

# EKSPLORASI MENDALAM PENGALAMAN MAHASISWA DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI E-LEARNING DI UNIVERSITAS PAMULANG

Ferdy Ramadhan<sup>1</sup>, Tegar Prasetya Hermansyah<sup>2</sup>, dan Daffa Putra Atmaja<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pamulang (UNPAM),

Jl. Raya Puspitek, Buaran, Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310,

E-mail: [ferdyramadhan0838@gmail.com](mailto:ferdyramadhan0838@gmail.com)<sup>1</sup>, [tegarhermansyah235@gmail.com](mailto:tegarhermansyah235@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[daffaputra1725@gmail.com](mailto:daffaputra1725@gmail.com)<sup>3</sup>

## ABSTRAK

**EKSPLORASI MENDALAM PENGALAMAN MAHASISWA DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI E-LEARNING DI UNIVERSITAS PAMULANG.** Penggunaan aplikasi e-learning MENTARI di Universitas Pamulang menjadi bagian penting dalam mendukung proses pembelajaran daring, sehingga diperlukan evaluasi terhadap pengalaman pengguna untuk menilai kualitas kenyamanan dan efektivitas sistem. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi mahasiswa mengenai *usability*, kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka, kejelasan informasi, aksesibilitas, serta performa sistem. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner Google Form yang diisi oleh mahasiswa pengguna aktif MENTARI, dilengkapi observasi langsung terhadap tampilan dan fitur aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MENTARI memiliki beberapa fitur yang dinilai membantu, seperti Dashboard, Menu Materi, Forum Diskusi, dan Kuis yang mudah digunakan serta mendukung aktivitas pembelajaran. Namun, terdapat sejumlah kendala yang sering muncul, di antaranya gangguan teknis seperti lag, error login, dan server down, serta ketidakstabilan notifikasi yang menyebabkan mahasiswa melewatkhan informasi penting. Tampilan antarmuka juga dianggap terlalu sederhana dan kurang menarik secara visual, sehingga belum memenuhi standar estetika aplikasi pendidikan digital masa kini. Observasi visual memperkuat temuan kuesioner bahwa struktur antarmuka kurang memiliki hierarki dan masih memerlukan peningkatan dari segi desain. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun MENTARI telah memenuhi fungsi dasar pembelajaran daring, perbaikan pada aspek teknis dan tampilan UI/UX diperlukan agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal dan mendukung pembelajaran digital secara berkelanjutan.

**Kata kunci:** MENTARI, *usability*, tampilan antarmuka, persepsi mahasiswa, tampilan UI/UX.

## ABSTRACT

**IN-DEPTH EXPLORATION OF STUDENTS' EXPERIENCES IN USING THE MENTARI E-LEARNING APPLICATION AT UNIVERSITAS PAMULANG.** The use of the MENTARI e-learning application at Universitas Pamulang plays an essential role in supporting digital learning activities, thereby requiring a user experience evaluation to assess system comfort and effectiveness. This study aims to explore students' perceptions regarding *usability*, ease of use, interface design, information clarity, accessibility, and system performance. The research employed a qualitative approach, with data collected through a Google Form questionnaire completed by active MENTARI users, complemented by direct observation of the application's interface and features. The findings indicate that several features—such as the Dashboard, Learning Materials, Discussion Forum, and Quiz—are perceived as helpful, easy to use, and supportive of the learning process. However, various technical issues were frequently reported, including lag, login errors, server downtime, and the absence of functioning notifications, which often caused students to miss important updates. The interface design was also considered overly simple and visually unappealing, falling short of the aesthetic standards of modern digital learning platforms. Visual observations reinforced the questionnaire results, showing that the interface lacked hierarchy and required improvement in design structure. Overall, the study concludes that although MENTARI fulfills basic digital learning functions, enhancements in technical performance and UI/UX design are necessary to optimize user experience and support sustainable digital learning.

**Keywords:** MENTARI, *usability*, user interface, student perceptions, UI/UX design.

# 1. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi besar dalam pendidikan tinggi secara global, terutama sejak merebaknya pandemi COVID-19. Saat pandemi, banyak institusi pendidikan beralih ke pembelajaran daring, sehingga penggunaan platform e-learning meningkat drastis. Misalnya, dalam studi *Acceptance of e-learning in higher education: The role of student satisfaction and student resources*, ditemukan bahwa selama pandemi e-learning "semakin populer di kalangan mahasiswa di semua institusi akademik" (Youssef, 2023). Di banyak negara, e-learning berubah dari alternatif menjadi kebutuhan utama untuk menjaga keberlangsungan pendidikan selama lockdown dan pembatasan sosial.

Di Indonesia, e-learning dan digital learning juga mendapatkan adopsi lebih luas sebagai bagian dari upaya menjaga kelangsungan proses belajar mengajar selama dan pasca pandemi. Studi seperti *Students' perception of e-learning during the Covid-19 pandemic* menunjukkan bahwa banyak mahasiswa merasakan e-learning sebagai solusi praktis untuk melanjutkan studi di masa pembatasan. Namun, penelitian tersebut juga mengungkap tantangan seperti keterbatasan koneksi internet, motivasi, dan interaksi tatap muka yang berkang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan efektivitas e-learning (Ghazaleh et al, 2023).

Dalam konteks institusi perguruan tinggi, misalnya di Universitas Pamulang, aplikasi e-learning telah dipakai secara rutin untuk mendukung kegiatan akademik seperti penyampaian materi, diskusi kelas, pengumpulan tugas, dan evaluasi pembelajaran. Aplikasi e-learning yang digunakan Universitas Pamulang saat ini dikenal dengan nama MENTARI, yang menjadi platform khusus dan utama bagi seluruh aktivitas pembelajaran digital di lingkungan kampus. Karena mahasiswa Universitas Pamulang memiliki latar belakang, sarana, dan intensitas penggunaan yang beragam, evaluasi terhadap kualitas pengalaman pengguna (*user experience/UX*) menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa aplikasi benar-benar memenuhi kebutuhan serta ekspektasi mereka.

*User experience* mencakup aspek fungsi, desain, kemudahan navigasi, kejelasan informasi, dan performa sistem saat digunakan. Pengalaman pengguna yang baik dapat meningkatkan keterlibatan mahasiswa, mempermudah akses

materi, dan mendukung efektivitas pembelajaran. Sebaliknya, UX yang buruk misalnya akses lambat, tampilan yang membingungkan, atau navigasi sulit dapat menurunkan motivasi belajar, memperlambat penguasaan materi, atau bahkan membuat mahasiswa enggan menggunakan platform.

Dengan memperhatikan konteks global, nasional, serta realitas lokal di Universitas Pamulang, penelitian ini berfokus pada eksplorasi pengalaman mahasiswa dalam menggunakan aplikasi e-learning. Platform e-learning Universitas Pamulang, yaitu MENTARI, menjadi pusat perhatian penelitian karena merupakan media utama yang digunakan mahasiswa dalam menjalani aktivitas pembelajaran digital sehari-hari. Penelitian ini bertujuan memahami bagaimana mahasiswa memaknai penggunaan aplikasi tersebut, termasuk kenyamanan, hambatan, serta persepsi mereka terhadap fitur dan interaksi yang tersedia.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi terhadap permasalahannya, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengalaman mahasiswa dalam menggunakan aplikasi e-learning Universitas Pamulang (MENTARI) dan faktor-faktor apa saja yang membentuk persepsi mereka terhadap kualitas *user experience* (UX)?
- b. Bagian atau fitur apa dalam aplikasi e-learning Universitas Pamulang yang dipandang mendukung proses pembelajaran, serta fitur mana yang dianggap kurang optimal berdasarkan pengalaman langsung mahasiswa?
- c. Masukan dan rekomendasi seperti apa yang dapat diperoleh dari hasil eksplorasi mendalam terhadap pengalaman mahasiswa untuk meningkatkan kualitas dan kenyamanan penggunaan aplikasi e-learning Universitas Pamulang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mendeskripsikan pengalaman mahasiswa dalam menggunakan aplikasi e-learning Universitas Pamulang (MENTARI) serta mengidentifikasi faktor-

- faktor yang membentuk persepsi mereka terhadap kualitas *user experience* (UX).
- Menganalisis fitur-fitur dalam aplikasi MENTARI yang dipandang mendukung proses pembelajaran, serta mengidentifikasi bagian atau fitur yang dianggap kurang optimal berdasarkan pengalaman langsung mahasiswa.
  - Merumuskan masukan dan rekomendasi perbaikan yang diperoleh dari hasil eksplorasi pengalaman mahasiswa guna meningkatkan kualitas, kenyamanan, serta efektivitas penggunaan aplikasi e-learning Universitas Pamulang di masa mendatang.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat untuk memperkaya kajian mengenai *user experience* dalam penggunaan e-learning, khususnya pada aplikasi MENTARI. Hasil penelitian memberikan masukan bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan fitur, tampilan antarmuka, dan performa sistem. Bagi dosen dan mahasiswa, penelitian ini membantu memahami efektivitas penggunaan MENTARI dalam pembelajaran daring serta mengidentifikasi kendala yang sering muncul. Selain itu, temuan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi Universitas Pamulang dan peneliti selanjutnya dalam pengembangan sistem e-learning yang lebih baik.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian mengenai pengalaman pengguna dalam konteks e-learning terus berkembang selama lima tahun terakhir. Studi oleh Suryani (2021) menunjukkan bahwa kualitas *user experience* sangat dipengaruhi oleh aspek *usability*, *learnability*, dan *accessibility*, terutama pada platform pembelajaran berbasis LMS. Selanjutnya, Putra dan Handayani (2022) menemukan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* dalam aplikasi e-learning memiliki pengaruh langsung terhadap kenyamanan dan keberlanjutan penggunaan, sejalan dengan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM).

Dari sisi desain antarmuka, penelitian oleh Widodo (2023) menegaskan bahwa tampilan visual dan struktur navigasi yang jelas berkontribusi signifikan terhadap persepsi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan LMS. Masalah teknis juga menjadi perhatian utama, Rahmawati et al. (2022) melaporkan bahwa kendala seperti server down, lag, dan kesulitan unggah tugas merupakan faktor yang sering menurunkan efektivitas pembelajaran

daring. Sementara itu, Aulia dan Setiawan (2024) menemukan bahwa ketidakjelasan informasi dan tidak berfungsinya sistem notifikasi adalah hambatan yang paling banyak dikeluhkan mahasiswa pada platform e-learning.

Berdasarkan temuan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini membangun kerangka konseptual yang menempatkan *usability*, *ease of use*, *interface design*, *information clarity*, *accessibility*, dan *system performance* sebagai aspek utama yang membentuk pengalaman pengguna. Kerangka ini digunakan sebagai landasan logis untuk mengeksplorasi bagaimana mahasiswa Universitas Pamulang memaknai penggunaan aplikasi e-learning MENTARI dalam kegiatan pembelajaran sehari-hari.

## 3. METODE

### 3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yaitu pendekatan yang bertujuan memahami fenomena secara mendalam melalui penggalian data yang bersifat naratif. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengalaman, persepsi, dan pemaknaan mahasiswa terhadap penggunaan e-learning, sehingga diperlukan data yang kaya, detail, dan menggambarkan realitas secara apa adanya. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas penggunaan e-learning dan faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna.

Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yaitu penelitian yang mengkaji secara spesifik satu objek atau fenomena tertentu. Dalam konteks ini, studi kasus difokuskan pada pengalaman mahasiswa dalam menggunakan platform e-learning dalam kegiatan akademik. Melalui studi kasus, peneliti dapat menelusuri aspek fungsionalitas, kemudahan penggunaan, hambatan, serta persepsi mahasiswa secara mendalam.

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Pamulang dengan fokus pada penggunaan aplikasi e-learning MENTARI sebagai objek utama. Pengumpulan data dilakukan selama satu minggu, yaitu pada periode 17–21 November 2025. Proses penelitian mencakup pengisian angket oleh responden, diikuti dengan tahap analisis data, verifikasi temuan, serta peninjauan penggunaan aplikasi.

### 3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Jumlah informan ditetapkan sebanyak 10 mahasiswa Universitas Pamulang dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Mahasiswa aktif Universitas Pamulang.
- b. Pernah menggunakan aplikasi e-learning MENTARI minimal satu semester.
- c. Bersedia menjadi informan dan mengikuti wawancara mendalam.
- d. Memiliki pengalaman nyata dalam mengakses materi, tugas, forum, atau fitur pembelajaran lainnya di MENTARI.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk mengumpulkan data antara lain:

#### a. Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring menggunakan Google Form. Kuesioner ini berisi pertanyaan terbuka yang dirancang untuk menggali pengalaman mahasiswa terkait penggunaan aplikasi e-learning MENTARI. Pertanyaan mencakup aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*), tampilan antarmuka (*interface design*), kejelasan informasi (*information clarity*), aksesibilitas dan performa sistem, fitur pendukung pembelajaran, kendala yang dialami, serta harapan terhadap pengembangan aplikasi. Teknik ini dipilih karena efektif menjangkau responden dalam jumlah lebih luas, memudahkan mahasiswa memberikan jawaban secara fleksibel, serta mendukung pengumpulan data yang sistematis dalam waktu yang singkat.

#### b. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung tampilan aplikasi MENTARI, alur navigasi, serta fungsi-fungsi utama yang tersedia. Peneliti mencatat aspek kemudahan akses, respons aplikasinya, struktur menu, dan kendala teknis yang muncul selama penggunaan. Hasil observasi ini berfungsi sebagai pendukung data kuesioner, sehingga memberikan gambaran objektif mengenai kondisi aplikasi secara aktual.

#### c. Analisis Dokumentasi

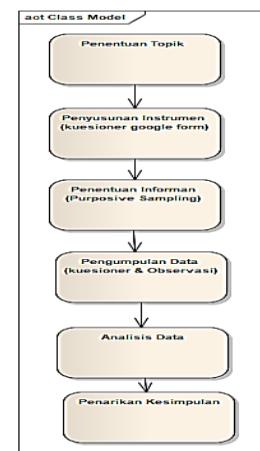
Analisis dokumentasi digunakan untuk memeriksa berbagai dokumen dan sumber terkait, seperti panduan penggunaan MENTARI, kebijakan akademik yang berhubungan dengan e-learning, serta rekaman tampilan fitur aplikasi. Dokumentasi ini membantu memvalidasi temuan penelitian dan memberikan konteks tambahan mengenai fungsi serta struktur platform MENTARI.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif dengan menggunakan model analisis interaktif. Proses analisis meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan hasil wawancara sesuai tema yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk naratif untuk memudahkan pemahaman pola serta hubungan antar kategori. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, di mana peneliti menginterpretasikan temuan secara menyeluruh untuk menghasilkan gambaran mendalam mengenai pengalaman dan persepsi mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi e-learning MENTARI.

### 3.6 Diagram Alur Penelitian

Diagram alur penelitian ditampilkan untuk menggambarkan secara visual proses penelitian mulai dari tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyusunan hasil dan pembahasan.



Gambar 1. Diagram Alur Penelitian

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Pengumpulan Data Kuesioner

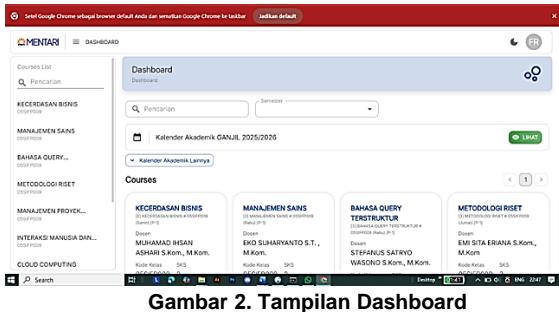
Data angket yang diisi oleh para peserta didik merupakan data responden yang berfungsi sebagai dasar analisis dalam menjawab tujuan penelitian ini. Seluruh pengumpulan data dilakukan melalui instrumen Google Form, yang digunakan sebagai media evaluasi untuk mengungkap secara mendalam pengalaman mahasiswa dalam menggunakan aplikasi e-learning MENTARI di Universitas Pamulang. Penelitian ini melibatkan sepuluh mahasiswa Universitas Pamulang dari berbagai program studi, di antaranya Sistem Informasi, Teknik Informatika, dan Manajemen. Seluruh responden merupakan pengguna aktif aplikasi e-learning MENTARI dan telah memakai aplikasi tersebut minimal satu semester.

**Tabel 1. Rekapitulasi Temuan Utama Pengalaman Mahasiswa Menggunakan Aplikasi MENTARI**

No.	Subtopik	Ringkasan Temuan		Kode
		Utama	Responden	
1	Pengalaman Awal	Mahasiswa menilai aplikasi mudah digunakan, responsif, dan lebih baik dibanding platform sebelumnya, namun masih ditemukan lag, error login, dan tampilan sederhana.		R1, R3, R4, R5, R6, R9
2	Fitur yang Paling Mudah Digunakan	Dashboard, Forum Diskusi, Materi, dan Kalender dinilai paling mudah karena navigasinya sederhana dan informasi mudah diakses.		R1, R3, R5, R6, R7, R9
3	Tampilan Visual & Tata Letak	Antarmuka sederhana tetapi kurang menarik; tata letak belum rapi dan tidak modern.		R1, R2, R6, R7, R9

4	Kemudahan Menemukan Informasi	Materi dan tugas mudah ditemukan, namun mahasiswa berharap ada penanda tugas selesai dan pengingat otomatis.	R3, R5, R7, R9
5	Bagian Membingung-kan	Pengisian kuesioner, navigasi panjang, dan tidak adanya penanda progres masih membungkang.	R2, R5, R6, R7, R9
6	Notifikasi	Hampir semua responden menyatakan notifikasi tidak muncul pada tugas/pengumanan.	R1, R3, R4, R6, R7, R8
7	Kecepatan & Kestabilan	Aplikasi stabil saat jaringan baik tetapi lemot dan down saat banyak pengguna.	R1, R3, R5, R6, R9
8	Kendala Teknis	Gagal upload, server down, login error, dan lag sering terjadi.	R4, R5, R6, R7, R8, R9
9	Fitur Mem-bantu	Menu Materi, Forum, Kuis, dan Dashboard paling bermanfaat.	R1, R2, R3, R4, R7, R9
10	Fitur Perlu Diperbaiki	Notifikasi, server, UI, upload, dan penanda tugas perlu ditingkatkan.	R1, R2, R6, R7, R8, R10
11	Harapan Mahasiswa	Mahasiswa berharap server stabil, tampilan lebih modern, notifikasi aktif, dan navigasi lebih sederhana.	R3, R6, R7, R8, R10

### 4.2 Hasil Observasi Penggunaan Fitur MENTARI



Gambar 2. Tampilan Dashboard



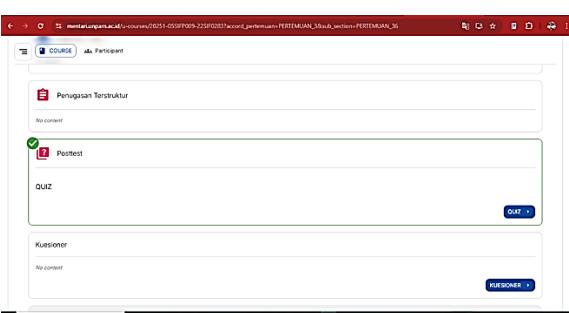
Gambar 3. Struktur Pertemuan pada Fitur MENTARI



Gambar 4. Error Login Akibat Lonjakan Pengguna



Gambar 5. Tampilan Pencarian MENTARI



Gambar 6. Ketidadaan Notifikasi Penugasan

### 4.3 Pembahasan Hasil Pengumpulan Data

Berdasarkan hasil kuesioner Google Form dan observasi penggunaan aplikasi MENTARI, diperoleh gambaran bahwa pengalaman awal mahasiswa terhadap aplikasi ini umumnya cukup positif. Mahasiswa menilai MENTARI mudah digunakan, terutama dalam mengakses materi dan menyelesaikan tugas, serta menunjukkan respons login yang lebih cepat dibandingkan platform sebelumnya. Namun, pengalaman tersebut masih disertai kendala teknis seperti lag, loading lama, error login, dan ketidakstabilan saat banyak pengguna mengakses aplikasi secara bersamaan. Dari sisi tampilan, mahasiswa menilai antarmuka MENTARI sederhana dan mudah dipahami, tetapi kurang menarik secara visual, kurang rapi, dan memerlukan penguatan hierarki serta konsistensi elemen desain.

Fitur yang paling mudah digunakan meliputi Dashboard, Forum Diskusi, Materi, dan Kalender Akademik, karena navigasinya jelas dan struktur informasinya tertata. Informasi mengenai materi, tugas, dan jadwal pertemuan juga dinilai cukup mudah ditemukan meskipun mahasiswa berharap adanya penanda tugas selesai dan sistem pengingat otomatis. Beberapa bagian aplikasi dianggap membungkungkan, seperti alur pengisian kuesioner, navigasi yang memerlukan banyak langkah, serta ketidadaan penanda progres saat mengunggah tugas. Salah satu kelemahan paling menonjol adalah fitur notifikasi yang tidak berfungsi, sehingga mahasiswa harus memeriksa informasi secara manual dan berisiko melewatkannya deadline.

Kecepatan akses aplikasi dinilai baik pada jaringan stabil, namun menurun drastis pada jam sibuk karena keterbatasan server. Selain itu, kegagalan upload, server down, dan login error menjadi kendala teknis yang mengganggu proses pembelajaran daring. Meski demikian, beberapa fitur seperti Materi, Forum Diskusi, Kuis, dan Dashboard dianggap paling membantu karena mendukung aktivitas belajar

secara langsung dan memudahkan mahasiswa mengikuti alur perkuliahan.

Sebagai pelengkap hasil rekapitulasi kuesioner yang telah dijelaskan sebelumnya, observasi visual terhadap aplikasi MENTARI melalui sejumlah tangkapan layar digunakan untuk memperkuat dan memvalidasi temuan dari respon mahasiswa. Observasi ini memberikan gambaran konkret mengenai bagaimana fitur-fitur utama ditampilkan dan digunakan secara langsung, sehingga memperjelas konsistensi antara persepsi mahasiswa dengan kondisi aplikasi yang sebenarnya.

Hasil observasi menunjukkan bahwa halaman Dashboard menampilkan daftar mata kuliah, menu pencarian, pemilihan semester, serta akses menuju kalender akademik secara langsung. Struktur tampilan yang sederhana dan informatif ini mendukung hasil kuesioner yang menyatakan bahwa Dashboard merupakan salah satu fitur yang paling mudah digunakan oleh mahasiswa. Namun, screenshot tersebut juga memperlihatkan dominasi warna putih dan elemen visual yang minim, sehingga memperkuat keluhan mengenai tampilan antarmuka yang dianggap kurang menarik dan belum memiliki hierarki visual yang kuat.

Pada fitur Materi, hasil observasi menunjukkan bahwa setiap pertemuan tersusun secara berurutan sehingga memudahkan mahasiswa dalam mencari dan memahami urutan materi. Tampilan ini konsisten dengan penilaian responden yang menyebutkan bahwa fitur Materi merupakan salah satu yang paling membantu karena penyajiannya jelas dan mudah diakses.

Sebaliknya, observasi juga mengungkap kendala teknis yang sering dikeluhkan mahasiswa. Screenshot error login dan kegagalan memuat halaman menunjukkan adanya gangguan ketika aplikasi diakses oleh banyak pengguna secara bersamaan. Temuan visual ini selaras dengan laporan responden mengenai lag, loading lama, hingga aplikasi down pada jam-jam sibuk, menunjukkan bahwa performa server masih memerlukan peningkatan signifikan.

Selain itu, observasi terhadap halaman tugas memperlihatkan tidak adanya notifikasi atau indikator pembaruan tugas. Hal ini memperkuat temuan kuesioner yang menyatakan bahwa sistem notifikasi pada MENTARI belum berfungsi, sehingga mahasiswa harus memeriksa aplikasi secara manual untuk mengetahui adanya tugas atau pengumuman baru.

Secara keseluruhan, hasil observasi melalui screenshot memperkuat temuan kuesioner bahwa aplikasi MENTARI memiliki kelebihan pada kemudahan akses fitur inti, namun masih memiliki sejumlah kekurangan pada aspek teknis dan desain antarmuka. Dengan demikian, kombinasi kedua sumber data ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai user experience mahasiswa dalam menggunakan aplikasi e-learning tersebut.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengalaman dan tingkat kenyamanan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi e-learning MENTARI Universitas Pamulang, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini telah memenuhi fungsi dasar pembelajaran daring melalui fitur-fitur inti seperti Dashboard, Materi, Forum Diskusi, dan Kuis yang dinilai mudah digunakan dan membantu proses belajar. Namun, keterbatasan pada aspek tampilan antarmuka, minimnya notifikasi, serta berbagai kendala teknis seperti lag, error login, dan server down menunjukkan bahwa kualitas *user experience* belum optimal. Hasil observasi visual juga menguatkan temuan kuesioner, terutama terkait antarmuka yang sederhana dan masalah performa sistem saat banyak pengguna mengakses aplikasi secara bersamaan. Secara keseluruhan, mahasiswa mengharapkan peningkatan desain UI/UX, perbaikan stabilitas server, serta pengembangan fitur pendukung seperti notifikasi dan penanda progres tugas agar MENTARI dapat memberikan pengalaman pembelajaran digital yang lebih efektif, nyaman, dan responsif.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1]. I. Y. Alyoussef, "Acceptance of e-learning in higher education: The role of task-technology fit with the information systems success model," *Heliyon*, vol. 9, no. 3, p. e13751,

- Feb. 2023, doi: 10.1016/j.heliyon.2023.e13751. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023009581>
- [2]. G. Eslamian, M. Khoshnoodifar, and S. Malek, "Students' perception of e-learning during the Covid-19 pandemic: a survey study of Iranian nutrition science students," BMC Medical Education, vol. 23, art. no. 598, Aug. 2023, doi: 10.1186/s12909-023-04585-7. <https://bmcmededuc.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12909-023-04585-7>
- [3]. N. Suryani, "Usability Analysis of Learning Management System in Higher Education During the COVID-19 Pandemic," Journal of Educational Technology, vol. 22, no. 3, pp. 145–156, 2021. <https://doi.org/10.23887/jet.v22i3.37541>
- [4]. A. Putra and R. Handayani, "Factors Influencing Students' Continuance Intention in Using E-Learning Platforms: An Extended TAM Approach," Journal of Information Systems Education and Technology, vol. 4, no. 1, pp. 55–66, 2022. <https://journal.iseet.org/index.php/ji>
- [5]. B. Widodo, "User Interface and User Experience Design in Learning Management Systems: A Study on Visual Structure and Navigation," International Journal of Emerging Technologies in Learning (iJET), vol. 18, no. 4, pp. 112–125, 2023. <https://online-journals.org/index.php/i-jet/article/view/39565>
- [6]. F. Rahmawati, S. Ramadhan, and D. Wicaksono, "Technical Challenges in Online Learning Platforms: A Study on Server Stability, Upload Errors, and System Performance," Journal of Computer and Education Research, vol. 7, no. 2, pp. 89–101, 2022. <https://doi.org/10.20414/jcer.v7i2.534>
- [7]. R. Aulia and D. Setiawan, "Information Clarity and Notification Issues in E-Learning Applications: Student Perceptions and System Evaluation," Journal of Digital Learning and Education, vol. 5, no. 1, pp. 23–34, 2024. <https://jurnaldigitallearning.org/index.php/dle/article/view/221>
- [8]. E. Iryanti, L. M. Zulfiqar, S. S. Kusumawardani, dan I. Hidayah, "Pengukuran Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik dan System Usability Scale," Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 2022. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2022924631>
- [9]. A. Alma Chairunnisa, S. Widodo, dan N. W. A. Majid, "Perancangan Desain UI/UX Sistem E-Learning Menggunakan Metode Design Thinking," Journal of Information System Management (JOISM), vol. 6, no. 1, 2024. <https://doi.org/10.24076/joism.2024v6i1.1632>
- [10]. W. H. Rahangmetan dan M. N. N. Sitokdana, "Evaluasi Usability pada Learning Management System Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire," Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI), vol. 7, no. 2, 2024. <https://doi.org/10.37792/jukanti.v7i2.1339>
- [11]. A. Pratama, E. W. Radiegtya, R. E. Indrajit, dan M. M. Sari, "User Experience Using Pradita Digital LMS in Blended Learning: A Case Study in Pradita University," Jurnal Teknik Informatika (Jutif), vol. 4, no. 4, 2023. <https://doi.org/10.52436/1.jutif.2023.4.4.1277>
- [12]. A. Nurhasanah dan A. Voutama, "Perancangan User Interface dan User Experience pada Aplikasi E-Learning Menggunakan Metode User Centered Design," Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan, vol. 12, no. 3S1, 2024. <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i3S1.5185>
- [13]. A. S. Ilmananda dan A. S. Affandi, "Usability Evaluation of E-Learning Website User Experience Using the TUXEL Method:

A Technique for User Experience Evaluation in Learning Management System,” Journal of Multimedia Trend and Technology, vol. 4, no. 1, pp. 11–22, Apr. 2025.

- [14]. S. Mujiono, T. O. Wibowo, dan S. Alvin, “An Exploration of University Students’ Experience Using UI-UX Based E-Learning Platforms: Challenges and Recommendations,” International Journal of Social Learning (IJSL), vol. 5, no. 2, 2025. <https://doi.org/10.47134/ijsl.v5i2.360>
- [15]. Bambang D. Wijanarko, R. Leandros, dan D. F. Murad, “Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Learning Management System Menggunakan Metode User Experience Questionnaire,” Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JSINBIS), 2024. DOI: <https://doi.org/10.21456/vol14iss4pp385-391>
- [16]. R. Setiawan, N. Fitriani, dan M. R. Nashrulloh, “Enhancing User Interface & User Experience on Digital Learning Platforms Through a Design Thinking Approach,” Teknika, vol. 14, no. 3, 2025. <https://doi.org/10.34148/teknika.v14i3.1385>
- [17]. “Evaluating the User Interface and Usability Approaches for E-Learning Systems,” International Journal of Information Technology and Web Engineering, vol. 18, no. 1, 2023, doi:10.4018/IJITWE.333638.
- [18]. A. Suharto, Pemanfaatan Multimedia Menggunakan Google Sites Bagi Guru-Guru Smp Smk Putra Satria Sebagai Media Pembelajaran Jarak Jauh, Vol. 1 No. 2 (2021): Empowerment 2021, <https://journal.staidk.ac.id/index.php/pkm/article/view/239>. <https://doi.org/10.51700/empowerment.v1i2.239>
- [19]. S. Wijayanto, PS Purba, GN, Persada, Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Berbasis Powerpoint Sekolah Dasar Babakan, Jai, Vol. 1 No. 4 (2021): Desember 2021 , <https://doi.org/10.53769/jai.v1i4.151>