

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kajian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan berkaitan dengan topik atau variabel yang sedang diteliti. Menurut (Sugiyono, 2019), penelitian terdahulu berfungsi sebagai landasan teoritis serta referensi untuk mengetahui persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Sehubungan dengan hal tersebut, guna mendukung penelitian mengenai “Pengaruh penggunaan aplikasi Edlink terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada pelayanan informasi akademik di Universitas Dharma Andalas”, ditemukan beberapa penelitian yang relevan sebagai rujukan, yaitu penelitian yang dilakukan oleh (1) Anda Yany (2021), (2) Axel Hernandez dan Felix David (2022), (3) Saidatur Rohmah, dkk (2024), (4) Ahmed Kemal Ariadanang dan Dhety Chusumastuti (2022), serta (5) Rifaldi, dkk (2016).

1. Penelitian yang dilakukan oleh Anda Yany (2021) yang berjudul “Pengaruh Aplikasi Google Classroom Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menerima Mata Kuliah Pengembangan Diri”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa (1) tampilan aplikasi Google Classroom secara mandiri atau masing-masing tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam menerima materi kuliah Pengembangan Diri (2) kemudahan dalam menggunakan aplikasi Google Classroom terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan (3) secara bersama-sama, aspek tampilan dan

kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menerima materi kuliah tersebut.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Axel Hernandez dan Felix David (2022) yang berjudul “Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari hari”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa (1) kualitas layanan secara mandiri terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank (2) kualitas informasi dan kualitas System masing-masing juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan (3) secara bersama sama, variabel kualitas layanan, kualitas informasi, serta kualitas System berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking untuk transaksi sehari hari.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Saidatur Rohmah, Rani Tiara Desty, dan Wahyuni Arumsari (2024) yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa (1) variabel *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*, *responsiveness*, dan *compensation* terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN (2) variabel *contact* memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan, sehingga tidak terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi kontak dengan kepuasan pengguna dalam model ini dan (3)

secara keseluruhan, mayoritas dimensi kualitas layanan pada aplikasi tersebut memiliki kaitan erat dengan tingkat kepuasan, di mana peningkatan pada aspek-aspek teknis dan respon aplikasi menjadi kunci utama dalam memenuhi harapan pengguna.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmed Kemal Ariadanang dan Dhety Chusumastuti (2022) yang berjudul “Pengaruh Kualitas System dan Kualitas Informasi Aplikasi Telemedicine Halodoc Terhadap Kepuasan Pengguna pada Follower Akun Twitter @Halodocid”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa (1) variabel kualitas System terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Halodoc (2) variabel kualitas informasi juga memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi tersebut dan (3) secara bersama-sama, faktor kualitas System dan kualitas informasi berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan kesehatan berbasis digital.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Rifaldi, Kadunci, dan Sulistyowati (2022) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa (1) variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara mandiri terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (2) dimensi *responsiveness* (daya tanggap) merupakan

unsur yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna layanan transportasi online dan (3) secara Bersama sama, seluruh dimensi kualitas pelayanan tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang menunjukkan bahwa integrasi antara keandalan System dan empati pelayanan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas pengguna.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai keterkaitan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, berikut disajikan ringkasan penelitian terdahulu dalam bentuk tabel :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Peneliti	Tahun	Persamaan	Perbedaan
1	“Pengaruh Aplikasi Google Classroom Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menerima Mata Kuliah Pengembangan Diri”	Anda Yany	2021	Sama sama mengkaji pemanfaatan <i>new media</i> berbasis aplikasi digital di lingkungan kampus, dengan memposisikan mahasiswa sebagai khalayak aktif untuk mengukur efek kepuasan penggunaanya.	Penelitian terdahulu lebih fokus mengukur kepuasan mahasiswa dalam proses interaksi belajar mengajar serta penerimaan materi kuliah di Google Classroom. Sementara penelitian ini mengarah pada kepuasan mahasiswa terhadap kelancaran arus informasi akademik dan pelayanan administrasi institusi pada aplikasi Edlink di Universitas Dharma Andalas.
2	“Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari hari”	Axel Hernandez & Felix David	2022	Kedua penelitian ini memiliki kesamaan dalam melihat dampak penggunaan teknologi komunikasi digital di era modern, dengan menguji bagaimana	Penelitian terdahulu melihat kepuasan nasabah dari sisi efisiensi System transaksi keuangan sehari hari pada platform <i>Mobile Banking</i> . Sedangkan penelitian ini

				interaksi pengguna dalam memanfaatkan fitur fitur pada System <i>Mobile Banking</i> dapat memicu efek pemenuhan kebutuhan dan kepuasan khalayak.	melihat kepuasan mahasiswa dari sisi keterbukaan serta kemudahan akses dalam menerima pelayanan informasi akademik di aplikasi Edlink.
3	“Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak”	Saidatur Rohmah, Rani Tiara Desty, & Wahyuni Arumsari	2024	Pada penelitian ini sama sama mengangkat tema mengenai digitalisasi pelayanan informasi publik, di mana fokus utamanya adalah melihat efisiensi penyampaian pesan saat saluran komunikasi beralih ke media aplikasi mobile pada fitur fitur Mobile JKN.	Penelitian terdahulu mengkaji kepuasan masyarakat luas terhadap layanan administrasi jaminan kesehatan pada aplikasi Mobile JKN. Sementara penelitian ini spesifik mengkaji kepuasan publik internal, yaitu mahasiswa, terhadap pelayanan data dan informasi pendidikan pada aplikasi Edlink.
4	“Pengaruh Kualitas System dan Kualitas Informasi Aplikasi Telemedicine Halodoc Terhadap	Ahmed Kemal Ariadanang & Dhety Chusumastuti	2022	penelitian ini sama sama membahas aktivitas dan perilaku khalayak dalam mencari kejelasan suatu	Penelitian terdahulu mengukur kepuasan dari sudut pandang kualitas konten informasi kesehatan

	Kepuasan Pengguna pada Follower Akun Twitter @Halodocid”			informasi penting melalui media digital, dengan melihat bagaimana pemanfaatan fitur fitur pada aplikasi Halodoc tersebut mampu memicu efek pemenuhan kebutuhan serta mengurangi rasa ketidakpastian informasi di dalam diri penggunanya.	pada aplikasi Halodoc melalui interaksi di media sosial Twitter. Sedangkan penelitian ini murni mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kevalidan data akademik (seperti KRS, KHS, dan jadwal) yang diakses langsung melalui aplikasi internal Edlink.
5	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negri Jakarta”	Rifaldi, Kadunci, & Sulistyowati	2022	Kedua penelitian ini sama sama berada dalam ranah kajian komunikasi digital, yaitu menguji sejauh mana kualitas pelayanan dari sebuah platform media digital mampu memengaruhi respons pengguna hingga menghasilkan rasa puas pada layanan Gojek.	Penelitian terdahulu mengukur kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan jasa fisik dan transportasi online pada aplikasi Gojek. Sementara penelitian ini fokus pada kualitas pesan komunikasi data akademik yang diterima mahasiswa melalui aplikasi Edlink.

Sumber : Olahan Peneliti tahun 2026

2.2 Kerangka Konseptual

2.2.1 Komunikasi

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi, gagasan, atau emosi antara individu atau kelompok melalui berbagai saluran atau media, Ini melibatkan pengirim, pesan, saluran komunikasi, penerima, dan umpan balik. Tidak hanya itu Komunikasi merupakan pondasi yang tak tergantikan dalam dinamika kehidupan sosial manusia, memperkuat jalinan hubungan antarindividu serta membangun solidaritas di dalam masyarakat. Dengan komunikasi, individu dapat menyampaikan nilai, norma, dan budaya yang menjadi landasan bagi interaksi sosial yang harmonis. Selain itu, komunikasi juga memungkinkan terbentuknya identitas kolektif dan solidaritas sosial yang esensial bagi keberlangsungan (Dirgantari et al., 2024)

2.2.2 Transformasi Digital

Transformasi digital bukan sekadar beralih dari penggunaan dokumen fisik ke digital, melainkan sebuah perubahan fundamental dalam cara organisasi memberikan nilai kepada penggunanya melalui integrasi teknologi digital di semua aspek (Anggoro et al., 2024). Dalam konteks institusi pendidikan, transformasi digital melibatkan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan informasi kepada mahasiswa.

(Anggoro et al., 2024) dalam bukunya Transformasi Digital Panduan Praktis Manajemen Berbasis Teknologi menjelaskan bahwa terdapat beberapa pilar utama dalam transformasi digital, di antaranya adalah optimalisasi proses bisnis dan peningkatan pengalaman pengguna (*user experience*). Implementasi aplikasi

Edlink di Universitas Dharma Andalas merupakan wujud nyata dari transformasi digital dalam pelayanan akademik, di mana proses distribusi informasi yang sebelumnya bersifat konvensional kini terintegrasi dalam System berbasis mobile yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Keberhasilan transformasi ini sangat bergantung pada bagaimana teknologi tersebut mampu memberikan kemudahan dan kepuasan bagi penggunaanya dalam mengakses layanan informasi akademik.

2.2.3 Aplikasi Edlink

Menurut SEVIMA (2026), Edlink merupakan aplikasi pembelajaran digital yang digunakan untuk mendukung komunikasi dan proses pembelajaran antara dosen dan mahasiswa secara daring. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur akademik, seperti penyampaian materi kuliah, pemberian tugas, absensi, forum diskusi, serta pengumuman akademik yang dapat diakses melalui perangkat digital.

Kehadiran aplikasi Edlink membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi akademik secara lebih mudah, cepat, dan efisien. Melalui aplikasi ini, mahasiswa dapat mengakses berbagai kebutuhan perkuliahan tanpa harus datang langsung ke kampus. Selain itu, penggunaan aplikasi Edlink juga mendukung interaksi antara dosen dan mahasiswa dalam kegiatan akademik.

Dalam penelitian ini, aplikasi Edlink dipahami sebagai media digital yang digunakan mahasiswa Universitas Dharma Andalas untuk mengakses pelayanan informasi akademik, seperti jadwal kuliah, materi pembelajaran, tugas, absensi, dan pengumuman akademik lainnya. Penggunaan aplikasi Edlink diduga dapat

memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan informasi akademik di Universitas Dharma Andalas.



Gambar 2. 1 Aplikasi Edlink

Sumber : sevima.com (2026)

2.2.4 Kepuasan Pelayanan informasi

Pelayanan informasi merupakan proses penyediaan dan penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh pengguna secara tepat, akurat, relevan, dan mudah dipahami. Dalam suatu institusi, pelayanan informasi berfungsi untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna serta membantu mengurangi ketidakpastian dalam pengambilan keputusan. Kualitas pelayanan informasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan System dalam menghasilkan dan menyampaikan informasi yang berkualitas kepada pengguna.

Menurut (Anggoro et al., 2024) pelayanan informasi yang berbasis teknologi harus mengedepankan efisiensi, kemudahan akses, dan kualitas informasi yang diberikan kepada pengguna. Keberhasilan pelayanan informasi tidak hanya diukur dari tersedianya informasi, tetapi juga dari kemampuan System dalam memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga dapat

menimbulkan kepuasan. Dalam konteks penelitian ini, aplikasi Edlink berperan sebagai media digital yang digunakan untuk menyampaikan berbagai informasi akademik kepada mahasiswa Universitas Dharma Andalas.

Berdasarkan konsep kualitas informasi dalam pelayanan informasi, terdapat beberapa aspek yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan informasi yang diberikan, yaitu:

1. Keandalan Informasi (*Accuracy*)
2. Ketepatan Waktu Informasi (*Timeliness*)
3. Kejelasan Informasi (*Clarity/Understandability*)
4. Kesesuaian Informasi dengan Kebutuhan Mahasiswa (*Relevance*)

Dengan demikian, pelayanan informasi dalam penelitian ini dipandang sebagai proses komunikasi antara institusi pendidikan dengan mahasiswa melalui media digital. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan informasi diukur berdasarkan persepsi mereka terhadap keandalan, ketepatan waktu, kejelasan, dan kesesuaian informasi yang disampaikan melalui aplikasi Edlink (Anggoro et al., 2024).

2.3 Kerangka Teoritis

2.3.1 Teori *New Media* (Media Baru)

Teori Media Baru (*New Media*) dalam penelitian ini berlandaskan pada pemikiran (McQuail, 2010), yang menjelaskan bahwa media baru merupakan perangkat teknologi digital yang memiliki cara kerja berbeda dibandingkan dengan media massa konvensional. McQuail menekankan bahwa kemunculan media baru membawa perubahan besar dalam proses penyampaian informasi, di mana peran

masyarakat tidak lagi sebatas sebagai penerima pesan, tetapi juga memiliki kontrol yang lebih besar terhadap informasi yang mereka konsumsi.

Menurut (McQuail, 2010), perbedaan utama media baru terletak pada perpindahan kendali komunikasi. Jika pada media lama komunikasi cenderung bersifat satu arah, maka media baru menawarkan pola komunikasi yang lebih terbuka dan saling terhubung. Hal ini memungkinkan adanya hubungan timbal balik yang cepat antara penyedia layanan dengan penggunanya. Berdasarkan karakteristik media baru tersebut, dalam penelitian ini penggunaan aplikasi Edlink diukur melalui beberapa aspek, yaitu: Interaktivitas, Kelengkapan Informasi, Otonomi Pengguna, Personalisasi Informasi.

Dengan demikian, penggunaan aplikasi Edlink merupakan perwujudan dari karakteristik media baru yang mengutamakan kecepatan dan kemudahan akses. Penerapan teknologi ini membantu mempererat hubungan antara pihak kampus dengan mahasiswa melalui penyampaian informasi yang lebih transparan dan efisien.

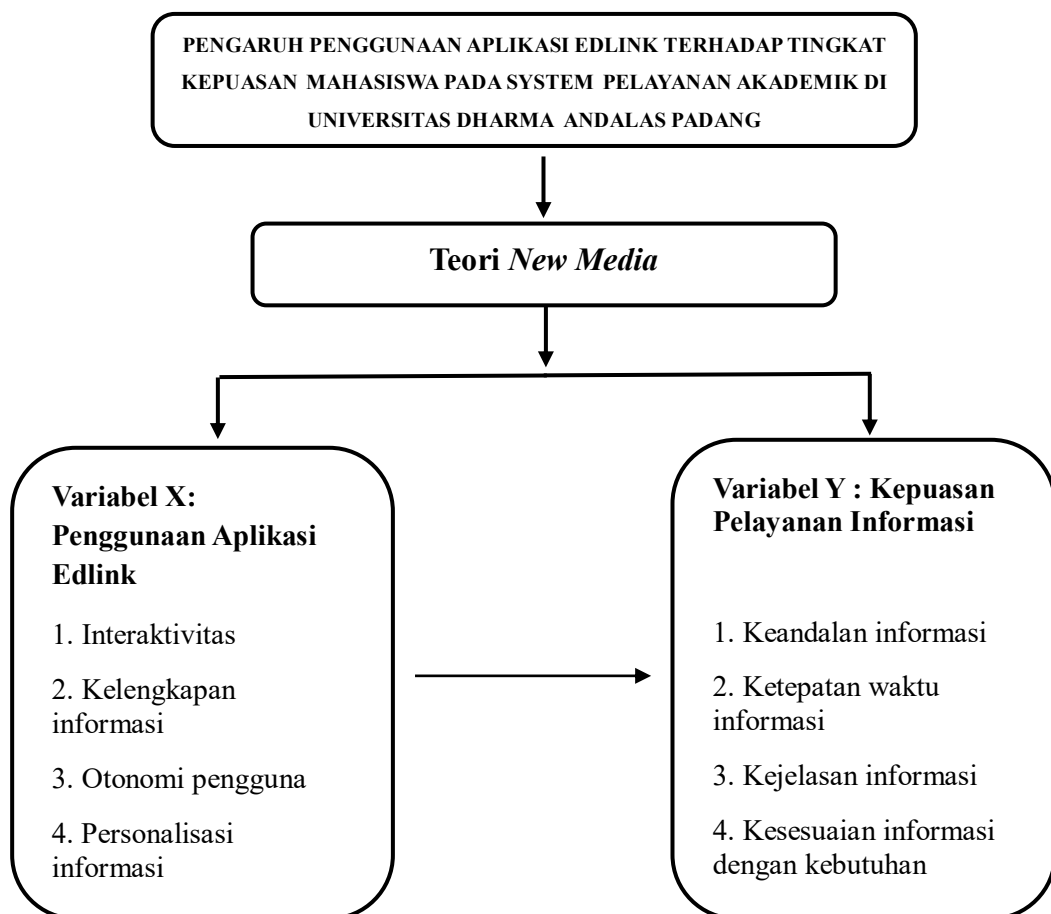
2.4 Kerangka Pemikiran

Penggunaan aplikasi Edlink merupakan salah satu sarana pelayanan informasi akademik yang memiliki pengaruh besar terhadap cara mahasiswa mengakses data di lingkungan kampus. Informasi yang disampaikan melalui platform digital ini, baik berupa jadwal, nilai, maupun pengumuman, mampu membentuk persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan di Universitas Dharma Andalas. Dalam konteks penelitian ini, kemudahan akses dan fitur interaktif pada

Edlink menjadi stimulus yang dapat menimbulkan berbagai penilaian di kalangan mahasiswa.

Kualitas System dan ketepatan informasi menjadi faktor yang menentukan bagaimana pengguna memaknai layanan yang diberikan. Dengan demikian, penting untuk dianalisis apakah efek penggunaan aplikasi Edlink mengenai pelayanan informasi tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap terbentuknya tingkat kepuasan mahasiswa, khususnya dalam menilai keandalan dan kenyamanan layanan akademik.

Berikut adalah bagan kerangka pemikiran yang menggambarkan pengaruh penggunaan aplikasi Edlink terhadap tingkat kepuasan mahasiswa:



Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran

Sumber : Olahan Penulis Tahun 2026

Berdasarkan kerangka berpikir tersebut, kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini fokus pada pembuktian sejauh mana interaksi dengan aplikasi Edlink mampu memberikan kepuasan yang nyata bagi mahasiswa Universitas Dharma Andalas. Sesuai dengan tujuan penelitian ini, kepuasan yang diukur tidak lagi sebatas melihat apakah mahasiswa tahu atau suka saja terhadap aplikasi tersebut, melainkan menguji efek kepuasan secara utuh dan mendalam hingga menyentuh tahap tindakan nyata mahasiswa dalam menerima alur pelayanan informasi akademik sehari-hari.

2.5 Hipotesis

Ho (Hipotesis Nol) Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan aplikasi Edlink terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada pelayanan informasi akademik di Universitas Dharma Andalas.

Ha (Hipotesis Alternatif) Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan aplikasi Edlink terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada pelayanan informasi akademik di Universitas Dharma Andalas.