



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi saat ini menjadi kebutuhan yang sangat penting di dalam dunia pendidikan terutama di perguruan tinggi. Untuk membantu berjalannya proses perkuliahan dibutuhkan suatu sistem informasi akademik yang memberikan informasi serta mengolah data mahasiswa dan dosen agar proses perkuliahan berjalan lancar, efektif dan efisien. [1]

Universitas Islam Indragiri (UNISI) didirikan pada tahun 2008 di Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau, dengan tujuan untuk menyediakan pendidikan tinggi berbasis nilai-nilai Islam bagi masyarakat lokal dan sekitarnya. UNISI awalnya didirikan sebagai bentuk dukungan terhadap peningkatan sumber daya manusia di wilayah Riau, khususnya dalam rangka memperkuat kapasitas akademik dan profesional generasi muda.

UNISI berkembang dengan menyediakan berbagai program studi, termasuk di bidang teknik dan ilmu komputer, yang sejalan dengan kebutuhan akan tenaga profesional di era digital. Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer menjadi salah satu fakultas yang memainkan peran penting dalam pengembangan kampus ini, mengingat pentingnya teknologi dan informatika di era modern.

Dalam menghadapi perkembangan dunia pendidikan yang semakin digital, UNISI mulai mengadopsi teknologi pembelajaran berbasis daring untuk mendukung proses pendidikan. Salah satu platform yang digunakan adalah Edlink, sebuah Learning



Management Sistem (LMS). Setelah melakukan wawancara kepada bapak Tedy Firmansyah selaku ketua PUSTIPAD universitas islam indragiri mengatakan bahwa aplikasi edlink ini mulai di implementasikan sejak bulan maret tahun 2024, beliau mengatakan sejak di implementasikan nya aplikasi ini hingga saat ini belum pernah mengetahui bagaimana kepuasan pengguna edlink ini di universitas islam indragiri ini apakah mahasiswa sudah puas terhadap fitur yang di sediakan oleh aplikasi edlink atau belum. Beliau juga mengatakan bahwa Implementasi Edlink sejalan dengan visi UNISI untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan menyediakan pendidikan berkualitas yang terjangkau bagi masyarakat.

Meskipun demikian, pemanfaatan Edlink masih menghadapi beberapa tantangan. Dari sisi mahasiswa, muncul berbagai keluhan terkait antarmuka, keandalan sistem, hingga kemudahan akses terhadap fitur-fitur utama. Seiring dengan penggunaan yang semakin luas, penting untuk melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi ini, khususnya di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Islam Indragiri. Analisis terhadap kepuasan pengguna diperlukan untuk mengidentifikasi aspek mana saja yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas pembelajaran.[2]

Penelitian ini mengangkat isu kepuasan pengguna Edlink sebagai topik penelitian, evaluasi terhadap aplikasi yang digunakan dalam proses pembelajaran menjadi krusial agar institusi dapat terus menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna.[3] Dalam konteks ini, penelitian tentang kepuasan pengguna Edlink memberikan kontribusi praktis dengan menawarkan masukan yang relevan bagi pihak pengelola sistem dan pembuat keputusan di universitas.[4]

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Dari sisi teoritis, metode PIECES Framework digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan pengguna. PIECES Framework adalah metode evaluasi sistem informasi yang mencakup enam aspek penting, yaitu Performance (Kinerja), Information (Informasi), Economy (Ekonomi), Control (Kontrol), Efficiency (Efisiensi), dan Service (Pelayanan). Dengan menggunakan framework ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang kekuatan dan kelemahan aplikasi Edlink dari sudut pandang pengguna.[5]

Penelitian mengenai kepuasan pengguna Edlink dengan metode PIECES Framework pada Universitas Islam Indragiri belum pernah dilakukan, sehingga penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan dalam literatur yang ada serta memberikan wawasan baru dan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna untuk peningkatan sistem, sehingga aplikasi Edlink dapat lebih optimal.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di kemukakan di atas maka dapat penulis simpulkan perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Saat ini PUSTIPAD Universitas Islam Indragiri belum mengetahui kepuasan pengguna edlink.
2. PUSTIPAD Universitas Islam Indragiri belum mengetahui apakah aplikasi Edlink sudah memenuhi harapan pengguna dari segi kinerja, informasi, kontrol, efisiensi, dan pelayanan.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Ditanggung Undang-undang

1.3 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa batasan untuk memastikan fokus dan keakuratan dalam analisis. Batasan ini juga membantu menghindari generalisasi yang berlebihan dan menjaga konsistensi penelitian. Adapun batasan-batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini terbatas pada pengguna aplikasi Edlink di lingkungan Universitas Islam Indragiri, yaitu Mahasiswa sebagai subjek penelitian.
2. Pengumpulan data hanya dilakukan di tiga Fakultas di Universitas Islam Indragiri yaitu Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Fakultas Pertanian, dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Penelitian ini difokuskan pada analisis kepuasan pengguna berdasarkan PIECES Framework.
4. Penelitian ini hanya menggunakan Metode Pieces Framework bukan perbandingan dengan metode yang lainnya.
5. Penelitian ini dibatasi pada periode tertentu, yakni selama satu semester akademik di Universitas Islam Indragiri, di mana data kepuasan pengguna dikumpulkan.

Universitas Islam Indragiri



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

6. Data mengenai kepuasan pengguna dikumpulkan melalui kuesioner google form yang disebarakan kepada mahasiswa pengguna aplikasi Edlink di Universitas Islam Indragiri.

7. Penelitian ini tidak mengukur hubungan kausalitas langsung antara aplikasi Edlink dengan hasil belajar mahasiswa atau efektivitas pembelajaran.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis hubungan asosiatif antara kepuasan pengguna dengan aspek-aspek yang terkandung dalam PIECES Framework pada aplikasi Edlink di Universitas Islam Indragiri. Secara lebih spesifik, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisa tingkat kepuasan pengguna aplikasi Edlink di Universitas Islam Indragiri berdasarkan aspek kinerja (performance), informasi (information), kontrol (control), efisiensi (efficiency), dan pelayanan (service) yang tercakup dalam PIECES Framework.
2. Mengukur kesesuaian antara harapan pengguna terhadap kinerja aplikasi Edlink dengan realita yang mereka alami, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kesenjangan tersebut.
3. Menganalisis hubungan antara kualitas kinerja aplikasi Edlink dengan tingkat kepuasan pengguna, dengan fokus pada bagaimana aspek kinerja, kemudahan penggunaan, serta kualitas informasi dan pelayanan mempengaruhi kepuasan



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
 3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.
- Universitas Islam Indragiri**

pengguna di lingkungan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Islam Indragiri.

4. Menyediakan rekomendasi yang didasarkan pada hasil analisis untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan aplikasi Edlink, guna meningkatkan kepuasan pengguna di masa yang akan datang.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Meningkatkan kepuasan mahasiswa, dan tenaga pendidik terhadap aplikasi edlink yang di gunakan.
2. Menjadi masukan yang berguna bagi pihak universitas dalam meningkatkan kualitas aplikasi Edlink.
3. Menjadi acuan bagi pengembangan lebih lanjut aplikasi Edlink atau LMS lain, agar lebih responsif terhadap kebutuhan pendidikan digital di perguruan tinggi.
4. Pihak Universitas Islam Indragiri (UNISI) dapat lebih unggul dalam menyediakan layanan teknologi pendidikan yang memenuhi ekspektasi mahasiswa dan dapat meningkatkan daya saing universitas di era digital.
5. Dapat berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan produktivitas mahasiswa dan dosen dalam menggunakan Aplikasi Edlink, dengan menyediakan rekomendasi yang dapat mengurangi hambatan teknis dan meningkatkan pengalaman pengguna.



1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan dan pemahaman tugas akhir ini, maka peneliti

membagi menjadi tiga bab, dibawah ini uraian penjelasan masing-masing bab dengan perincian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah yang menjelaskan pentingnya penelitian tentang kepuasan pengguna aplikasi Edlink di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Islam Indragiri. Selain itu, bab ini memuat perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik dari segi teoritis maupun praktis, serta ruang lingkup penelitian untuk membatasi cakupan kajian yang dilakukan.

BAB II : TINJAUAN LITERATUR

Bab ini membahas dasar-dasar teori yang relevan dengan penelitian. Penjelasan akan mencakup literatur terkait PIECES Framework sebagai metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna, serta konsep dasar tentang kepuasan pengguna sistem informasi. Tinjauan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang serupa juga akan dipaparkan untuk memberikan konteks dan justifikasi bagi penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data. Selain itu, akan dijelaskan juga tentang instrumen penelitian yang digunakan

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi Edlink berdasarkan aspek-aspek dalam PIECES Framework.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini menyajikan hasil dari pengumpulan dan analisis data terhadap kepuasan pengguna aplikasi Edlink di Universitas Islam Indragiri. Data diolah secara kuantitatif dan disajikan dalam bentuk tabel dan grafik berdasarkan aspek-aspek PIECES, kemudian dianalisis dan dibahas sesuai dengan tujuan dan rumusan masalah penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Edlink. Selain itu, bab ini juga menyampaikan saran-saran yang ditujukan kepada pihak terkait sebagai masukan untuk pengembangan dan peningkatan kualitas aplikasi Edlink di masa mendatang.

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.