.id/> yang dibuat pada tahun 2022 dan aktif digunakan hingga sekarang.

Melalui *website* ini, mahasiswa dapat dengan mudah mengakses informasi lengkap tentang program MBKM termasuk deskripsi singkat program, persyaratan, berbagai kegiatan yang tersedia, serta mendaftar dan melacak kemajuan kegiatan yang mereka ikuti. Fitur-fitur seperti *logbook* juga sangat berguna bagi mahasiswa, karena mereka dapat menggunakan *logbook* ini sebagai wadah untuk melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing mereka. Dengan adanya *logbook*, mahasiswa dapat dengan mudah mendiskusikan progress kegiatan yang sedang dilakukan, serta mendapatkan bimbingan terkait penyusunan laporan atau tugas lainnya. Di sisi lain, *website* ini juga memberikan kemudahan bagi dosen pembimbing untuk memantau, melihat status kegiatan mahasiswa, memberikan penilaian dan mengevaluasi kemajuan kegiatan MBKM mahasiswa.

Fakta bahwa *website* MBKM Universitas Bina Darma sejak pertama dibuat dan selama kurang lebih 1 tahun aktif digunakan, belum dilakukan pengukuran terhadap tingkat *usability* sistem, terutama dalam hal kepuasan pengguna. Pertanyaan-pertanyaan kunci yang perlu dijawab termasuk sejauh mana sistem ini mudah dipelajari oleh pengguna, seberapa puas pengguna dengan pengalaman menggunakan sistem tersebut, serta seberapa besar tingkat penggunaan sistem oleh pemakai. Penting untuk diingat bahwa keberhasilan suatu sistem tidak hanya ditentukan oleh fitur atau fungsionalitasnya, tetapi juga oleh penerimaan dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pengujian kebergunaan (*usability*) khususnya kepuasan pengguna perlu dilakukan untuk memastikan bahwa *website* ini dapat diterima dengan baik oleh penggunanya (Maricar & Pramana, 2020).

Salah satu penelitian atau studi yang berhubungan dengan bidang ini ialah penelitian yang dilakukan oleh (Aditya Falah et al., 2023) yang berjudul “Analisis Kepuasan pengguna *E-Learning* Menggunakan *System Usability Scale* (SUS) (Studi Kasus: MA Muhammadiyah 1 Malang)” Penelitian dilakukan untuk menganalisis tingkat dari kepuasan pengguna terhadap *E-Learning* di MA Muhammadiyah 1 Malang menggunakan *System Usability Scale* (SUS). Penelitian mencakup analisis kepuasan pengguna *E-Learning* menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dengan rekomendasi yang disajikan berdasarkan analisis responden dari kelas x, kelas xi, kelas xii, dan guru. Jumlah responden dalam penelitian ini terdiri dari 102 siswa/siswi dan 23 guru pengajar. Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna *E-Learning* di sekolah tersebut dapat diterima. Skor rata-rata dari uji SUS menunjukkan bahwa sistem *E-learning* termasuk dalam kategori *Acceptable*, dengan nilai rata-rata antara 73-77. Meskipun demikian, terdapat beberapa masalah yang perlu diperbaiki berdasarkan tanggapan negatif dari responden, seperti kesulitan pengguna, kebutuhan bantuan orang lain, konsistensi *e-learning*, kebingungan pengguna, dan adaptasi pengguna.

Hal ini menjadi landasan utama penelitian yang berjudul “**Analisis kepuasan pengguna terhadap website MBKM Universitas Bina Darma menggunakan metode *system usability scale***” untuk melakukan analisis mendalam mengenai kepuasan pengguna terhadap *website* MBKM Universitas Bina Darma. Dengan metode *System Usability Scale* (SUS), pendekatan ini dipilih karna alat ukur dari SUS sudah banyak diakui dan digunakan secara luas untuk mengukur *usability* khususnya mengenai kepuasan pengguna. Dengan hanya 10 pertanyaan, SUS memberikan pengukuran yang cepat dan efektif. Aspek yang dicakup oleh metode ini seperti *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Errors*, dan *Satisfaction*. Sampel penelitian ini melibatkan mahasiswa, dosen dan pengelola MBKM Universitas Bina Darma sebagai pengguna utama *website* MBKM. Melibatkan ketiga kelompok ini diharapkan memberikan pandangan yang komprehensif terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan *website* tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang yang telah dijelaskan, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* MBKM Universitas Bina Darma.
- b. Apa saja faktor faktor yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan dari *website* MBKM Universitas Bina Darma kedepannya berdasarkan tanggapan pengguna.

1.3 Batasan Masalah

- a. Penelitian ini difokuskan pada analisis kepuasan pengguna terhadap *website* MBKM Universitas Bina Darma menggunakan metode *System Usability Scale*.
- b. Responden pada penelitian ini terdiri dari tiga kelompok utama, yaitu mahasiswa yang mengikuti kegiatan MBKM semester 6 dan semester 8 tahun akademik 2024, dosen, dan dosen sekaligus pengelola program MBKM Universitas Bina Darma.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini difokuskan untuk mencapai beberapa tujuan berikut:

- a. Menilai tingkat dari kepuasan pengguna terhadap *website* MBKM Universitas Bina Darma menggunakan metode *System Usability Scale*.
- b. Menentukan rekomendasi dalam pengembangan dan peningkatan *website* MBKM Universitas Bina Darma dengan menentukan faktor-faktor yang harus diperbaiki atau ditingkatkan oleh universitas bina darma berdasarkan tanggapan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Bagi Universitas Bina Darma

1. Dengan memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* MBKM, universitas dapat bertindak proaktif dalam memastikan pengguna memiliki pengalaman yang positif.
2. Berdasarkan hasil penelitian, universitas dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *website* MBKM, yang pada akhirnya dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan pendidikan.

b. Bagi Pengguna *website* MBKM

1. Dengan kepuasan pengguna yang meningkat, diharapkan kualitas pendidikan yang diterima khususnya mahasiswa juga ikut meningkat, karena mereka dapat mengakses informasi yang diperlukan dengan lebih efektif.
2. Dengan adanya perbaikan yang diimplementasikan berdasarkan hasil penelitian, pengguna akan mendapatkan pengalaman yang lebih baik, efisien, dan efektif saat menggunakan *website* MBKM.

c. Bagi Peneliti

1. Melalui penelitian ini, Peneliti dapat mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* MBKM Universitas Bina Darma. Hal ini merupakan nilai tambah yang penting dalam menyelesaikan skripsi
2. peneliti dapat mengetahui batas kepuasan pengguna terhadap *website* MBKM Universitas Bina Darma. Dengan demikian, peneliti dapat memberikan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan.