

# **BAB**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring berjalannya waktu, kebutuhan akan teknologi telah menjadi suatu keharusan dalam upaya memperoleh informasi. Fenomena ini telah menghasilkan kemajuan dalam bidang perangkat lunak, sejalan dengan perkembangan dan kompleksitas teknologi informasi yang telah menjadi elemen integral dalam berbagai aspek kehidupan. Menurut Laudon dan Laudon (2018), teknologi informasi adalah seperangkat alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam organisasi. Pengaruh teknologi informasi telah mengubah paradigma di ranah bisnis, teknologi informasi memberikan fondasi bagi kemunculan e-commerce yang memfasilitasi transaksi perdagangan secara elektronik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi memberikan berbagai keuntungan dan telah menjadi komponen integral dalam kehidupan manusia modern.

Aplikasi mobile dirancang untuk memberikan kemudahan akses terhadap berbagai layanan, namun kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua pengguna merasakan kemudahan tersebut. Faktor kunci yang memengaruhi pengalaman pengguna adalah tingkat usability aplikasi: jika dirancang dengan baik, pengguna akan menikmati antarmuka yang intuitif, navigasi yang jelas, dan bantuan yang memadai sehingga tugas dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Sebaliknya, apabila aspek kegunaan terabaikan, hambatan seperti informasi yang minim, struktur menu membingungkan, dan ketiadaan panduan akan menimbulkan frustrasi dan menurunkan kepuasan pengguna.

Menurut Shackel (1991), usability mencakup lima dimensi utama—efektivitas, efisiensi, keamanan, utilitas, dan kemudahan belajar—yang harus dipenuhi agar aplikasi dapat digunakan dengan optimal oleh target user. Oleh sebab itu, pengembang

perlu mengintegrasikan evaluasi usability sejak tahap desain hingga pengujian akhir, dengan melibatkan umpan balik pengguna untuk mengenali dan mengatasi kendala yang ada. Dengan pendekatan ini, aplikasi tidak hanya berfungsi sesuai kebutuhan, tetapi juga menawarkan pengalaman pengguna yang menyenangkan, meningkatkan loyalitas, dan kesuksesan penggunaan jangka panjang.

Kepuasan pengguna merupakan faktor yang sangat penting dalam membangun citra merek yang positif dan memperkuat reputasi suatu perusahaan atau platform. Menurut (Kotler, Philip dan Keller, 2018), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya. Pengguna yang merasa puas cenderung akan merekomendasikan aplikasi tersebut kepada orang lain, sehingga membantu memperluas basis pengguna dan meningkatkan popularitas layanan. Selain itu, pengguna yang merasa puas juga lebih cenderung untuk tetap menggunakan aplikasi dalam jangka panjang, yang berkontribusi pada loyalitas pengguna dan pertumbuhan berkelanjutan.

Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, sangat penting untuk memahami kebutuhan, preferensi, dan perilaku pengguna. Salah satu cara efektif untuk mendapatkan informasi ini adalah dengan melakukan penelitian pengguna, mengumpulkan umpan balik, dan menganalisis pengalaman pengguna secara langsung. Di samping itu, menyediakan layanan dukungan pengguna yang responsif dan berkualitas juga merupakan faktor kunci yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

Agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara maksimal, aplikasi harus terus diperbarui dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna yang terus berkembang. Pengembangan fitur-fitur baru, perbaikan terhadap masalah yang ada, serta pembaruan berkala dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara signifikan. Hal ini pada akhirnya akan berdampak positif terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan dan membantu mempertahankan loyalitas pengguna.

Salah satu aspek utama yang berperan besar dalam membentuk kepuasan pengguna adalah *usability* atau kegunaan aplikasi. Menurut Nielsen (2012), *usability* adalah sejauh mana sebuah produk atau layanan dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan mereka dengan efektif, efisien, dan memberikan rasa puas. Dalam konteks aplikasi, antarmuka yang mudah dipahami, navigasi yang intuitif, dan tampilan visual yang menarik adalah komponen utama yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna.

Penelitian ini akan difokuskan pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna dan evaluasi desain user interface (UI) pada aplikasi Edlink. Edlink merupakan sebuah platform pendidikan yang dirancang untuk mendukung proses belajar-mengajar secara daring. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yang membantu memudahkan interaksi antara pengajar dan pelajar, seperti pengumpulan tugas, forum diskusi, pengumuman kelas, dan integrasi dengan berbagai layanan digital pendidikan lainnya.

Meskipun Edlink telah menjadi platform yang banyak digunakan dalam lingkungan pendidikan, beberapa tantangan terkait kegunaan (*usability*) telah diidentifikasi di Universitas Sangga Buana YPKP. Beberapa pengguna, terutama yang kurang familiar dengan teknologi, menghadapi kesulitan dalam mengakses fitur tertentu. Masalah yang sering muncul meliputi navigasi yang tidak intuitif, antarmuka yang membingungkan, serta kendala teknis saat mengunggah atau mengunduh materi.

Untuk mengatasi permasalahan ini, penelitian ini akan mengumpulkan umpan balik dari pengguna di Universitas Sangga Buana YPKP melalui testimonial dan pengujian kegunaan (*usability testing*). Tujuannya adalah untuk mengevaluasi sejauh mana pengguna memahami fitur-fitur Edlink dan mengidentifikasi hambatan yang mengurangi kenyamanan mereka. Hasil dari pengujian ini akan menjadi dasar untuk perbaikan desain antarmuka pengguna (UI) dengan fokus pada efisiensi, kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Melalui pengembangan berkelanjutan, baik dalam penyempurnaan antarmuka maupun peningkatan fungsi, diharapkan Edlink dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik bagi komunitas Universitas Sangga Buana YPKP. Perbaikan



ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga mendorong adopsi aplikasi yang lebih luas di kalangan institusi pendidikan. Dengan demikian, Edlink dapat memperkuat posisinya sebagai platform pendidikan yang andal dan efektif dalam mendukung kebutuhan pembelajaran modern. Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti fenomena ini yang dituangkan dalam penelitian yang berjudul “Analisis Aplikasi Edlink Menggunakan Usability Scale Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Sangga Buana”

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka rumusan masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *usability* aplikasi Edlink berdasarkan metode *System Usability Scale* (SUS)?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi EdLink berdasarkan hasil pengukuran menggunakan *System Usability Scale* (SUS)

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat *usability* aplikasi Edlink menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi EdLink berdasarkan hasil pengukuran menggunakan *System Usability Scale* (SUS)

## 1.4 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini mencakup hal-hal berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada analisis *usability* aplikasi Edlink menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Responden penelitian dibatasi pada Mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP yang telah menggunakan aplikasi tersebut minimal selama 6 Bulan.

3. Data yang dikumpulkan berasal dari hasil kuesioner dan umpan balik pengguna, tanpa melibatkan pengujian teknis terhadap sistem aplikasi.
4. Fokus penelitian hanya mencakup pengaruh *usability* terhadap kepuasan pengguna tanpa membahas faktor eksternal lain, seperti kualitas layanan internet atau perangkat yang digunakan pengguna.
5. Hasil Penelitian ini berupa saran dalam perbaikan terhadap fungsionalitas dari Aplikasi Edlink

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini secara umum adalah untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat *usability* aplikasi EdLink serta bagaimana kualitas kegunaan tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam konteks pembelajaran digital. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembang aplikasi untuk melakukan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan agar EdLink dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal dan meningkatkan loyalitas pengguna.

Adapun manfaat penelitian secara khusus di antaranya adalah sebagai berikut:

#### 1. Manfaat bagi peneliti

Memberikan wawasan dan pemahaman mendalam tentang metode evaluasi *usability*, khususnya penggunaan *System Usability Scale* (SUS), *Grade Scale*, *Adjective Rating*, *Acceptability*, dan *Net Promoter Score* (NPS) dalam menilai kualitas sebuah aplikasi edukasi digital.

#### 2. Manfaat bagi dunia akademik

Menambah literatur dan referensi terkait hubungan antara *usability* dan kepuasan pengguna dalam bidang teknologi pendidikan, serta memperkuat pemahaman mengenai pentingnya aspek *usability* dalam pengembangan aplikasi pembelajaran berbasis digital.

#### 3. Manfaat bagi pengembang aplikasi EdLink

Menyediakan data dan masukan yang konkret terkait kekuatan dan kelemahan aplikasi dari sudut pandang pengguna, yang dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan penyempurnaan fitur, meningkatkan antarmuka pengguna, serta memperbaiki performa aplikasi agar lebih responsif dan *user-friendly*.

#### 4. Manfaat bagi pengguna aplikasi EdLink

Dengan adanya peningkatan *usability* yang didorong oleh hasil penelitian ini, pengguna dapat merasakan pengalaman belajar yang lebih mudah, nyaman, dan efektif sehingga dapat meningkatkan motivasi serta produktivitas dalam menggunakan aplikasi sebagai alat bantu pembelajaran.

