

## ABSTRAK

Pendidikan di Indonesia telah mengalami kemajuan pesat, khususnya dalam pengembangan metode pembelajaran yang beragam. Pembelajaran daring juga mendapatkan perhatian tinggi dari masyarakat, mencapai 82,7% pada tahun 2020 dari 71,6% pada tahun 2019 (Badan Pusat Statistik, 2020). Kognisi.id, sebagai platform e-learning dari Kompas Gramedia, berperan penting dalam menyediakan solusi edukatif. Dalam uji *usability* yang dilakukan pada Maret 2023 terhadap 19 karyawan internal, ditemukan bahwa faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan Kognisi.id adalah kebutuhan untuk meningkatkan materi pembelajaran, metode pembelajaran yang digunakan, serta perbaikan teknis pada *website* agar lebih responsif dan mudah diakses. Selain itu, pengalaman pengguna juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan nilai kepuasan pengguna *website* Kognisi.id melalui evaluasi *usability* dan pengalaman pengguna Kognisi.id menggunakan TUXEL 2.0. Metode ini digunakan karena kecocokan dengan objek yang diteliti yaitu e-learning yang didasarkan pengukuran kegunaan umum, kegunaan pedagogis, dan evaluasi pengalaman pengguna. Selain itu, juga penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil temuan yang mendominasi permasalahan pengguna saat mencoba kursus. Hasil yang didapatkan pada hasil evaluasi *usability* adalah temuan masalah oleh minimal satu responden pada setiap masalah dari semua aspek yang diuji, terutama pada *general interface*, navigasi, dan fitur *Assignment*. Kognisi.id dinilai tidak dapat memberikan kemampuan peserta untuk berkomunikasi dan berkolaborasi, baik antar peserta maupun dengan instruktur. Selain itu, aspek daya tarik, ketepatan, efisiensi, kebaruan, kejelasan dan stimulasi pada Kognisi memiliki status normal namun aspek kebaruan berada dibawah ketentuan normal sehingga mendapatkan status negatif. Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pengguna yang diukur melalui *usability* dan pengalaman pengguna Kognisi.id menunjukkan hasil yang tidak memuaskan, perlu peningkatan pada aspek navigasi, penugasan, dan dapat memberikan kemampuan komunikasi dan kolaborasi antar peserta dan instruktur, serta fokus pada inovasi kebaruan dalam meningkatkan pengalaman pengguna Kognisi.id

## ***ABSTRACT***

*Education in Indonesia has seen rapid progress, notably in the diversification of learning methods. Online learning, reaching 82.7% in 2020 from 71.6% in 2019 (Statistics Indonesia, 2020), has garnered significant attention. Kognisi.id, an e-learning platform by Kompas Gramedia, is instrumental in providing educational solutions. A usability test in March 2023 on 19 internal employees revealed key factors impacting Kognisi.id's customer satisfaction: the imperative to enhance learning materials, adopt improved teaching methods, and address technical aspects for website responsiveness and accessibility. User experience also notably influences satisfaction. This study aims to gauge user satisfaction on the Kognisi.id website through an evaluation of usability and user experience, utilizing TUXEL 2.0. This method aligns with e-learning, measuring general usability, pedagogical usability, and overall user experience. The research additionally furnishes improvement recommendations based on prevalent user issues during course trials. Usability evaluation uncovered issues across all aspects, particularly in the general interface, navigation, and Assignment features. Kognisi.id falls short in facilitating communication and collaboration among participants and with instructors. While attractiveness, accuracy, efficiency, novelty, clarity, and stimulation aspects have normal statuses, novelty falls below normal, earning a negative status. In conclusion, user satisfaction, as measured through usability and user experience, indicates room for improvement, particularly in navigation, assignments, communication, collaboration capabilities, and an emphasis on innovative features to enhance the overall user experience of Kognisi.id.*