

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perubahan pada dunia pendidikan juga dapat disebabkan oleh kemajuan teknologi di era yang serba digital dan memberikan banyak tantangan pada berbagai aspek kehidupan manusia. Selain itu, Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas kini diperlukan oleh setiap bangsa yang ingin memajukan pembangunannya. Untuk menjawab kekhawatiran akan menurunnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) akibat percepatan digitalisasi, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Riset dan Teknologi (Kemendikbud Ristek) menilai, langkah paling tepat adalah meningkatkan kinerja dan kemampuan guru di bidang pelatihan. Oleh karena itu, dalam hal ini guru perlu mendapat perhatian khusus untuk meningkatkan potensi dan motivasinya. Untuk mewujudkan hal tersebut Kemendikbud Ristek memiliki langkah-langkah inovatif, salah satu inisiatif yang diambil adalah meluncurkan *Platform Merdeka Mengajar* (PMM), *Platform* ini adalah sebuah terobosan penting dalam Kurikulum Merdeka. *Platform* Merdeka Mengajar (PMM) tidak hanya menjadi penggerak bagi para pendidik, namun juga menjadi pilar fundamental dalam mewujudkan integritas pelajar pancasila.

Sesuai dengan Kemendikbud Ristek, bahwa *Platform* Merdeka Mengajar merupakan sarana yang digunakan untuk mendukung implementasi Kurikulum Merdeka, sehingga membantu guru dalam memperoleh referensi, inspirasi, dan pemahaman tentang Kurikulum Merdeka (Kementerian Pendidikan, 2023). Pada *Platform* ini terdapat beberapa fitur untuk guru berkreasi, yaitu; Pelatihan Mandiri, Perangkat Ajar, Asesmen Murid, Video Inspirasi, Bukti Karya, Ide Praktik, dan lain sebagainya. Konten yang dibuat Kemendikbud Ristek bertujuan untuk meningkatkan implementasi dan pembelajaran di satuan pendidikan, khususnya yang mengikuti Implementasi Kurikulum Merdeka (IKM).

Pemanfaatan *Platform* Merdeka Mengajar terbuka untuk seluruh Satuan Pendidikan meliputi PAUD, SD, SMP, SMA, SMK, Pendidikan Khusus, dan Kesetaraan. Implementasi penggunaan *Platform* Merdeka Mengajar dilakukan

berdasarkan dari kebijakan yang ada pada Kurikulum Merdeka. Berikut kebijakan dari penggunaan *Platform* Merdeka Mengajar, diantaranya: Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional “Pendidikan Nasional adalah pendidikan yang berdasarkan kepada Pancasila dan UUD RI Tahun 1945 yang berakar pada nilai-nilai agama, kebudayaan nasional Indonesia dan tanggap terhadap zaman” (Arwildayanto, et al., 2023). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen “... Meningkatkan dan mengembangkan kualifikasi akademik dan kompetensi secara berkelanjutan yang sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni” (Arwildayanto, et al., 2023).

Menurut (Kemdikbud, 2023) hasil studi daring yang dilakukan oleh *Segara Research Institute* terhadap 3.725 responden di seluruh Indonesia diantaranya 1.521 responden merupakan administrator sekolah, 1.591 responden merupakan guru, 328 responden merupakan dosen, dan 285 responden mitra kerja yang menjadi bagian dari ekosistem pendidikan. Dalam survei tersebut menggali tentang kualitas dan kemudahan teknologi aplikasi *Platform* digital Kemendikbud Ristek yang dapat dinilai dari empat aspek, diantaranya *user friendly*, *user interface*, fitur dan integritas antar aplikasi (Kemdikbud, 2023).

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi *Platform* digital Kemendikbud Ristek cukup diminati oleh tenaga kependidikan di Indonesia, selain itu keberhasilan dan juga tolak ukur sebuah aplikasi *Platform* digital bukan hanya dari kemudahan dalam pemanfaatan aplikasi *Platform* digital dalam memberikan informasi, referensi, dan inspirasi, tetapi juga kepuasan terhadap pengguna aplikasi *Platform* digital. Sebuah teknologi aplikasi dapat dikatakan berhasil jika pengguna atau masyarakat menerima teknologi tersebut (Chairunnisa, Rosmika, & Azulaidin, 2021). Kepuasan terhadap pengguna teknologi dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk melakukan inovasi di masa yang akan datang (Chairunnisa, Rosmika, & Azulaidin, 2021). Namun dalam buku yang ditulis oleh (Arwildayanto, et al., 2023) masih ada beberapa permasalahan yang menjadi kendala guru dalam pemanfaatan aplikasi *Platform* Merdeka Mengajar, seperti minimnya tingkat penguasaan teknologi yang dimiliki guru, akses terhadap jaringan seringkali tidak stabil, tidak semua gawai dapat *install*

aplikasi *Platform Merdeka Mengajar*, tidak semua dapat mengakses aplikasi *Platform Merdeka Mengajar*. Dari hal ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan pengguna pada salah satu aplikasi *Platform* digital Kemendikbud Ristek, yaitu aplikasi *Platform Merdeka Mengajar* (PMM).

Untuk menentukan kepuasan pengguna, penting untuk mengukur beberapa kriteria yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan menjaga kualitas kinerja suatu aplikasi. Sejauh mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pengguna terpenuhi dikenal sebagai kepuasan pengguna, tingkat kepuasan ini menghasilkan unduhan berulang atau loyalitas yang berkelanjutan, tingkat ketertarikan sebelumnya serta performa aktual yang dirasakan setelah penggunaan juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (Pratama & Sulistiani, 2021). Dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna dapat menggunakan salah satu metode yaitu metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Sinnun, 2017). CSI adalah suatu indeks yang mengukur tingkat keseluruhan loyalitas pelanggan dengan pendekatan yang mempertimbangkan pentingnya atribut-atribut dari suatu produk atau layanan (Pratama & Sulistiani, 2021). Penelitian tentang analisis kepuasan pengguna menggunakan metode CSI dan SERVQUAL merupakan penelitian yang sudah ada sebelumnya. Penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2022 untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap sebuah aplikasi sistem sarana pendukung administrasi kepegawaian dalam lingkungan instansi pemerintah daerah. Analisa dilakukan menggunakan CSI didapat hasil perhitungan CSI dengan nilai 73,27%, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna merasa “puas” yang berada pada rentang 61% - 80% (Majduddin & Sutabri, 2023). Penelitian lain tentang analisis kepuasan pengguna dilakukan menggunakan SERVQUAL dan CSI untuk mengukur kualitas layanan laboratorium dan mengukur indeks kepuasan mahasiswa terkait layanan yang ditawarkan. Dari penelitian tersebut didapat nilai CSI sebesar 22,80% yang menggambarkan mahasiswa jurusan Teknik Industri merasa tidak nyaman terhadap layanan tersebut (Harun, Kaharu, & Prasetyo, 2024). Penelitian lainnya tentang analisis kepuasan pengguna dilakukan menggunakan SERVQUAL, IPA, dan CSI terkait *Learning Management System* (LMS) untuk proses pengajaran, ujian, administrasi, maupun kegiatan akademis lainnya. Dari hasil penelitian tersebut

Ziam Agista Mutmainah, 2024

PENGUNAAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DALAM MENGANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI PLATFORM MERDEKA MENGAJAR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

diperoleh nilai CSI 86,86% dan nilai terletak di rentang 81% hingga 100% yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengguna pada kriteria “sangat puas” (Sinnun, 2017). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada *platform digital* salah satunya *Platform Merdeka Mengajar* menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan beberapa variabel yang mendukung penilaian kepuasan pengguna menggunakan dimensi SERVQUAL, yang mencakup aspek bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Variabel-variabel ini akan membantu dalam menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti ingin melakukan analisis lebih lanjut mengenai kepuasan pengguna pada aplikasi *Platform Merdeka Mengajar* menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang di atas, masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Platform Merdeka Mengajar* dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)?
2. Apa saja poin-poin penting yang menjadi prioritas perbaikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Platform Merdeka Mengajar*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sejauh mana pengguna merasa puas atau tidak puas dengan pengalaman mereka menggunakan aplikasi *Platform Merdeka Mengajar*.
2. Mengidentifikasi poin-poin yang dianggap penting dan dapat diprioritaskan untuk perbaikan, terutama terkait faktor-faktor yang berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Platform Merdeka Mengajar*.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini mencakup manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

- a) Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan ilmu pengetahuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang
- b) Serta diharapkan dapat berkontribusi terhadap perkembangan teknologi pada aplikasi *Platform* digital Kemendikbud Ristek.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

- a) Bagi instansi dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk melakukan inovasi di masa yang akan datang.
- b) Bagi peneliti dapat memperoleh pengalaman mengenai kepuasan pengguna menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Selain itu, bagi peneliti lain berharap bisa memberikan informasi dan referensi yang dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis untuk memperkuat hasil penelitian yang akan dilakukan.

1.5. Batasan Masalah Penelitian

Agar penelitian yang dilakukan lebih terfokus, terarah, dan efisien, maka diperlukan pembatasan masalah, diantaranya:

1. Responden dalam penelitian adalah pengguna aplikasi *Platform* Merdeka Mengajar khususnya guru di SDN 3 Bunder dan SMKN 3 Linggabuana Purwakarta.
2. Dimensi yang digunakan ialah SERVQUAL meliputi bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).
3. Fokus masalah yang diteliti adalah kualitas layanan yang disediakan pada aplikasi *Platform* Merdeka Mengajar.
4. Evaluasi yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.6. Struktur Organisasi Skripsi

Penelitian yang berjudul “Penggunaan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dalam Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi *Platform* Merdeka Mengajar” memuat memuat struktur organisasi sebagai berikut:

Ziam Agista Mutmainah, 2024

PENGUNAAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DALAM MENGANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI PLATFORM MERDEKA MENGAJAR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan terkait teori-teori yang relevan termasuk definisi kualitas sistem, *Platform Merdeka Mengajar*, kepuasan pengguna, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, kualitas pelayanan, dimensi SERVQUAL, dan *Customer Satisfaction Index*, serta penelitian terdahulu yang digunakan untuk mendukung teori-teori dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan tentang jenis dan desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, prosedur penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil temuan berupa deskripsi umum dan karakteristik responden, hasil penelitian tanggapan responden terhadap harapan pengguna dan kenyataan kinerja dari aplikasi *Platform Merdeka Mengajar*, serta pembahasan terhadap tingkat kepuasan pengguna menggunakan CSI dan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi kesimpulan terkait hal-hal yang sudah dipaparkan pada bab sebelumnya, implikasi dari hasil penelitian, serta rekomendasi yang kiranya dapat membantu untuk evaluasi pelayanan aplikasi *Platform Merdeka Mengajar*.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi tentang informasi tertulis yang digunakan sebagai panduan atau bahan sumber dalam penelitian.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi tentang lampiran-lampiran/dokumentasi penelitian.