

User Interface dan Praktik Komunikasi Akademik Mahasiswa pada Platform Mentari: Studi Etnografi Virtual

Muhamad Aldi Haryadi¹

Abstrak

Transformasi digital dalam pendidikan tinggi mendorong penggunaan *Learning Management System* (LMS) sebagai salah satu media dalam mendukung aktivitas pembelajaran dan komunikasi akademik. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman mahasiswa dalam menggunakan *User Interface* (UI) platform Mentari dalam menjalankan aktivitas pembelajaran serta melihat bagaimana elemen antarmuka mendukung atau menghambat akses informasi dan komunikasi akademik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode etnografi virtual terhadap sepuluh mahasiswa Universitas Pamulang yang aktif menggunakan Mentari. Data diperoleh melalui observasi virtual, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UI Mentari membantu mahasiswa dalam aktivitas pembelajaran rutin melalui pengelompokan mata kuliah, akses materi, tugas, jadwal, dan forum. Namun, mahasiswa masih mengalami hambatan pada beberapa fitur dan navigasi, terutama dalam pengunggahan tugas, pencarian kembali informasi lama, serta keterbatasan notifikasi. Hambatan tersebut menyebabkan sebagian mahasiswa menggunakan *WhatsApp*, *email*, atau bantuan teman untuk memperoleh, memastikan, dan mendiskusikan informasi akademik. Kebaruan penelitian ini terletak pada temuan bahwa pengalaman mahasiswa terhadap UI LMS tidak hanya berkaitan dengan kemudahan penggunaan antarmuka, tetapi juga membentuk praktik komunikasi akademik yang bersifat multi-kanal, dengan Mentari lebih banyak digunakan untuk aktivitas formal dan terstruktur, sedangkan *WhatsApp* dan media lain digunakan untuk kebutuhan komunikasi yang lebih cepat dan bersifat interaktif. Temuan ini menunjukkan bahwa pengembangan UI LMS perlu mempertimbangkan tidak hanya aspek navigasi dan akses informasi, tetapi juga keterhubungannya dengan pola komunikasi akademik mahasiswa.

Kata Kunci: *User Interface*, *Learning Management System*, komunikasi akademik, etnografi virtual, mahasiswa.

Abstract

Digital transformation in higher education has increased the use of *Learning Management Systems* (LMS) to support learning activities and academic communication. In this context, the *User Interface* (UI) of an LMS is closely related to how students access information, perform learning activities, and communicate in digital learning environments. This study aims to examine students' experiences in using the *User Interface* of the Mentari platform in supporting educational communication at Universitas Pamulang. The study employed a qualitative approach using virtual ethnography. Data were collected through virtual observation, semi-structured interviews with ten active students of Universitas Pamulang, and documentation. The participants were selected using purposive sampling,

¹ Program Stud Sistem Informasi, Fakultas Teknik Informatika, Universitas Pamulang,
aldiharyadi026@gmail.com

while data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña through data condensation, data display, and conclusion drawing and verification. The findings show that students' experiences with the Mentari interface varied according to their familiarity with technology and their experience using the platform. The interface supports routine learning activities through course organization, learning materials, schedules, assignments, forums, and assessments. However, students also encountered difficulties related to navigation, assignment uploads, retrieval of older learning information, and limited notifications. These conditions encouraged students to use WhatsApp, email, and peer assistance as alternative communication channels for reminders, clarification, coordination, and faster responses. The study contributes to understanding educational communication in digital learning environments by showing that students' communication practices extend beyond the LMS through the use of multiple complementary channels.

Keywords: *User Interface, Learning Management System, Educational Communication, Virtual Ethnography, Students.*

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, khususnya dalam cara dosen dan mahasiswa memperoleh, menyampaikan, serta menanggapi informasi akademik. Proses pembelajaran yang sebelumnya banyak berlangsung secara langsung kini juga memanfaatkan media digital sebagai ruang untuk menyampaikan materi, memberikan tugas, melakukan diskusi, memberikan umpan balik, dan menyampaikan informasi perkuliahan. Dalam kondisi tersebut, komunikasi edukatif menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari proses pembelajaran. Komunikasi edukatif dalam penelitian ini dipahami sebagai proses pertukaran informasi dan interaksi antara dosen dan mahasiswa yang diarahkan untuk mendukung kegiatan pembelajaran, baik melalui penyampaian materi, pemberian tugas, diskusi, pemberian umpan balik, maupun penyampaian informasi akademik. Dengan demikian, komunikasi edukatif tidak hanya berkaitan dengan isi pesan yang disampaikan, tetapi juga dengan bagaimana pesan tersebut dapat diakses, dipahami, dan ditindaklanjuti oleh mahasiswa melalui media yang digunakan.

Salah satu media digital yang digunakan untuk mendukung komunikasi edukatif tersebut adalah *Learning Management System* (LMS). LMS menyediakan ruang terstruktur bagi dosen dan mahasiswa untuk menjalankan berbagai aktivitas pembelajaran, seperti mengakses materi, mengumpulkan tugas, mengikuti forum diskusi, melihat jadwal, mengerjakan evaluasi, dan memperoleh informasi akademik. Namun, keberadaan berbagai fitur tersebut belum tentu menjamin bahwa proses komunikasi akademik berlangsung dengan mudah. Informasi yang sulit ditemukan, navigasi yang membingungkan, keterbatasan notifikasi, atau fitur yang tidak mudah dipahami dapat memengaruhi cara mahasiswa memperoleh dan merespons informasi pembelajaran. Oleh karena itu, pengalaman mahasiswa ketika berinteraksi dengan LMS perlu dilihat tidak hanya dari keberadaan fitur, tetapi juga dari bagaimana antarmuka sistem mendukung proses komunikasi edukatif yang berlangsung di dalamnya.

Dalam konteks tersebut, *User Interface* (UI) menjadi bagian penting karena merupakan ruang interaksi langsung antara mahasiswa dan sistem. UI mencakup cara informasi disusun, menu ditampilkan, navigasi dilakukan, serta tindakan pengguna diarahkan ketika menjalankan aktivitas tertentu. Dengan demikian, UI tidak hanya berkaitan dengan aspek visual, tetapi juga dengan pengalaman mahasiswa ketika mencari informasi, memahami fungsi sistem, mengirim tugas, mengikuti diskusi, dan merespons informasi dari dosen. (Pratiwi et al., 2023) menjelaskan bahwa desain yang berorientasi pada pengguna perlu mempertimbangkan kemampuan dan kebutuhan pengguna agar interaksi dengan suatu sistem dapat dilakukan secara lebih mudah dan dapat dipahami.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa dalam menggunakan LMS berkaitan dengan kualitas interaksi mereka dengan sistem. (Maslov et al., 2021) menunjukkan bahwa pengalaman pengguna LMS terbentuk melalui interaksi mahasiswa dengan berbagai fungsi yang tersedia dalam lingkungan pembelajaran digital. (Llamas et al., 2025) juga menunjukkan bahwa kebutuhan dan tantangan mahasiswa dalam menggunakan LMS tidak hanya berkaitan dengan kelengkapan fitur, tetapi mencakup *usability*, pengelolaan konten, komunikasi, serta dukungan terhadap aktivitas pembelajaran. Penelitian (Pratiwi et al., 2023) di Indonesia menunjukkan bahwa aspek UI dan UX berkaitan dengan pengalaman mahasiswa dalam menggunakan LMS. Sementara itu, (Sari & Henim, 2025) menunjukkan pentingnya pendekatan pengalaman pengguna dalam merancang LMS yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa pengalaman mahasiswa dalam menggunakan LMS tidak dapat dilepaskan dari cara sistem menyajikan informasi dan menyediakan ruang interaksi bagi penggunanya.

Hubungan antara antarmuka dan komunikasi menjadi semakin relevan ketika LMS diposisikan sebagai salah satu media komunikasi edukatif. Dalam perspektif *Computer-Mediated Communication* (CMC), (B. WALTHER, 1992) menjelaskan bahwa komunikasi yang berlangsung melalui media digital dipengaruhi oleh karakteristik media yang digunakan. Sementara itu, Media Richness (Daft & Lengel, 1986) menjelaskan bahwa karakteristik media berkaitan dengan kemampuan menyampaikan informasi secara jelas dan sesuai dengan kebutuhan komunikasi. Dalam konteks pembelajaran, karakteristik tersebut dapat memengaruhi bagaimana mahasiswa menerima informasi dari dosen, mengetahui adanya tugas atau tanggapan, serta melakukan komunikasi lanjutan. Oleh sebab itu, UI LMS perlu dipahami bukan hanya sebagai sarana untuk menjalankan fungsi teknis pembelajaran, tetapi juga sebagai bagian dari lingkungan komunikasi tempat mahasiswa berinteraksi dengan informasi akademik.

Kajian mengenai pengalaman pengguna pada sistem akademik juga telah dilakukan dalam konteks UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. (Wijanarko et al., 2024) menunjukkan bahwa evaluasi pengalaman pengguna pada *Learning Management System* dapat digunakan untuk mengidentifikasi aspek-aspek pengalaman pengguna dalam penggunaan sistem pembelajaran digital. Penelitian lain mengenai evaluasi platform pembelajaran daring di lingkungan UIN Jakarta juga menunjukkan bahwa aspek *learnability*, *efisiensi*, *memorability*, kesalahan penggunaan, dan kepuasan merupakan bagian dari pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan platform pembelajaran (Hasanati et al., 2025). Penelitian tersebut memberikan konteks bahwa persoalan antarmuka dan pengalaman pengguna juga relevan dalam lingkungan digital pendidikan tinggi di Indonesia, termasuk dalam penyediaan layanan informasi dan pembelajaran.

Selain melalui LMS, mahasiswa juga menggunakan media komunikasi lain untuk mendukung kebutuhan akademiknya. *WhatsApp*, misalnya, sering digunakan untuk memperoleh pengingat, melakukan koordinasi kelompok, mengklarifikasi informasi, dan berkomunikasi secara lebih cepat dengan dosen maupun teman. (Burhanuddin & Sofa, 2024) menunjukkan bahwa mahasiswa dapat memiliki preferensi terhadap *WhatsApp* dibandingkan LMS pada aspek kemudahan akses, interaksi, komunikasi, dan pengalaman penggunaan. (Alimah et al., 2025) juga menunjukkan bahwa *WhatsApp* dapat digunakan untuk mendukung komunikasi dan aktivitas pembelajaran mahasiswa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi edukatif dalam lingkungan digital dapat berlangsung melalui beberapa kanal sekaligus, sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik komunikasi yang dilakukan.

Konteks tersebut menjadi penting dalam penggunaan platform Mentari oleh mahasiswa Universitas Pamulang. Mentari digunakan untuk menjalankan berbagai aktivitas perkuliahan, seperti mengakses materi, mengerjakan tugas, mengikuti forum diskusi, melihat jadwal, serta melakukan aktivitas evaluasi pembelajaran. Namun, pengalaman mahasiswa dalam menggunakan platform tersebut tidak selalu sama. Sebagian mahasiswa dapat memahami menu dan navigasi setelah terbiasa

menggunakannya, sementara sebagian lainnya membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami fungsi tertentu. Selain itu, mahasiswa dapat mengalami kesulitan ketika mencari kembali informasi lama, menghadapi keterbatasan tertentu dalam fitur pengumpulan tugas, atau tidak segera memperoleh pemberitahuan mengenai informasi baru. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi bagaimana mahasiswa memperoleh dan merespons informasi akademik dalam proses pembelajaran.

Penelitian yang dipublikasikan dalam *Relations: Journal of Media Studies and Public Relations* juga memperlihatkan bahwa kualitas media digital berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam memperoleh informasi. Penelitian (Ramadhan & Munawar, 2024) mengenai *usability website* PPID UIN Syarif Hidayatullah Jakarta menunjukkan adanya persoalan dalam interaksi dan navigasi pengguna ketika mengakses informasi digital. Temuan tersebut memberikan konteks bahwa kemudahan navigasi dan interaksi dengan media digital merupakan bagian yang perlu diperhatikan ketika suatu *platform* digunakan sebagai sarana penyampaian informasi.

Meskipun penelitian mengenai UI, UX, dan *usability* pada LMS telah banyak dilakukan, sebagian besar kajian tersebut lebih menekankan evaluasi kualitas sistem, kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, atau pengembangan desain antarmuka. Kajian tersebut penting untuk mengetahui kualitas suatu sistem, tetapi belum sepenuhnya menjelaskan bagaimana pengalaman mahasiswa ketika menggunakan antarmuka LMS berkaitan dengan praktik komunikasi edukatif sehari-hari. Dalam penggunaan LMS, mahasiswa tidak hanya berinteraksi dengan fitur untuk menyelesaikan tugas, tetapi juga menggunakan sistem untuk memperoleh informasi dari dosen, mengikuti diskusi, mengetahui tanggapan, dan menentukan tindakan berdasarkan informasi yang diterima. Ketika mekanisme tersebut dirasakan kurang memadai, mahasiswa dapat menggunakan media lain sebagai pelengkap komunikasi.

Celah tersebut menjadi dasar penelitian ini untuk melihat UI Mentari dari perspektif pengalaman mahasiswa dalam praktik komunikasi edukatif, bukan semata-mata sebagai objek evaluasi *usability*. Penelitian ini secara khusus mengkaji bagaimana mahasiswa mengalami penggunaan UI Mentari dalam menjalankan aktivitas pembelajaran, bagaimana fitur dan elemen antarmuka mendukung atau menghambat akses informasi dan komunikasi akademik, serta bagaimana mahasiswa mengatasi hambatan yang mereka alami. Pendekatan etnografi virtual digunakan untuk memahami pengalaman tersebut dalam konteks aktivitas digital mahasiswa dan praktik komunikasi yang berlangsung melalui *platform* pembelajaran.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pemahaman mengenai UI LMS sebagai bagian dari praktik komunikasi edukatif mahasiswa. Penelitian ini tidak hanya melihat apakah suatu fitur mudah digunakan, tetapi mengungkap bagaimana karakteristik antarmuka berkaitan dengan cara mahasiswa memperoleh, memastikan, dan merespons informasi akademik. Temuan penelitian menunjukkan adanya praktik komunikasi multi-kanal, yaitu Mentari digunakan terutama untuk aktivitas pembelajaran yang formal dan terstruktur, sedangkan *WhatsApp*, *email*, dan bantuan teman digunakan ketika mahasiswa membutuhkan komunikasi yang lebih cepat, pengingat, klarifikasi, atau interaksi yang lebih langsung. Dengan demikian, penelitian ini memperluas pembahasan mengenai pengalaman UI LMS dengan menunjukkan bahwa pengalaman terhadap antarmuka juga berkaitan dengan strategi mahasiswa dalam membangun komunikasi akademik di lingkungan digital.

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) memahami pengalaman mahasiswa dalam menggunakan *User Interface* platform Mentari dalam menjalankan aktivitas pembelajaran; (2) menganalisis bagaimana fitur dan elemen *User Interface* Mentari mendukung atau menghambat akses informasi dan komunikasi akademik mahasiswa; dan (3) mengidentifikasi bagaimana mahasiswa mengatasi hambatan yang mereka alami dalam menggunakan Mentari untuk memperoleh informasi dan berkomunikasi selama proses pembelajaran. Melalui penelitian ini, komunikasi edukatif ditempatkan sebagai fokus utama dalam memahami hubungan antara pengalaman

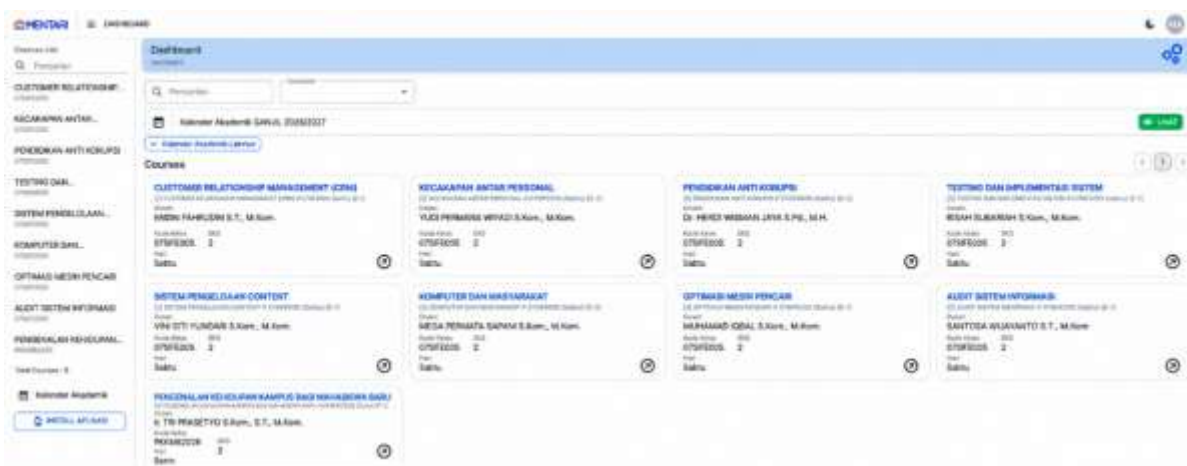
mahasiswa, antarmuka LMS, akses informasi, dan praktik komunikasi akademik dalam lingkungan pembelajaran digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode etnografi virtual untuk memahami pengalaman mahasiswa ketika berinteraksi dengan platform Mentari dalam menjalankan aktivitas pembelajaran dan komunikasi akademik. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengalaman, persepsi, dan praktik mahasiswa dalam menggunakan platform pembelajaran digital, bukan pada pengukuran hubungan antarvariabel secara statistik. (Hine, 2015) menjelaskan bahwa etnografi virtual digunakan untuk memahami praktik, interaksi, dan pengalaman sosial yang berlangsung dalam lingkungan digital. (Jensen et al., 2022) menjelaskan bahwa etnografi digital dapat digunakan untuk memahami pengalaman, interaksi, dan praktik pembelajaran yang berlangsung dalam lingkungan digital. Dalam penelitian ini, etnografi virtual digunakan untuk memahami bagaimana mahasiswa berinteraksi dengan antarmuka Mentari, memperoleh informasi akademik, mengikuti aktivitas pembelajaran, serta menggunakan media lain ketika menghadapi hambatan dalam komunikasi melalui platform tersebut.

Objek penelitian adalah platform Mentari yang digunakan mahasiswa Universitas Pamulang dalam kegiatan perkuliahan. Mentari dalam penelitian ini dipahami sebagai platform pembelajaran digital yang menyediakan berbagai fungsi untuk mendukung aktivitas akademik mahasiswa. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, mahasiswa menggunakan Mentari untuk mengakses materi pembelajaran, melihat jadwal, mengerjakan dan mengunggah tugas, mengikuti forum diskusi, mengerjakan kuis serta *pretest* dan *posttest*, dan memperoleh informasi yang berkaitan dengan kegiatan perkuliahan. Oleh karena itu, Mentari menjadi ruang digital yang digunakan mahasiswa dalam menjalankan aktivitas pembelajaran sekaligus memperoleh dan merespons informasi akademik.

Pada halaman dashboard, Mentari menampilkan daftar mata kuliah yang diikuti mahasiswa, fasilitas pencarian, pilihan semester, dan kalender akademik. Mahasiswa dapat memilih mata kuliah tertentu untuk masuk ke halaman pembelajaran.



Gambar 1. 1 Tampilan Dashboard Platform Mentari

Gambar 1 menunjukkan tampilan awal Mentari yang digunakan mahasiswa untuk mengakses mata kuliah dan informasi akademik. Pada bagian tersebut terdapat daftar mata kuliah, fasilitas pencarian, pilihan semester, serta kalender akademik. Struktur tersebut menjadi bagian dari pengalaman pengguna karena mahasiswa menggunakan elemen-elemen tersebut untuk menemukan dan mengakses aktivitas perkuliahan.

Setelah mahasiswa memilih mata kuliah, Mentari menampilkan halaman perkuliahan yang terdiri atas beberapa bagian berdasarkan pertemuan. Setiap mata kuliah dapat memiliki struktur pembelajaran yang terbagi ke dalam pertemuan, mulai dari pertemuan pertama hingga pertemuan

berikutnya. Halaman tersebut juga menyediakan menu seperti *Course*, *Participant*, dan *Grade Book* yang berkaitan dengan aktivitas pembelajaran.



Gambar 1. 2 Tampilan Halaman Mata Kuliah pada Platform Mentari

Gambar 2 memperlihatkan struktur halaman mata kuliah yang mengelompokkan aktivitas pembelajaran berdasarkan pertemuan. Pengelompokan tersebut menjadi salah satu aspek yang diamati dalam penelitian karena berkaitan dengan cara mahasiswa menemukan materi dan aktivitas akademik berdasarkan mata kuliah dan pertemuan.

Pada bagian pertemuan, Mentari menyediakan berbagai bentuk aktivitas dan sumber pembelajaran. Berdasarkan tampilan yang diamati, aktivitas tersebut dapat berupa pretest, quiz, buku atau materi, video ajar, PowerPoint, artikel riset, materi lainnya, penugasan terstruktur, *link* VCON, forum diskusi, *posttest* dan *kuesioner*.



Gambar 1. 3 Tampilan Aktivitas Pembelajaran pada Platform Mentari

Gambar 3 menunjukkan berbagai elemen yang dapat digunakan mahasiswa dalam menjalankan aktivitas pembelajaran pada suatu pertemuan. Tampilan tersebut menjadi konteks observasi untuk melihat bagaimana mahasiswa berinteraksi dengan berbagai fitur dan bagaimana struktur antarmuka mendukung proses memperoleh informasi, mengerjakan aktivitas, serta melakukan komunikasi akademik.

Penelitian dilaksanakan pada mahasiswa aktif Universitas Pamulang yang menggunakan Mentari dalam kegiatan perkuliahan. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu

pemilihan informan berdasarkan kriteria yang sesuai dengan fokus penelitian. Kriteria informan dalam penelitian ini meliputi: (1) mahasiswa aktif Universitas Pamulang; (2) memiliki pengalaman menggunakan Mentari dalam kegiatan perkuliahan; (3) menggunakan Mentari untuk mengakses atau menjalankan aktivitas pembelajaran; dan (4) bersedia mengikuti wawancara secara sukarela.

Informan penelitian berjumlah 10 mahasiswa yang berasal dari beberapa program studi dan semester. Informan terdiri atas mahasiswa Program Studi Teknik Informatika, Sistem Informasi, Manajemen, Sastra Indonesia, dan Ilmu Komunikasi dengan semester yang berbeda. Pengalaman menggunakan Mentari juga beragam, mulai dari mahasiswa semester pertama yang baru menggunakan platform hingga mahasiswa semester delapan yang telah menggunakannya selama beberapa tahun. Variasi tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran pengalaman penggunaan Mentari dari mahasiswa dengan tingkat pengalaman yang berbeda. Data karakteristik informan diperoleh melalui wawancara.

Tabel 1.1 Karakteristik Informan Penelitian

No	Informan	Semester	Program studi	Pengalaman Menggunakan Mentari
1	Ilham Haryadi	8	TI	Sejak 2022
2	Muhammad tegar	6	SI	Sejak 2023
3	Irwan Bagus Prasetyo	8	Manajemen	Sejak 2022
4	Ik bal Hakim	3	Sastra Indonesia	Sejak 2024
5	Ida Ayu Gede	6	SI	Sejak 2023
6	Ratna	3	Ilmu Komunikasi	Sejak 2024
7	Rangga	3	TI	Sejak 2024
8	Dewi	1	Manajemen	Sejak 2026
9	Putra Aidin Asadel	4	SI	Sejak 2024
10	Kayla Sevhal	6	SI	Sejak 2023

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi virtual, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Observasi virtual dilakukan dengan mengamati platform Mentari dan elemen antarmuka yang berkaitan dengan aktivitas pembelajaran serta komunikasi akademik. Aspek yang diamati meliputi tampilan dashboard, struktur mata kuliah, pengelompokan berdasarkan pertemuan, akses materi, pengumpulan tugas, forum diskusi, aktivitas evaluasi, serta elemen lain yang berkaitan dengan penyampaian dan penerimaan informasi akademik. Observasi dilakukan untuk memahami konteks digital tempat mahasiswa menjalankan aktivitas pembelajaran.

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada 10 informan. Pedoman wawancara terdiri atas 12 pertanyaan yang diberikan kepada seluruh informan. Pertanyaan diarahkan untuk menggali pengalaman mahasiswa dalam menggunakan Mentari, aktivitas yang dilakukan melalui platform, pengalaman awal menggunakan antarmuka, fitur yang membantu dan menyulitkan, proses menemukan informasi lama, keberadaan notifikasi, pengalaman komunikasi dengan dosen, penggunaan media komunikasi alternatif, pengalaman mengalami keterlambatan atau kesalahpahaman informasi, serta kebutuhan perbaikan pada platform. Data wawancara digunakan sebagai sumber utama untuk memahami pengalaman mahasiswa dalam menjalankan aktivitas pembelajaran dan komunikasi akademik melalui Mentari.

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan tangkapan layar antarmuka Mentari, catatan hasil observasi, dan dokumentasi lain yang berkaitan dengan proses penelitian. Tangkapan layar digunakan untuk memberikan gambaran mengenai objek penelitian serta mendukung interpretasi terhadap pengalaman mahasiswa ketika berinteraksi dengan fitur dan struktur antarmuka Mentari.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai human instrument yang berperan dalam menentukan fokus penelitian, melakukan observasi, melaksanakan wawancara, menginterpretasikan data, dan melakukan analisis. Untuk menjaga konsistensi pengumpulan data, peneliti menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur dan pedoman observasi yang disusun berdasarkan tiga fokus penelitian, yaitu: (1) pengalaman mahasiswa dalam menggunakan User Interface Mentari dalam menjalankan aktivitas pembelajaran; (2) fitur dan elemen *User Interface* yang mendukung atau menghambat akses informasi dan komunikasi akademik; dan (3) cara mahasiswa mengatasi hambatan dalam memperoleh informasi dan berkomunikasi selama proses pembelajaran.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif (Miles et al., 2014) yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Data hasil wawancara ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan kesamaan pengalaman, permasalahan, dan respons informan. Selanjutnya dilakukan *coding* untuk mengidentifikasi tema-tema yang berkaitan dengan fokus penelitian. Hasil *coding* menghasilkan enam tema utama, yaitu: (1) pengalaman adaptasi mahasiswa terhadap *User Interface* Mentari; (2) dukungan *User Interface* terhadap aktivitas pembelajaran rutin; (3) hambatan pada fitur dan navigasi; (4) kesulitan menemukan kembali informasi pembelajaran; (5) ketiadaan notifikasi dan keterlambatan mengetahui informasi; serta (6) penggunaan *WhatsApp* dan media lain sebagai kanal komunikasi akademik alternatif. Data yang telah dikelompokkan kemudian disajikan dalam bentuk uraian tematik dan diinterpretasikan berdasarkan konsep komunikasi edukatif, pengalaman pengguna, dan penelitian terdahulu yang relevan.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi teknik dengan membandingkan informasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi virtual, dan dokumentasi. Perbandingan dilakukan untuk melihat kesesuaian antara pengalaman yang disampaikan informan dengan konteks penggunaan platform yang diamati dan dokumentasi yang tersedia. Selain itu, peneliti melakukan *member checking* terhadap informasi hasil wawancara untuk memastikan bahwa interpretasi penelitian tetap sesuai dengan pengalaman yang disampaikan oleh informan.

Penelitian ini memperhatikan aspek etika penelitian dengan memberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian kepada informan sebelum wawancara dilakukan. Keikutsertaan informan dilakukan secara sukarela berdasarkan persetujuan mereka. Data hasil wawancara digunakan untuk kepentingan akademik dan informasi yang diperoleh dari informan diperlakukan secara hati-hati dalam penyusunan artikel penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil observasi virtual dan wawancara semi-terstruktur terhadap sepuluh mahasiswa Universitas Pamulang, ditemukan bahwa pengalaman mahasiswa dalam menggunakan *User Interface* (UI) platform Mentari tidak bersifat seragam. Sebagian mahasiswa dapat beradaptasi setelah beberapa kali penggunaan, sedangkan sebagian lainnya membutuhkan waktu lebih lama karena banyaknya menu, istilah, dan fungsi yang harus dipahami. Analisis data menghasilkan enam tema utama, yaitu pengalaman adaptasi mahasiswa terhadap UI Mentari, dukungan UI terhadap aktivitas pembelajaran rutin, hambatan pada fitur dan navigasi, kesulitan menemukan kembali informasi pembelajaran, keterbatasan notifikasi, serta penggunaan *WhatsApp* dan media lain sebagai kanal komunikasi akademik alternatif.

1.1 Pengalaman Adaptasi Mahasiswa terhadap *User Interface* Mentari

Pengalaman awal mahasiswa menunjukkan adanya proses adaptasi yang berbeda-beda. Mahasiswa yang telah lama menggunakan Mentari cenderung telah memahami pola navigasi dan fungsi menu, sedangkan mahasiswa yang baru menggunakan atau memiliki pengalaman teknologi yang lebih terbatas membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami sistem.

Ilham Haryadi, misalnya, menyampaikan bahwa pada awal penggunaan ia merasa sedikit bingung karena terdapat banyak bagian yang harus diakses, seperti pretest, modul, dan tutorial. Muhammad Tegar juga menyatakan bahwa pada awal penggunaan ia merasa "pusing", tetapi setelah digunakan

secara berulang akhirnya dapat memahami sistem. Sementara itu, Irwan Bagus Prasetyo mengalami kebingungan pada tahap awal ketika mengikuti aktivitas pembelajaran karena belum memahami ketentuan bahwa suatu aktivitas membutuhkan beberapa kali respons. Pengalaman serupa dialami Iqbal Hakim yang baru memahami fungsi beberapa menu setelah mengikuti dua sampai tiga pertemuan.

Pengalaman adaptasi juga dipengaruhi oleh latar belakang dan kebiasaan menggunakan teknologi. Ida Ayu Gede menyatakan bahwa ia relatif cepat beradaptasi karena sudah terbiasa menggunakan berbagai aplikasi baru. Sebaliknya, Dewi sebagai mahasiswa semester pertama mengaku membutuhkan waktu beberapa hari untuk memahami perbedaan fungsi antar-menu. Kayla Sevhal juga menyampaikan bahwa dirinya kurang terbiasa dengan teknologi sehingga pada awal penggunaan lebih banyak bertanya kepada teman sebelum akhirnya memahami Mentari.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan UI Mentari terbentuk melalui proses pembiasaan. Struktur menu yang awalnya dianggap kompleks tidak selalu menjadi hambatan permanen karena sebagian mahasiswa dapat membangun pemahaman melalui penggunaan berulang. Namun, pada mahasiswa yang belum terbiasa dengan teknologi, proses adaptasi membutuhkan bantuan sosial dari teman. Dengan demikian, pengalaman menggunakan UI tidak hanya ditentukan oleh struktur sistem, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam mengenali fungsi dan pola navigasi yang tersedia.

1.2 User Interface Mendukung Aktivitas Pembelajaran Rutin

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Mentari telah digunakan untuk berbagai aktivitas pembelajaran rutin. Aktivitas tersebut meliputi mengakses materi, mengunduh modul, mengunggah tugas, mengikuti forum diskusi, mengerjakan pretest dan posttest, melihat jadwal, serta mengikuti aktivitas evaluasi lainnya. Struktur UI yang mengelompokkan aktivitas berdasarkan mata kuliah dan pertemuan membantu mahasiswa menjalankan aktivitas tersebut secara lebih terarah.

Beberapa elemen antarmuka secara khusus dianggap membantu mahasiswa. Ilham menyebut menu materi dan pretest sebagai bagian yang paling membantu. Muhammad Tegar menilai menu jadwal yang tersusun rapi memudahkan navigasi. Irwan menilai pengelompokan mata kuliah membantu penggunaan Mentari, sedangkan Iqbal merasa pretest dan forum diskusi mendukung aktivitas perkuliahan. Ida menyebut menu jadwal yang menampilkan seluruh mata kuliah sebagai bagian yang paling membantu. Ratna menganggap menu materi kuliah membantu karena materi dapat diakses ketika dibutuhkan.

Rangga memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai fungsi menu Perkuliahan. Menurutnya, materi dan tugas yang dikumpulkan berdasarkan mata kuliah membuat informasi lebih mudah ditemukan. Putra Aidin Asadel juga menganggap menu jadwal membantu karena dapat menampilkan mata kuliah dan dosen. Sementara itu, Kayla menyebut forum diskusi sebagai fitur yang membantu aktivitas pembelajaran.

Temuan ini memperlihatkan bahwa fungsi utama UI Mentari dalam aktivitas pembelajaran terletak pada kemampuannya mengorganisasi informasi. Pengelompokan mata kuliah, pertemuan, materi, tugas, dan forum membuat mahasiswa memiliki jalur yang relatif jelas untuk menjalankan aktivitas akademik. Pada tahap ini, UI mendukung komunikasi edukatif karena informasi dari dosen tidak hanya disampaikan, tetapi juga ditempatkan dalam struktur yang memungkinkan mahasiswa menemukannya dan melakukan tindakan lanjutan.

1.3 Hambatan pada Fitur dan Navigasi

Meskipun beberapa elemen UI membantu aktivitas pembelajaran, wawancara menunjukkan adanya sejumlah fitur yang belum sepenuhnya mendukung pengalaman mahasiswa. Hambatan tersebut tidak hanya berupa tampilan, tetapi berkaitan dengan bagaimana fitur bekerja ketika digunakan untuk menjalankan tugas tertentu.

Ilham mengalami kendala ketika membuka tutorial karena tautan mengarahkan pengguna ke tab baru. Muhammad Tegar menemukan bahwa bagian video sering tidak memiliki data. Ida mengalami masalah ketika mengunggah *file* berukuran relatif besar karena proses pengunggahan berjalan lambat dan beberapa kali gagal sehingga harus diulang. Ratna menyampaikan bahwa batas waktu pengumpulan tugas tidak selalu terlihat secara jelas.

Hambatan lain ditemukan pada mahasiswa yang masih dalam proses memahami fungsi sistem. Iqbal pada awal penggunaan mengalami kebingungan terhadap fungsi kuesioner karena belum mengetahui keterkaitannya dengan aktivitas absensi. Dewi mengalami kesulitan pada proses pengunggahan tugas karena terdapat ketentuan format tertentu dan sempat melakukan kesalahan dalam mengunggah *file*. Putra menemukan menu video yang tidak memiliki materi, sedangkan Kayla merasa pengumpulan tugas cukup sulit karena terdapat batas ukuran *file* dalam satuan MB.

Rangkaian pengalaman tersebut menunjukkan bahwa hambatan UI tidak selalu muncul karena mahasiswa tidak mampu menggunakan sistem. Beberapa hambatan justru muncul karena hubungan antara label menu, isi fitur, ketentuan aktivitas, dan respons sistem belum selalu mudah dipahami. Dalam konteks komunikasi edukatif, kondisi tersebut dapat membuat mahasiswa membutuhkan langkah tambahan untuk memastikan apakah tindakan yang dilakukan sudah benar.

1.4 Kesulitan Menemukan Kembali Informasi Pembelajaran

Temuan yang cukup menonjol berkaitan dengan akses terhadap informasi lama. Mahasiswa relatif mudah menemukan materi dan tugas yang sedang digunakan ketika informasi telah dikelompokkan berdasarkan mata kuliah. Namun, proses menjadi lebih sulit ketika mahasiswa membutuhkan kembali informasi dari beberapa minggu atau bulan sebelumnya.

Ilham menjelaskan bahwa akses terhadap pertemuan terdahulu bergantung pada dosen; terdapat dosen yang masih menyediakan materi dari awal sampai akhir, tetapi ada pula materi yang tidak lagi dapat diakses. Muhammad Tegar juga menyampaikan bahwa ketersediaan informasi lama berbeda-beda tergantung pengaturan dosen, karena ada materi yang hanya dapat diakses sekitar satu bulan.

Ida mengalami kesulitan ketika mencari materi yang telah diberikan beberapa bulan sebelumnya karena belum tersedia pencarian berdasarkan kata kunci sehingga harus melakukan *scroll* secara manual. Putra mengalami persoalan serupa ketika ingin mencari materi pada semester awal karena fitur filter dianggap kurang fleksibel. Kayla bahkan pernah membutuhkan materi minggu ketiga tetapi tidak berhasil menemukannya dan akhirnya meminta bantuan teman.

Namun, kondisi tersebut tidak dialami dengan cara yang sama oleh semua informan. Irwan menyatakan bahwa ia dapat menemukan kembali informasi lama karena dosen menyediakan modul pada setiap pertemuan. Dewi juga belum mengalami persoalan tersebut karena masih berada pada semester pertama.

Temuan ini menunjukkan bahwa persoalan pencarian informasi lama merupakan hasil interaksi antara struktur UI, pengaturan akses oleh dosen, dan frekuensi mahasiswa dalam menggunakan *platform*. Dengan kata lain, kesulitan tidak dapat sepenuhnya dibebankan pada antarmuka. Akan tetapi, ketiadaan mekanisme pencarian dan filter yang lebih *fleksibel* membuat mahasiswa harus menggunakan cara manual atau meminta bantuan orang lain ketika informasi sulit ditemukan.

1.5 Ketiadaan Notifikasi dan Keterlambatan Mengetahui Informasi

Ketiadaan atau keterbatasan notifikasi menjadi salah satu temuan paling konsisten dalam wawancara. Beberapa informan menyatakan bahwa Mentari tidak memberikan notifikasi secara langsung sehingga mahasiswa harus membuka dan memeriksa platform secara manual.

Ilham menyampaikan bahwa tanpa melakukan pengecekan ke Mentari, ia tidak mengetahui ketika dosen memberikan pertanyaan kepadanya. Muhammad Tegar juga menyatakan bahwa tidak adanya

notifikasi membuatnya harus memeriksa Mentari setiap hari. Irwan, Iqbal, Rangga, dan Putra juga menyampaikan pengalaman mengenai tidak adanya atau terbatasnya notifikasi pada platform.

Dampak keterbatasan notifikasi lebih terlihat pada informan yang tidak rutin membuka Mentari. Ratna menyatakan bahwa dirinya pernah baru mengetahui tugas ketika sudah mendekati batas waktu, sedangkan Dewi mengaku kadang terkejut ketika mengetahui adanya *deadline* tugas. Kayla juga menyatakan bahwa notifikasi jarang diperhatikan karena jarang muncul sehingga dirinya lebih mengandalkan informasi dari teman sekelas.

Akan tetapi, tidak semua informan mengalami keterlambatan atau kesalahpahaman akibat keterbatasan tersebut. Ilham, Muhammad Tegar, Irwan, dan Iqbal secara langsung menyatakan tidak pernah mengalami keterlambatan atau kesalahpahaman informasi karena tampilan atau fitur Mentari. Hal ini menunjukkan bahwa dampak keterbatasan notifikasi bersifat kontekstual dan berkaitan dengan pola penggunaan masing-masing mahasiswa.

1.6 WhatsApp dan Media Lain sebagai Kanal Komunikasi Akademik Alternatif

Ketika Mentari tidak memberikan informasi secara cepat atau tidak menyediakan interaksi langsung yang dianggap memadai, mahasiswa menggunakan kanal komunikasi lain. WhatsApp menjadi media yang paling sering disebut, terutama untuk pengingat, koordinasi, klarifikasi, dan komunikasi cepat dengan dosen atau teman.

Ilham masih menggunakan Mentari sebagai media utama, tetapi mengusulkan agar terdapat notifikasi WhatsApp ketika dosen membalas pertanyaan pada forum. Muhammad Tegar juga menggunakan grup WhatsApp mahasiswa dan mengusulkan integrasi WhatsApp untuk notifikasi. Ida menggunakan WhatsApp terutama untuk koordinasi kelompok dan memperoleh informasi mendadak dari dosen. Ratna menggunakan grup WhatsApp karena pengingat tugas biasanya lebih cepat diterima melalui grup tersebut.

Pola yang sama terlihat pada Rangga, Putra, Dewi, dan Kayla. Rangga menggunakan WhatsApp terutama untuk komunikasi yang membutuhkan penjelasan lebih detail. Putra menggunakan email atau WhatsApp untuk komunikasi cepat dengan dosen. Dewi sangat bergantung pada grup WhatsApp kelas dan menggunakan informasi di dalamnya untuk melakukan pengecekan ulang terhadap informasi yang diperoleh. Kayla menyatakan bahwa hampir seluruh informasi penting lebih sering diperoleh melalui grup WhatsApp daripada Mentari. Kendala tersebut menyebabkan sebagian mahasiswa masih mengandalkan komunikasi melalui WhatsApp untuk memastikan informasi yang diberikan dosen. Pola tersebut sejalan dengan temuan (Simon et al., 2025) yang menunjukkan bahwa meskipun LMS menyediakan berbagai fitur komunikasi, interaksi pengguna dalam praktiknya masih banyak berlangsung melalui kanal komunikasi alternatif.

Penggunaan media alternatif tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa tidak meninggalkan Mentari ketika menemukan hambatan. Sebaliknya, mereka membentuk strategi komunikasi dengan menggunakan beberapa kanal sesuai kebutuhan. Mentari lebih banyak digunakan untuk aktivitas yang formal dan terstruktur, sedangkan WhatsApp, email, dan bantuan teman digunakan ketika mahasiswa membutuhkan respons yang lebih cepat, pengingat, klarifikasi, atau interaksi yang lebih langsung.

2. Pembahasan

2.1 User Interface sebagai Pengarah Pengalaman Komunikasi Edukatif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa terhadap UI Mentari tidak berhenti pada persoalan mudah atau sulitnya menggunakan sistem. Struktur UI menentukan bagaimana mahasiswa menemukan informasi, memahami tindakan yang harus dilakukan, dan menentukan respons terhadap pesan akademik. Ketika menu dan informasi tersusun berdasarkan mata kuliah dan pertemuan, mahasiswa dapat mengikuti alur pembelajaran dengan lebih terarah. Sebaliknya, ketika fungsi menu

tidak langsung dipahami atau informasi lama sulit ditemukan, mahasiswa harus melakukan langkah tambahan untuk memperoleh informasi tersebut.

Temuan mengenai proses adaptasi memperlihatkan bahwa pengalaman pengguna terbentuk melalui interaksi berulang dengan sistem. Mahasiswa seperti Rangga dapat memahami pola menu dalam beberapa kali penggunaan karena terbiasa dengan teknologi, sedangkan Dewi dan Kayla membutuhkan waktu lebih lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemampuan pengguna dalam memahami antarmuka tidak dapat dilepaskan dari pengalaman dan konteks penggunaan. (Maslov et al., 2021) menjelaskan bahwa pengalaman pengguna LMS terbentuk melalui interaksi mahasiswa dengan berbagai fungsi yang tersedia dalam lingkungan pembelajaran digital. Temuan penelitian ini memperlihatkan bentuk yang lebih spesifik, yaitu bahwa proses adaptasi terhadap UI juga menentukan seberapa cepat mahasiswa dapat mengakses dan merespons informasi akademik.

Dalam konteks komunikasi edukatif, UI dapat dipahami sebagai bagian dari jalur penyampaian pesan. Pesan akademik dari dosen baru memiliki fungsi komunikatif ketika mahasiswa dapat menemukan, memahami, dan menindaklanjutinya. Karena itu, struktur menu, label fitur, pengelompokan informasi, dan mekanisme notifikasi menjadi bagian dari proses komunikasi, bukan sekadar komponen teknis antarmuka.

2.2 Struktur Informasi Mendukung Komunikasi yang Terarah, tetapi Belum Sepenuhnya Menjamin Akses

Salah satu kekuatan Mentari yang ditemukan dalam penelitian adalah kemampuannya mengelompokkan aktivitas pembelajaran. Materi, tugas, jadwal, forum, dan evaluasi ditempatkan dalam struktur mata kuliah dan pertemuan. Pengelompokan tersebut membuat mahasiswa lebih mudah menjalankan aktivitas rutin karena mereka mengetahui lokasi informasi yang harus diakses.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi edukatif melalui LMS memiliki karakter terstruktur. Dosen menyampaikan informasi melalui ruang yang telah disediakan, sementara mahasiswa mengakses informasi berdasarkan kategori aktivitas. Dalam kerangka *Computer-Mediated Communication*, (B. WALTHER, 1992) menjelaskan bahwa komunikasi yang berlangsung melalui media digital dipengaruhi oleh karakteristik media yang digunakan. Pada Mentari, karakteristik tersebut terlihat pada struktur ruang komunikasi yang membatasi dan sekaligus mengarahkan cara mahasiswa berinteraksi dengan informasi akademik.

Namun, struktur yang teratur pada informasi baru belum otomatis menyelesaikan persoalan ketika mahasiswa membutuhkan informasi lama. Informan Ida, Putra, dan Kayla mengalami kesulitan ketika harus mencari kembali materi yang telah lama diberikan. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan antara akses informasi saat ini dan retrieval informasi historis. Sistem dapat membantu mahasiswa menemukan informasi yang sedang dibutuhkan pada saat tertentu, tetapi belum tentu memberikan mekanisme yang sama efektifnya ketika informasi telah tertumpuk.

Dengan demikian, kontribusi UI terhadap komunikasi edukatif tidak cukup dilihat dari keteraturan tampilan. Kemampuan mahasiswa untuk menemukan kembali pesan akademik yang pernah disampaikan juga merupakan bagian dari keberlangsungan komunikasi. Informasi pembelajaran yang tidak mudah ditemukan kembali berpotensi kehilangan fungsi praktisnya ketika mahasiswa membutuhkan informasi tersebut untuk menyelesaikan tugas atau memahami materi.

2.3 Hambatan Fitur Menunjukkan Adanya Jarak antara Fungsi Sistem dan Pengalaman Pengguna

Hambatan yang ditemukan pada fitur upload tugas, video, tutorial, kuesioner, dan batas waktu pengumpulan memperlihatkan bahwa keberadaan sebuah fitur tidak selalu berarti fitur tersebut telah mendukung komunikasi edukatif secara optimal.

Misalnya, Ida mengalami kegagalan ketika mengunggah file berukuran besar. Dalam situasi tersebut, persoalannya bukan sekadar proses teknis upload, tetapi adanya tambahan pekerjaan bagi mahasiswa untuk mengulang proses dan memastikan bahwa tugas benar-benar berhasil dikirim. Demikian pula, Ratna mengalami kesulitan ketika batas waktu tugas tidak terlihat dengan jelas. Informasi deadline sebenarnya tersedia sebagai bagian dari aktivitas pembelajaran, tetapi apabila tidak ditampilkan secara cukup jelas, mahasiswa harus melakukan pemeriksaan tambahan untuk memastikan waktu pengumpulan.

(Llamas et al., 2025) menunjukkan bahwa kebutuhan mahasiswa terhadap LMS tidak hanya berkaitan dengan jumlah fitur, tetapi juga *usability*, pengelolaan konten, komunikasi, dan dukungan terhadap aktivitas pembelajaran. Temuan penelitian ini memperjelas hubungan tersebut melalui pengalaman konkret mahasiswa. Fitur yang secara teknis tersedia masih dapat menghasilkan hambatan komunikasi apabila pengguna tidak memperoleh petunjuk yang cukup jelas mengenai fungsi, status, batas waktu, atau hasil dari tindakan yang dilakukan.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa persoalan pada LMS tidak hanya berkaitan dengan kelengkapan fitur, tetapi juga dengan kemudahan penggunaan dan kondisi teknis sistem. Hal ini sejalan dengan (Nuraminah, 2024) yang menemukan adanya kebutuhan perbaikan pada user *interface* dan aspek teknis LMS berdasarkan evaluasi *usability*.

Temuan tersebut juga memiliki kesesuaian dengan penelitian (Wanritfen et al., 2025) yang menunjukkan bahwa fitur notifikasi, pengunggahan tugas, dan pencarian merupakan bagian yang sering digunakan mahasiswa sekaligus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam pengembangan pengalaman penggunaan LMS.

Dengan demikian, persoalan utama bukan hanya "ada atau tidak ada fitur", tetapi apakah fitur tersebut memberikan informasi yang cukup bagi mahasiswa untuk memahami apa yang harus dilakukan dan apa yang terjadi setelah suatu tindakan dilakukan.

2.4 Notifikasi sebagai Bagian dari Keberlangsungan Komunikasi Edukatif

Temuan mengenai notifikasi menjadi penting karena komunikasi akademik tidak hanya membutuhkan tempat penyimpanan informasi, tetapi juga mekanisme untuk menarik perhatian mahasiswa terhadap informasi baru. Beberapa mahasiswa menyatakan bahwa mereka harus membuka Mentari secara manual karena tidak memperoleh pemberitahuan yang memadai.

Dalam perspektif komunikasi edukatif, kondisi tersebut menciptakan ketergantungan pada perilaku aktif mahasiswa. Informasi dari dosen tidak secara otomatis hadir dalam perhatian mahasiswa, sehingga mahasiswa harus menginisiasi proses komunikasi dengan membuka *platform*. Bagi mahasiswa yang rutin membuka Mentari, kondisi tersebut relatif dapat diatasi. Namun, bagi mahasiswa seperti Ratna, Dewi, dan Kayla yang tidak selalu membuka aplikasi, keterbatasan notifikasi dapat berkontribusi pada keterlambatan mengetahui tugas atau informasi tertentu.

Temuan ini menjelaskan mengapa mahasiswa kemudian mengandalkan WhatsApp sebagai kanal pengingat. WhatsApp memberikan mekanisme pemberitahuan yang lebih dekat dengan kebiasaan komunikasi sehari-hari mahasiswa. (Burhanuddin & Sofa, 2024) menunjukkan bahwa mahasiswa dapat lebih memilih WhatsApp dibandingkan LMS pada aspek kemudahan akses, interaksi, komunikasi, dan pengalaman penggunaan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa preferensi tersebut tidak selalu berarti mahasiswa menilai LMS tidak berguna. WhatsApp justru digunakan untuk melengkapi fungsi LMS ketika mahasiswa membutuhkan kecepatan dan interaksi yang lebih langsung.

Dengan demikian, keterbatasan notifikasi pada Mentari tidak hanya merupakan persoalan *usability*, tetapi berpengaruh terhadap ritme komunikasi edukatif. Ketika pesan tidak segera diketahui, komunikasi menjadi bergantung pada inisiatif mahasiswa untuk memeriksa sistem atau pada bantuan kanal komunikasi lain.

2.5 Praktik Komunikasi Multi-Kanal sebagai Temuan Utama Penelitian

Temuan paling penting dalam penelitian ini adalah munculnya praktik komunikasi multi-kanal. Mahasiswa tidak menggunakan satu media untuk seluruh kebutuhan komunikasi akademik. Mentari digunakan untuk aktivitas yang bersifat formal dan terstruktur, seperti mengakses materi, mengumpulkan tugas, mengikuti forum, mengerjakan evaluasi, dan melihat informasi perkuliahan. Sementara itu, WhatsApp, email, dan komunikasi dengan teman digunakan ketika mahasiswa membutuhkan pengingat, klarifikasi, koordinasi, atau respons yang lebih cepat.

Pola tersebut terlihat dari pengalaman Ida yang menggunakan Mentari untuk keperluan formal tetapi beralih ke WhatsApp untuk koordinasi tugas kelompok. Putra menggunakan Mentari untuk pengumpulan tugas dan pengumuman, sedangkan email atau WhatsApp digunakan ketika membutuhkan komunikasi yang lebih cepat. Ranga juga membedakan penggunaan Mentari untuk komunikasi satu arah dengan penggunaan WhatsApp untuk pertanyaan yang membutuhkan penjelasan lebih detail. Dewi bahkan melakukan pengecekan ulang informasi melalui grup WhatsApp sebelum mempercayai informasi yang diperoleh.

Praktik tersebut menunjukkan bahwa komunikasi edukatif mahasiswa berlangsung secara ekosistem, bukan hanya di dalam satu *platform*. Mahasiswa memilih kanal berdasarkan karakter kebutuhan komunikasinya. Mentari menyediakan struktur dan dokumentasi aktivitas akademik, sedangkan WhatsApp dan media lain memberikan kecepatan, kedekatan, dan fleksibilitas interaksi. Penggunaan media alternatif tersebut juga ditemukan dalam penelitian (Rasyid et al., 2024) yang menunjukkan bahwa mahasiswa dapat menggunakan lebih dari satu media pembelajaran ketika terdapat perbedaan kebutuhan dan kenyamanan dalam proses pembelajaran.

Dalam perspektif Media Richness Theory dari (Daft & Lengel, 1986) pemilihan media berkaitan dengan kemampuan media dalam menangani kebutuhan komunikasi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa secara praktis melakukan pemilihan tersebut. Informasi formal dan terstruktur lebih banyak ditempatkan di Mentari, sementara kebutuhan komunikasi yang membutuhkan respons cepat atau klarifikasi lebih sering dialihkan ke media lain.

Penggunaan WhatsApp sebagai kanal pendamping juga menunjukkan bahwa komunikasi akademik mahasiswa berlangsung secara lintas platform. Temuan ini sejalan dengan (Lee et al., 2023) yang menunjukkan bahwa WhatsApp banyak digunakan mahasiswa dalam konteks pendidikan tinggi karena kemudahan penggunaan dan kemampuannya mendukung aktivitas pembelajaran kolaboratif.

Temuan ini juga memperluas kajian sebelumnya mengenai penggunaan WhatsApp dalam pembelajaran. (Alimah et al., 2025) menunjukkan bahwa WhatsApp dapat mendukung komunikasi dan aktivitas pembelajaran mahasiswa. Dalam penelitian ini, WhatsApp tidak hanya berfungsi sebagai media pembelajaran alternatif, tetapi juga sebagai mekanisme pelengkap komunikasi ketika fungsi tertentu pada LMS belum memenuhi kebutuhan mahasiswa.

2.6 Posisi Temuan terhadap Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu banyak membahas UI dan UX LMS melalui evaluasi *usability*, pengalaman pengguna, maupun perancangan ulang antarmuka. (Maslov et al., 2021; Pratiwi et al., 2023; Sari & Henim, 2025) memperlihatkan pentingnya pengalaman pengguna dalam penggunaan maupun perancangan LMS.

Penelitian ini mengambil posisi yang berbeda. Fokus penelitian bukan untuk menentukan skor *usability* Mentari atau menguji apakah desain tertentu lebih baik daripada desain lainnya. Fokusnya adalah memahami bagaimana mahasiswa mengalami UI ketika menjalankan aktivitas pembelajaran dan bagaimana pengalaman tersebut berkaitan dengan praktik komunikasi akademik.

Temuan mengenai kesulitan mencari informasi lama, keterbatasan notifikasi, serta penggunaan WhatsApp sebagai media pelengkap memperlihatkan bahwa pengalaman UI memiliki konsekuensi terhadap cara mahasiswa memperoleh, memastikan, dan merespons informasi. Dengan demikian, UI tidak hanya menjadi objek evaluasi teknis, tetapi menjadi bagian dari lingkungan komunikasi edukatif.

Dalam konteks *Relations*, temuan tersebut juga relevan dengan kajian komunikasi digital pada lingkungan perguruan tinggi. Penelitian (Ramadhan & Munawar, 2024) mengenai *usability website* PPID UIN Syarif Hidayatullah Jakarta menunjukkan bahwa persoalan navigasi dan interaksi dapat memengaruhi pengalaman pengguna ketika memperoleh informasi digital. Sementara itu, penelitian (Shufa et al., n.d. 2025) mengenai strategi sosialisasi PMB UIN Jakarta memperlihatkan pentingnya media, kejelasan informasi, dan kemudahan akses dalam komunikasi digital dengan mahasiswa. Kedua penelitian tersebut memberikan konteks bahwa kualitas media digital tidak dapat dipisahkan dari pengalaman pengguna ketika memperoleh informasi. Penelitian ini memperluas konteks tersebut ke dalam aktivitas pembelajaran dan komunikasi akademik mahasiswa melalui LMS.

2.7 Kebaruan dan Kontribusi Penelitian

Kebaruan penelitian ini terletak pada cara memandang *User Interface* LMS sebagai bagian dari praktik komunikasi edukatif mahasiswa, bukan hanya sebagai objek penilaian *usability*. Berdasarkan pengalaman sepuluh informan, UI Mentari berfungsi baik ketika mahasiswa membutuhkan aktivitas pembelajaran yang terstruktur, tetapi masih memiliki keterbatasan ketika mahasiswa membutuhkan pencarian informasi lama, pemberitahuan informasi baru, dan interaksi yang cepat.

Temuan tersebut menghasilkan pola komunikasi multi-kanal. Mentari digunakan sebagai ruang utama untuk aktivitas pembelajaran yang formal dan terdokumentasi, sedangkan *WhatsApp*, *email*, dan bantuan teman digunakan untuk mempercepat penyampaian informasi, mengklarifikasi pesan, mengingatkan deadline, dan melakukan komunikasi yang lebih interaktif. Dengan demikian, hambatan pada UI tidak selalu menyebabkan mahasiswa berhenti menggunakan sistem, tetapi mendorong munculnya strategi komunikasi tambahan.

Kontribusi penelitian ini terletak pada pemahaman bahwa keberlangsungan komunikasi edukatif pada LMS perlu dilihat dari keseluruhan perjalanan pesan, mulai dari informasi diberikan, ditemukan, dipahami, direspons, hingga dipastikan kembali oleh mahasiswa. Perspektif tersebut menunjukkan bahwa pengembangan UI LMS tidak cukup hanya meningkatkan kerapian visual atau navigasi, tetapi perlu mempertimbangkan bagaimana antarmuka mendukung keberlangsungan komunikasi akademik.

Secara praktis, hasil penelitian menunjukkan beberapa kebutuhan yang muncul langsung dari informan, yaitu integrasi notifikasi melalui *WhatsApp* atau kanal lain, pencarian materi berdasarkan kata kunci, filter berdasarkan semester dan mata kuliah, notifikasi yang lebih real-time, panduan awal bagi mahasiswa baru, serta penyederhanaan tampilan agar lebih mudah dipahami oleh mahasiswa dengan tingkat literasi teknologi yang berbeda. Kebutuhan tersebut bukan sekadar rekomendasi desain, tetapi berasal dari pengalaman mahasiswa ketika menjalankan aktivitas pembelajaran dan berkomunikasi melalui Mentari.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengalaman mahasiswa dalam menggunakan *User Interface* platform Mentari sebagai bagian dari komunikasi edukatif, dapat disimpulkan bahwa pengalaman penggunaan Mentari terbentuk melalui interaksi mahasiswa dengan struktur menu, fitur pembelajaran, penyajian informasi, dan mekanisme komunikasi yang tersedia. Berdasarkan wawancara terhadap sepuluh mahasiswa, ditemukan bahwa sebagian mahasiswa dapat beradaptasi setelah beberapa kali penggunaan, sedangkan mahasiswa yang masih baru atau kurang terbiasa dengan teknologi membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami fungsi dan navigasi Mentari.

Pertama, dalam menjalankan aktivitas pembelajaran, *User Interface* Mentari membantu mahasiswa mengakses materi, mengunduh modul, mengunggah tugas, mengikuti forum diskusi, mengerjakan *pretest* dan *posttest*, serta melihat jadwal perkuliahan. Pengelompokan berdasarkan mata kuliah dan pertemuan menjadi salah satu struktur yang membantu mahasiswa menemukan aktivitas pembelajaran yang sedang dibutuhkan. Namun, beberapa fitur masih menimbulkan hambatan, seperti proses pengunggahan file, batas ukuran file, ketidakjelasan batas waktu tugas, fungsi menu tertentu yang belum langsung dipahami, serta ketersediaan materi pada beberapa menu.

Kedua, fitur dan elemen *User Interface* Mentari mendukung komunikasi akademik terutama melalui penyediaan ruang untuk materi, tugas, forum diskusi, pengumuman, dan aktivitas pembelajaran lainnya. Akan tetapi, keterbatasan pencarian informasi lama dan notifikasi membuat akses terhadap informasi tidak selalu berlangsung secara cepat. Beberapa mahasiswa harus melakukan *scroll* secara manual untuk menemukan materi lama, sedangkan mahasiswa yang jarang membuka Mentari berisiko terlambat mengetahui tugas atau informasi baru. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan UI dalam mendukung komunikasi edukatif tidak hanya berkaitan dengan keteraturan tampilan, tetapi juga dengan kemampuan sistem dalam menyampaikan dan mempertahankan akses terhadap informasi akademik.

Ketiga, mahasiswa mengatasi hambatan tersebut dengan menggunakan strategi komunikasi multi-kanal. *WhatsApp* menjadi media yang paling banyak digunakan untuk memperoleh pengingat, melakukan klarifikasi, berkoordinasi dengan teman atau kelompok, serta berkomunikasi secara lebih cepat dengan dosen. *Email* dan bantuan teman juga digunakan pada kondisi tertentu. Dengan demikian, Mentari tetap menjadi ruang utama untuk aktivitas pembelajaran yang formal dan terstruktur, sedangkan media komunikasi lain berfungsi sebagai pelengkap ketika mahasiswa membutuhkan kecepatan, interaksi langsung, atau kepastian terhadap informasi yang diterima.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa terhadap *User Interface* Mentari tidak dapat dipisahkan dari praktik komunikasi akademik yang berlangsung di sekitarnya. Keterbatasan pada pencarian informasi, notifikasi, dan beberapa fitur menyebabkan mahasiswa mengembangkan cara alternatif untuk memastikan informasi pembelajaran tetap diperoleh dan dipahami. Oleh karena itu, pengembangan Mentari ke depan perlu mempertimbangkan peningkatan mekanisme notifikasi, pencarian dan filter informasi, panduan bagi pengguna baru, serta penyederhanaan tampilan dan interaksi agar dapat lebih mendukung kebutuhan komunikasi edukatif mahasiswa dengan karakteristik penggunaan teknologi yang beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- Alimah, I. P. L. N., Sumarni, S., & Isnantyo, F. D. (2025). Eksplorasi Pengalaman Belajar Mahasiswa dalam Menggunakan Whatsapp sebagai Media Pembelajaran di Perguruan Tinggi. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 10(2), 988–996. <https://doi.org/10.51169/ideguru.v10i2.1401>
- B. WALTHER, J. (1992). *Interpersonal Effects in Computer-Mediated Interaction: A Relational Perspective*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/009365092019001003>
- Burhanuddin, A., & Sofa, E. (2024). *Exploring Students' Preferences in Using Platform for English Learning: LMS Or WhatsApp Group*. *Lingual: Journal of Language and Culture*, 17, 114. <https://doi.org/10.24843/LJLC.2024.v17.i02.p13>

- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). *Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design*.
- Hasanati, N., Alkadrie, S. A., Hamdillah, R., & Pratidina, S. P. (2025). *Evaluation of Online Learning Platform Usability Using the System Usability Scale Method and Nielsen's Usability Attributes*. 1.
- Hine, C. (2015). *Ethnography for the Internet Embedded, Embodied and Everyday*.
- Jensen, L. X., Bearman, M., Boud, D., & Konradsen, F. (2022). *Digital ethnography in higher education teaching and learning—A methodological review*. *Higher Education*, 84(5), 1143–1162. <https://doi.org/10.1007/s10734-022-00838-4>
- Leandros, R., Wijanarko, B. D., & Murad, D. F. (2024). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Learning Management System Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(4), 385–391. <https://doi.org/10.21456/vol14iss4pp385-391>
- Lee, C. E. (Catherine), Chern, H. H., & Azmir, D. A. (2023). WhatsApp Use in a Higher Education Learning Environment: Perspective of Students of a Malaysian Private University on Academic Performance and Team Effectiveness. *Education Sciences*, 13(3), 244. <https://doi.org/10.3390/educsci13030244>
- Llamas, M. C. A. R., Vilela-Malabanan, C. M., & Dinawanao, D. D. (2025). Needs and challenges of academics and students in using a learning management system: A user experience approach. *Journal of Education and Learning (EduLearn)*, 19(3), 1662–1669. <https://doi.org/10.11591/edulearn.v19i3.22350>
- Maslov, I., Nikou, S., & Hansen, P. (2021). Exploring user experience of learning management system. *The International Journal of Information and Learning Technology*, 38(4), 344–363. <https://doi.org/10.1108/IJILT-03-2021-0046>
- Maulidiyah, T., Shufa, A. N., Muslimah, F., Muttaqin, Z., & Munawar, I. (n.d.). *Efektivitas Strategi Sosialisasi PMB UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Analisis Media Sosial dan Word of Mouth pada Mahasiswa Angkatan 2025*.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Omolu, F. A., & Manangkari, I. (2025). *ENGLISH EDUCATION STUDENTS' EXPERIENCE IN USING LEARNING MANAGEMENT SYSTEM*. 8(1).
- Pratiwi, N. I., Norman, A. A. L., Pramana, I. B. G. A. Y., & Satria, W. I. (2023). OPTIMALISASI TINGKAT PENGGUNAAN APLIKASI LEARNING MANAGEMENT SYSTEM UNDIKNAS DENGAN BERFOKUS PADA USER INTERFACE & USER EXPERIENCE. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 10(3), 214–219. <https://doi.org/10.32699/ppkm.v10i3.5417>
- Ramadhan, D. N., & Munawar, I. (2024). Analisis Pengujian Usability pada Website PPID Instansi Pendidikan untuk Media Informasi Publik. *Relations*.
- Rasyid, R. M. A. K., Pambudi, A., & Widyawati, R. (2024). PERBANDINGAN PERSEPSI DOSEN DAN MAHASISWA UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA TERHADAP KEGUNAAN LMS WASKITA. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 5(2), 134–139. <https://doi.org/10.24076/joism.2024v5i2.1337>
- Risnawati, & Nuraminah, A. (2024). *Evaluasi Usability Learning Management System Menggunakan System Usability Scale dan Task Centered System Design*.
- Sari, R. P., & Henim, S. R. (2025). Integrating UX Five Elements and Design Thinking to Design a Learning Management System. *Scientific Journal of Informatics*, 12(2), 361–370. <https://doi.org/10.15294/sji.v12i2.24272>
- Simon, P. D., Jiang, J., Fryer, L. K., King, R. B., & Frondozo, C. E. (2025). An Assessment of Learning Management System Use in Higher Education: Perspectives from a Comprehensive Sample of Teachers and Students. *Technology, Knowledge and Learning*, 30(2), 741–767. <https://doi.org/10.1007/s10758-024-09734-5>