

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Digitalisasi hanyalah langkah awal dalam proses di mana lembaga-lembaga menggunakan alat-alat baru untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan lama[1]. Transformasi ini menandakan pergeseran paradigma layanan yang menuntut kualitas sebuah sistem, informasi, serta pengalaman pengguna yang handal dan dapat diukur. Indonesia menempatkan transformasi digital pada sektor pendidikan sebagai agenda prioritas untuk meningkatkan akses, kesetaraan, dan kualitas pembelajaran melalui *platform* yang berkaitan. Indonesia juga mendorong transformasi *Entrepreneurial Universities* sekaligus meningkatkan kualitas pengalaman belajar[2]. Berbagai penelitian mengatakan bahwa inisiatif digital pada banyak universitas meningkat pascapandemi dan menuntut pengelola layanan berbasis data agar dapat bermanfaat bagi mahasiswa dan calon mahasiswa. Menurut survei nasional APJII 2024, ada 221,56 juta pengguna internet, dengan penetrasi 79,5%. Angka tersebut diperkirakan naik sekitar 1,4 poin dari periode sebelumnya, dengan mayoritas pengguna berasal dari *Gen Z* (34,4%) dan milenial (30,6%), keduanya kelompok demografi yang paling sering menjadi calon siswa[3]. Pengukuran kualitas berdasarkan kepuasan berbasis data harus digunakan untuk memastikan keberhasilan layanan digital kampus, bukan sekadar asumsi.

Universitas Mikroskil mengedepankan kemajuan teknologi informasi menerapkan strategi yang fleksibel mengikuti perkembangan *internet* dan mengimplementasikan kemajuan global tersebut untuk mendukung segala proses pengembangan kampus, salah satunya adalah Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB). Universitas Mikroskil menjadikan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) berbasis *Online Registration Web* sebagai salah satu gerbang calon mahasiswa untuk berinteraksi dan mendapatkan informasi pendaftaran sehingga pengalaman calon mahasiswa menentukan kualitas layanan dan niat lanjutan terhadap kampus. Kesuksesan implementasi *Online Registration Web* tidak hanya ditentukan oleh fungsionalitasnya, tetapi juga oleh tingkat kepuasan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem dan sangat penting untuk memahami sejauh mana situs *web* memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna[4]. Diharapkan sistem ini akan mempermudah calon mahasiswa, meningkatkan akurasi data, dan mempercepat administrasi. Penelitian ini penting karena kualitas pengalaman pendaftar di sistem registrasi *online* langsung

memengaruhi kepuasan, kelengkapan berkas, dan tingkat penyelesaian pendaftaran. Situs Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) di Universitas Mikroskil tidak hanya mengumpulkan data calon mahasiswa tetapi juga mendukung proses pendaftaran yang terstruktur dan berkelanjutan. Calon mahasiswa biasanya mulai dengan mengeksplorasi informasi tentang institusi, program studi, kurikulum, dan hasil karir yang tersedia di berbagai halaman informatif. Setelah mendapatkan gambaran umum, mereka memilih level dan program yang diinginkan, membuat akun, dan mengisi formulir pendaftaran terperinci yang mencakup informasi pribadi, pendidikan, dan kontak. Sistem memandu pengguna dalam mengunggah dokumen yang diperlukan, memverifikasi kelengkapan file administratif, dan memeriksa keakuratan data yang dimasukkan. Selain itu, calon siswa dapat melacak kemajuan pendaftaran mereka, termasuk status verifikasi file dan pembaruan jadwal seleksi. Akibatnya, situs *web* PMB berfungsi sebagai platform *online* terintegrasi untuk pengambilan informasi, pengambilan keputusan, dan pelaksanaan pendaftaran. Dari sisi kebaruan, penelitian ini mengisi celah lokal karena belum ada kajian berbasis EUCS yang secara spesifik menilai pengalaman pendaftar baru di Universitas Mikroskil dan mengaitkannya dengan rekomendasi operasional yang terukur. Untuk memastikan sistem registrasi *online* tersebut bekerja dengan baik dan memenuhi kebutuhan calon mahasiswa, evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan kualitas sistem sangat penting.

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah sebuah model pengukuran khusus untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi. EUCS dapat digambarkan sebagai persepsi seseorang terhadap aplikasi komputer tertentu yang mereka gunakan secara langsung[5]. EUCS dikembangkan pada tahun 1998 oleh Doll & Torkzadeh untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan lima variabel: *Content* (isi), *Accurate* (Keakuratan), *Format* (Tampilan), *Easy to use* (Kemudahan Penggunaan) dan *Timeliness* (Ketepatan Waktu)[6]. EUCS lebih sesuai daripada metode lain seperti HOT-FIT, TAM, dan UTAUT untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dalam sistem pembelajaran digital, karena metode ini secara khusus difokuskan pada aspek kepuasan langsung pengguna akhir[7]. Manfaat bersih (*Net Benefits*) dan keberlanjutan pemanfaatan sistem erat terkait dengan kepuasan pengguna. Menurut model kesuksesan sistem informasi, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* yang ada gilirannya, ini berdampak pada niat penggunaan dan manfaat organisasi dan individu[8]. Metode TAM dan UTAUT paling banyak digunakan dalam menganalisis kesuksesan penerapan teknologi dan merupakan metode yang paling baik dalam menjelaskan perilaku penerimaan user terhadap penerapan teknologi atau sistem informasi sedangkan EUCS

berfokus langsung pada kepuasan pengguna akhir melalui lima dimensi operasional yang dievaluasi berdasarkan pengalaman nyata saat berinteraksi dengan sistem. Kualitas sistem tidak hanya mencakup fungsionalitas aplikasi tanpa gangguan tetapi juga berbagai atribut teknis dan fungsional yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Pada keberhasilan sistem informasi, Kualitas sistem berkaitan dengan keandalan, daya tanggap, kemudahan navigasi, keamanan data, dan konsistensi antarmuka. Dimensi ini berfungsi sebagai kriteria untuk mengevaluasi efektivitas sistem pendaftaran *online* dalam memenuhi kebutuhan calon mahasiswa baru dan merupakan hal mendasar dalam menilai kualitas dan kepuasan dengan layanan pendaftaran yang ditawarkan oleh Universitas Mikroskil.

Penelitian oleh Damaya, Filio Angga Pratiwi, dan Heny menunjukkan bahwa evaluasi *website* salah satu perguruan tinggi dengan EUCS menempatkan kepuasan pengguna pada kategori sangat tinggi untuk seluruh dimensi. Temuan ini membuka celah metodologis yakni belum diujinya pengaruh relatif tiap dimensi EUCS seperti regresi serta celah pengukuran kinerja karena rekomendasi *performance* belum ditautkan ke metrik teknis seperti latensi, *error rate*, atau throughput saat *peak load*. Pada titik inilah penelitian ini dapat berkontribusi dengan analisis inferensial dan triangulasi *log* kinerja untuk memvalidasi persepsi timeliness secara objektif[4]. Penelitian oleh Andhika Adnan dan Ricky Imanuel Ndaumanu pada PMB juga memakai EUCS dan memaparkan pola TCR/mean per indikator yang serupa yang mengindikasikan kepuasan tinggi namun tetap menyisakan ruang perbaikan pada timeliness; akan tetapi, paparan hasil bersifat ringkas dan deskriptif, tanpa estimasi koefisien pengaruh antar-dimensi ataupun pemetaan titik friksi per fase proses. Pertama, kebutuhan pemodelan kausal/inferensial untuk mengidentifikasi dimensi paling dominan yang mendorong kepuasan; kedua, kebutuhan diagnostik per-fase agar rekomendasi perbaikan lebih tepat sasaran di fase-fase yang paling “berbiaya” bagi calon mahasiswa[9]. Penelitian oleh Rumana, Nanda Aula Putra, Daniel Happy Widjaja, Lily Noviandi Maharami, Iradah Hidayat, dan Rahmat mengenai pendaftaran *online* di salah satu rumah sakit menggunakan EUCS menemukan tingkat ketidakpuasan yang dominan di seluruh dimensi sehingga secara agregat 61,6% responden tidak puas dan hanya 38,4% puas. Temuan ini menegaskan relevansi EUCS untuk memotret pengalaman registrasi daring, tetapi masih menyisakan kesenjangan metodologis (analisis deskriptif tanpa pengujian pengaruh relatif antardimensi atau keterkaitan dengan niat perilaku) dan kesenjangan pengukuran kinerja (belum ditautkan ke metrik teknis seperti latensi atau *error rate* saat beban puncak)[10].

Berdasarkan fenomena dan kondisi yang telah diuraikan pada latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk menetapkan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Sistem Registrasi *Online* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Baru Universitas Mikroskil Menggunakan Model EUCS**” sebagai tugas akhir syarat kelulusan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan pada latar belakang di atas, maka yang dapat diangkat menjadi rumusan masalah adalah:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa baru yang telah mendaftar melalui *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Mikroskil?
2. Seberapa besar tingkat kualitas *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Mikroskil yang telah digunakan untuk mendaftar oleh mahasiswa baru?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas keseluruhan *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Mikroskil terhadap tingkat kepuasan mahasiswa baru secara berdasarkan dimensi EUCS?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas, tujuan dari pengangkatan penelitian ini adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa baru yang telah mendaftar melalui *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Mikroskil berdasarkan dimensi EUCS.
2. Mengukur tingkat kualitas *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Mikroskil yang telah digunakan oleh mahasiswa baru untuk mendaftarkan diri sebagai mahasiswa.
3. Mengukur tingkat pengaruh kualitas *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Mikroskil terhadap kepuasan mahasiswa baru yang telah mendaftar berdasarkan dimensi EUCS.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini maka diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat dan memperluas penerapan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) pada kualitas layanan penerimaan mahasiswa baru berbasis *web* di Universitas Mikroskil dengan menguji secara empiris pengaruh kualitas kinerja *website* pendataan terhadap kepuasan pengguna mencakup dimensi konten,

akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Mikroskil.

2. Secara praktis, penelitian ini menghasilkan rekomendasi perbaikan layanan berbasis data bagi *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Mikroskil yang menyajikan rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman pendaftar, menaikkan tingkat penyelesaian registrasi, dan mengefisienkan operasi unit penerimaan mahasiswa baru, sekaligus menawarkan kerangka implementasi yang dapat diterapkan oleh layanan digital kampus lainnya.

1.5 Ruang Lingkup

Pada penelitian ini memiliki ruang lingkup yang akan menjadi poin-poin pelaksanaan penelitian. Berikut adalah ruang lingkup yang ditetapkan pada penelitian ini:

1. Variabel Independen Kualitas Sistem Registrasi *Online* (X) mengukur Variabel menggunakan *Information System Success* sehingga mempengaruhi Variabel Dependen Kepuasan Mahasiswa Baru (Y) dengan Model *End User Customer Satisfaction* (EUCS).
2. Populasi penelitian dari Mahasiswa Baru Universitas Mikroskil Stambuk 2025/2026 yang melakukan pendaftaran sebanyak 801 mahasiswa.
3. Teknik menghitung sampel dengan rumus slovin dengan toleransi eror = 5% menggunakan *Simple Random Sampling* sehingga didapatkan sampel dengan jumlah 270 responden.
4. *Tools* yang digunakan untuk mengumpulkan data responden adalah Microsoft Form dan *tools* yang digunakan untuk mengolah data yang telah dikumpulkan adalah *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).
5. Penilaian kuisioner menggunakan skala likert untuk menghitung tingkat *feedback* dari responden.