

ABSTRAK

PT. XYZ terus berupaya meningkatkan kualitasnya, baik dari perspektif eksternal maupun internal, sejalan dengan perkembangan zaman. Telah dibentuk divisi khusus dan pengembangan sebuah aplikasi untuk memperkuat pengetahuan dasar perusahaan dan produk bagi karyawan. Namun, aplikasi tersebut masih menghadapi beberapa hambatan seperti kurangnya kejelasan informasi, desain website yang kurang optimal, kesulitan penggunaan, dan rendahnya loyalitas pengguna, yang memengaruhi kepuasan karyawan dalam memahami tugas. Dalam upaya untuk secara langsung mengawasi pemahaman karyawan, PT. XYZ menciptakan Sistem Manajemen Pembelajaran (LMS). Meski bertujuan memampukan karyawan dengan pengetahuan dasar perusahaan dan produk, LMS belum mencapai tingkat pemahaman yang diharapkan, terlihat dari hasil tes akhir yang belum memenuhi standar minimum. Selain itu, LMS juga belum memicu antusiasme yang diinginkan dari karyawan, dengan banyak yang belum mengeksplorasi semua materi yang disediakan. Perusahaan berharap dapat mengatasi tantangan ini guna meningkatkan kualitas karyawan sesuai harapan. Penilaian kualitas karyawan didasarkan pada tingkat kepuasan terhadap LMS, yang seharusnya menjadi alat bantu untuk meraih hasil yang lebih baik.

Untuk mengevaluasi kepuasan karyawan yang diperoleh melalui penerapan LMS, akan digunakan Model Kano. Model ini, dikembangkan oleh Dr. Noriaki Kano, difokuskan pada mengidentifikasi atribut dalam produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, menjaga tingkat kepuasan (Farah, 2018). Pendekatan ini dipilih untuk memberikan rekomendasi yang spesifik terhadap setiap aspek LMS dalam enam kategori: attractive, one-dimensional, must-be, indifferent, questionable, dan reverse. Analisis sebelumnya oleh I Gusti Ngurah Satria Wijaya dan I Wayan Kayun Suwastika pada 2019 telah memeriksa kepuasan pengguna terhadap kejelasan informasi, desain, kemudahan penggunaan, dan loyalitas. Hasilnya hanya memberikan rekomendasi tanpa contoh konkret. Pemberian contoh, seperti peningkatan tampilan pengguna (User Interface), dapat meningkatkan kepuasan pengguna di masa depan. Pemahaman kepuasan pelanggan menjadi kunci dalam pengembangan layanan yang berfokus pada memenuhi kebutuhan.

Dari 94 responden kuesioner, disimpulkan beberapa indikator penilaian yang masuk dalam kategori yang membutuhkan rekomendasi. Rekomendasi yang diberikan adalah prototype website pembelajaran yang diharapkan mampu memberikan peningkatan kepuasan karyawan PT. XYZ.

Kata Kunci: *Learning Management System*, Model Kano, Kepuasan Pelanggan, UI/UX

ABSTRACT

PT. XYZ continues to strive to improve its quality, both from an external and internal perspective, in line with developments over time. They have formed a special division and developed an application to strengthen basic company and product knowledge for employees. However, the application still faces several obstacles such as lack of clarity of information, sub-optimal website design, difficulty in use, and low user loyalty, which affects employee satisfaction in understanding their tasks. In an effort to directly monitor employee understanding, PT. XYZ created a Learning Management System (LMS). Even though it aims to equip employees with basic knowledge of the company and products, LMS has not reached the expected level of understanding, as can be seen from the final test results which do not meet the minimum standards. Additionally, LMS has not sparked the desired enthusiasm from employees, with many not yet exploring all the material provided. The company hopes to overcome this challenge to improve the quality of employees according to their expectations. The quality assessment of employees is based on their level of satisfaction with LMS, which should be a tool to achieve better results.

To evaluate employee satisfaction obtained through implementing LMS, we will use the Kano Model. This model, developed by Dr. Noriaki Kano, is focused on identifying attributes in products or services that can meet customer needs, maintaining their level of satisfaction (Farah, 2018). This approach was chosen to provide specific recommendations for each aspect of LMS in six categories: attractive, one-dimensional, must-be, indifferent, questionable, and reverse. Previous analysis by I Gusti Ngurah Satria Wijaya and I Wayan Kayun Suwastika in 2019 examined user satisfaction with information clarity, design, ease of use and loyalty. The results only provide recommendations without concrete examples. Providing examples, such as improving the user interface, can increase user satisfaction in the future. Understanding customer satisfaction is key in developing services that focus on meeting their needs.

From 94 questionnaire respondents, it was concluded that several assessment indicators fell into the category that required recommendations. The recommendation given is a learning website prototype which is expected to be able to increase employee satisfaction at PT. XYZ.

Keywords: Learning Management System, Kano Model, Customer Satisfaction, UI/UX