

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem manajemen pembelajaran (LMS) sangat penting di era pendidikan digital yang semakin berkembang karena mereka menggunakan teknologi digital untuk mendukung baik pembelajaran tatap muka maupun pembelajaran campuran. Sistem ini memungkinkan komunikasi antara dosen dan mahasiswa difasilitasi, materi perkuliahan dapat didistribusikan, tugas dapat diawasi, dan kehadiran dapat dicatat. EdLink adalah sebuah LMS yang digunakan di Universitas Qomaruddin untuk membantu administrasi pembelajaran dan aktivitas akademik di kampus (Ghozali & Kurniyawan, 2025).

Berbagai fitur EdLink termasuk sarana komunikasi antara guru dan siswa, pengumpulan tugas, dan absensi berbasis kode batang. Aplikasi ini memberikan fleksibilitas dalam proses pembelajaran karena dapat digunakan baik di komputer maupun smartphone. Namun, keberhasilan penerapan sistem informasi tergantung pada seberapa baik fiturnya dilengkapi dan seberapa baik penggunaannya menikmatinya (Rafli Ahmad Zulfikri et al., 2025).

Pada platform Play Store, EhdLink menerima rating rata-rata 3,9 dari 5,0, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori sedang. Beberapa masalah yang paling umum termasuk masalah pemindaian barcode kehadiran, waktu akses file yang lama, rotasi dokumen otomatis, pencahayaan yang buruk, dan penghapusan fitur status tugas. Problem-problem ini dapat mempengaruhi efektivitas kegiatan pembelajaran dan membuat sistem tidak nyaman untuk digunakan (Nita et al., 2025) (Priya Nur Alfatih & Widyaningsih, 2024).

Salah satu faktor penting dalam menilai keberhasilan sistem informasi adalah kepuasan pelanggan. Pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Di sisi lain, metode Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat

kepentingan dan kinerja dari setiap aspek yang dirasakan pengguna. (Amelia & Suranto, 2025).

Dalam penelitian sebelumnya tentang EdLink, fokus utamanya adalah manfaat atau efektivitas pembelajaran. Namun, tidak banyak penelitian yang menganalisis perbandingan hasil kepuasan dengan EUCS dan CSI, khususnya di Universitas Qomaruddin. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang tingkat kepuasan dengan kedua pendekatan ini (Trivani, 2025).

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan membandingkan tingkat kepuasan pengguna terhadap LMS EdLink di Universitas Qomaruddin dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Penelitian sebelumnya hanya menggunakan satu metode, sehingga hasilnya terbatas pada satu perspektif, dan belum banyak penelitian yang membandingkan kedua metode. Hal ini menunjukkan bahwa kekurangan dalam penelitian terletak pada fakta bahwa belum ada metode yang komprehensif yang dapat menggabungkan penilaian kualitas sistem berbasis dimensi (EUCS) dan pengukuran indeks kepuasan secara kuantitatif (CSI) saat mengevaluasi penggunaan LMS EdLink di Universitas Qomaruddin. Sementara CSI dapat menunjukkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan dalam bentuk indeks yang dapat diukur, EUCS memiliki kelebihan dalam memberikan gambaran rinci tentang setiap aspek kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini berkontribusi pada penggabungan kedua metode tersebut untuk menghasilkan evaluasi yang lebih menyeluruh dan objektif, yang diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih akurat tentang tingkat kepuasan pengguna dan menjadi dasarnya.

1.2 Rumusan Masalah

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan dalam penelitian ini untuk membandingkan tingkat kepuasan pengguna terhadap LMS EdLink di Universitas Qomaruddin. Berikut adalah rumusan masalah penelitian ini berdasarkan latar belakang:

1. Hasil evaluasi kepuasan pengguna *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang mencakup konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, belum ditemukan.
2. Menurut metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), tingkat kepuasan pengguna LMS EdLink di Universitas Qomaruddin belum diketahui.
3. Berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), belum ada hasil perbandingan kepuasan pengguna LMS EdLink.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Menurut rumusan masalah, pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil evaluasi kepuasan pengguna LMS EdLink berdasarkan dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang meliputi konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna LMS EdLink di Universitas Qomaruddin berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)?
3. Bagaimana perbandingan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna LMS EdLink antara metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Pertanyaan penelitian berikut membentuk dasar penelitian ini:

1. Untuk Mendapatkan hasil evaluasi kepuasan pengguna LMS EdLink berdasarkan dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.
2. Untuk Mendapatkan nilai tingkat kepuasan pengguna LMS EdLink di Universitas Qomaruddin berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).
3. Mendapatkan perbandingan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna LMS EdLink antara metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam bentuk nilai kepuasan dan kategori hasil pengukuran.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengguna *Learning Management System* EdLink, khususnya mahasiswa dan dosen, dengan mengumpulkan data tentang tingkat kepuasan pengguna dan aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk perbaikan sistem sehingga *Learning Management System* EdLink dapat lebih sesuai dengan kebutuhan kegiatan pembinaan dan lebih mudah digunakan.

1.6 Batasan Masalah

Ruang lingkup penelitian ini ditetapkan sebagai berikut untuk memperjelas batasan dan mempertahankan fokus penelitian:

1. Studi ini melihat mahasiswa Universitas Qomaruddin yang menggunakan LMS EdLink saat belajar.
2. Dua metode digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna: *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan dimensi konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu; dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).
3. Fokus analisis adalah menghitung tingkat kepuasan dengan metode CSI, serta hasil pengukuran yang didasarkan pada dimensi EUCS. Selain itu, juga dibahas bagaimana hasil kedua metode tersebut berbeda.
4. Data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner dengan skala Likert kepada responden.
5. Aspek teknis sistem seperti proses pengembangan aplikasi, keamanan, dan kinerja server tidak dibahas dalam penelitian ini.
6. Studi ini tidak melakukan perbandingan antara EdLink LMS dan platform pembelajaran lainnya.
7. Perangkat lunak Python digunakan untuk mengolah data.

1.7 Sistematika Penulisan

Proposal ini disusun secara sistematis ke dalam beberapa bab utama dengan penjelasan berikut:

BAB I - PENDAHULUAN

Latar belakang, rumusan masalah, tujuan, keuntungan, dan batasan penelitian dibahas dalam bab ini. Bagian ini memberikan gambaran umum tentang alasan dan tujuan penelitian tentang melakukan analisis perbandingan tingkat kepuasan terhadap LMS EdLink dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Index Kepuasan Pelanggan (CSI).

BAB II – TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, konsep kepuasan, metode kepuasan *End User Computing Satisfaction* (EUCS), Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI), dan penelitian sebelumnya yang relevan dibahas. Selain itu, kerangka pemikiran diberikan untuk membantu menjalankan penelitian.

BAB III – METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan. Ini mencakup jenis penelitian, waktu dan lokasi pelaksanaan, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel yang digunakan, instrumen penelitian, dan teknik analisis data. Pengolahan data mencakup uji validitas dan reliabilitas, perhitungan indeks kepuasan pelanggan (CSI), analisis hasil pengukuran berdasarkan dimensi EUCS, dan perbandingan kedua metode dengan menggunakan perangkat lunak Python.

BAB IV – HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian berdasarkan data yang dikumpulkan dari kuesioner yang dibagikan kepada peserta. Untuk memastikan kualitas data yang digunakan, uraian dimulai dengan menampilkan karakteristik responden sebagai gambaran umum subjek penelitian. Selanjutnya, pengujian validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan. Selanjutnya, metode kepuasan pengguna *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan untuk mengevaluasi setiap aspek kepuasan pengguna, seperti konten, ketepatan, format, kemudahan penggunaan, dan waktu. Selain itu, nilai kepuasan pelanggan (CSI) dihitung. Selanjutnya, hasil dari kedua metode dibandingkan untuk mengetahui apakah mereka selaras atau berbeda dalam tingkat kepuasan pengguna terhadap LMS EdLink di Universitas Qomaruddin. Pada bagian terakhir, hasil penelitian dijelaskan dengan mengacu pada teori dan penelitian sebelumnya.

BAB V – PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, bab ini menyajikan kesimpulan dan saran terkait tingkat kepuasan pengguna LMS EdLink di Universitas Qomaruddin yang diukur menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Kesimpulan yang disajikan menggambarkan tingkat kepuasan pengguna serta aspek-aspek yang telah memenuhi harapan maupun yang masih memerlukan perbaikan. Selain itu, saran diberikan sebagai bahan evaluasi bagi pengelola sistem untuk meningkatkan kualitas layanan LMS EdLink, serta sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan kajian yang sejenis dengan metode atau objek penelitian yang berbeda.