

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi di dalam lingkup pendidikan adalah satu hal yang sangat penting guna menjadi penghubung komunikasi antara dosen, staf dan mahasiswa. Di era perkembangan teknologi yang semakin pesat, banyak hal yang mengalami perubahan, seperti proses kegiatan belajar mengajar yang telah dapat dilakukan dimana dan kapan pun. Proses persuratan seperti surat permohonan observasi ataupun surat permohonan penelitian yang saat ini dapat diproses secara digital. Hal lain yang penting dengan adanya sistem informasi ini juga dapat dimanfaatkan oleh perguruan tinggi sebagai wadah untuk menampung keluhan atau *complaint* dari para mahasiswa tentang permasalahan yang ada di kampus. Proses tersebut amat berguna untuk menunjang kinerja dari perguruan tinggi tersebut.

Setiap perguruan tinggi tentunya memiliki fasilitas layanan pengaduan bagi mahasiswanya. Namun tidak jarang layanan pengaduan yang disediakan kurang efektif dan efisien dalam menangani pengaduan yang masuk. Penanganan pengaduan yang kurang transparan dan sulitnya aksesibilitas menjadi faktor permasalahan layanan pengaduan yang ada di perguruan tinggi. Maka dari itu diperlukan adanya sebuah sistem manajemen pengaduan keluhan bagi mahasiswa agar membantu proses pengelolaan aduan sehingga mahasiswa bisa memantau dan mendapatkan informasi perkembangan serta penyelesaian aduan yang dapat diakses dimana dan kapan saja.

Di Universitas Negeri Jakarta saat ini, khususnya di Fakultas Teknik (FT) sarana penyampaian pengaduan mahasiswa terhadap ketidakpuasan dan permasalahan yang ada di lingkungan kampus masih sangat terbatas. Hal ini berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Yusuf Syani, S.Pd selaku pengelola sistem layanan pengaduan Fakultas Teknik UNJ. Dari hasil wawancara tersebut, didapatkan bahwa sistem layanan pengaduan yang ada di Fakultas Teknik masih menggunakan aplikasi *WhatsApp* dengan bantuan *bot* admin. *Bot* ini yang akan memandu pelapor untuk melakukan proses pengaduan mahasiswa dengan mengisi *form* yang telah disediakan oleh *bot* tersebut. Setelah mengisi *form* tersebut berarti

proses pengaduan yang dilakukan oleh mahasiswa sudah selesai. Hal ini menyebabkan sebuah permasalahan, seperti tidak ada aduan mahasiswa yang bisa dilacak sehingga pihak pelapor tidak bisa mengetahui perkembangan dari aduan yang dilakukannya dan menyebabkan proses layanan pengaduan yang ada di Fakultas Teknik belum berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi awal juga yang penulis lakukan dengan menggunakan *Google Form* kepada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, rata-rata mahasiswa masih melakukan pengaduan melalui Badan Eksekutif Mahasiswa Prodi, khususnya melalui Departemen Advokasi. Tercatat 80% mahasiswa Universitas Negeri Jakarta melakukan proses pengaduan keluhannya melalui Badan Eksekutif Mahasiswa Prodi masing-masing.

Badan Eksekutif Mahasiswa Prodi (BEMP) khususnya Departemen Advokasi saat ini masih menjadi wadah mahasiswa untuk menjembatani keluhan yang dialami mahasiswa selama melakukan kegiatan belajar mengajar di kampus. BEMP akan menampung semua keluhan yang diberikan oleh mahasiswa yang nantinya akan diserahkan ke pihak tertentu sesuai dengan keluhan yang diberikan. Selanjutnya setelah ada hasil dari proses pengaduan, BEMP akan menginformasikan dengan cara *broadcast* melalui *social media* seperti *WhatsApp* dan juga *Instagram* masing-masing Prodi.

Dari proses layanan pengaduan dengan cara tersebut masih memiliki beberapa kekurangan yang dirasakan oleh mahasiswa. Salah satunya adalah sulitnya mendapatkan informasi mengenai sudah sejauh mana proses pengaduan berlangsung, mahasiswa sangat kesulitan mengetahui hal tersebut karena tidak setiap saat BEMP dapat berinteraksi dengan pihak terkait sehingga belum adanya kejelasan informasi yang diberikan sehingga informasi yang disampaikan kepada mahasiswa sulit untuk dipercayai karena tidak adanya transparansi informasi serta bukti-bukti yang memperkuat hasil pengaduan tersebut. Adapun kekurangan lainnya yaitu, belum adanya layanan sistem yang dapat mengelola setiap pengaduan mahasiswa, kurangnya efisiensi waktu karena proses pengaduan melalui pihak BEMP yang tidak bisa diakses setiap waktu oleh mahasiswa.

Pelayanan pengaduan berbasis *online* bisa menjadi solusi untuk memberikan kemudahan untuk mengelola, mewadahi dan menampung seluruh permasalahan mahasiswa yang ada terhadap kegiatan akademik maupun non akademik kampus yang bisa diakses, dipantau, dan memberikan informasi dimana pun hanya dengan koneksi internet. Pada sistem pelayanan ini akan dirancang sebuah sistem *e-complaint management* yang dapat mengelola aduan mahasiswa, baik berupa layanan akademik, administrasi maupun sarana dan prasarana. Dengan adanya sistem ini, diharapkan dapat menyempurnakan sistem pelayanan yang sudah ada menjadi efektif, efisien, transparan dan lebih baik lagi.

Dalam perancangan sistem, hendaknya memperhatikan *User Experience* (UX) serta memperhatikan *User Interface* (UI) agar sistem yang dibangun mudah untuk digunakan (Abdush Shidqi, 2022). Dengan kondisi saat ini, mahasiswa yang kesulitan dalam melacak pengaduan nya dapat menyebabkan tingkat pengalaman mahasiswa menurun yang mengakibatkan mahasiswa akan menghindari menggunakan sistem tersebut. Oleh karena itu sangat penting untuk memperhatikan UI dan UX dalam merancang sistem, karena UI dan UX yang baik juga dapat meningkatkan efisiensi dan *produktivitas*.

UI yang *intuitif* dan mudah digunakan dapat meningkatkan kepuasan pengguna, sebaliknya UI yang tidak baik dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna yang mengakibatkan pengguna tidak tertarik menggunakan sistem tersebut. *User Interface* berfokus pada tampilan grafis yang berhubungan langsung oleh pengguna, sedangkan *User Experience* berfokus pada bagaimana keseluruhan desain tidak hanya bagus secara *visual* namun juga dapat dirasakan oleh pengguna (Pattinson, 2013).

Dalam pengembangan UI/UX terdapat berbagai macam metode yang dapat digunakan, salah satunya metode yang berpusat kepada pengguna. Pendekatan yang berpusat kepada pengguna mampu menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan pengguna. Salah satu metode yang berfokus kepada pengguna adalah Design Thinking. Metode Design Thinking merupakan suatu metode pencarian solusi yang melibatkan pengguna dengan melihat *point of view* subjektif dan objektif dalam menentukan keputusan (Chusnan Widodo & Gustri Wahyuni, 2021).

Metode Design Thinking menekankan pada kebutuhan pengguna untuk mengintegrasikan kebutuhan individu maupun kelompok sebagai persyaratan kesuksesan bisnis. Secara garis besar metode ini dimulai dengan cara berempati terhadap calon pengguna agar dapat benar-benar memahami manusia (*people centered*), lalu melihat berbagai permasalahan dari *point of view* yang berbeda dari berbagai calon pengguna serta dilanjutkan dengan menentukan solusi-solusi yang bervariasi (*highly creative*), melakukan pengujian (*testing*) oleh tim serta mendapatkan *feedback* dari hasil *testing* yang diberikan oleh calon pengguna, hingga nantinya menghasilkan sebuah produk yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Chusnan Widodo & Gustri Wahyuni, 2021). Dengan menggunakan metode Design Thinking, diharapkan dapat tercipta UI yang intuitif dan mudah untuk digunakan, sehingga dapat meningkatkan pengguna dalam menggunakan sistem yang akan dibangun.

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka dari itu pada penelitian ini penulis bermaksud untuk membangun rancangan *User Interface* (UI) sistem informasi layanan pengaduan di Universitas Negeri Jakarta dengan judul penelitian “Perancangan *User Interface* Sistem Informasi *E-Complaint Management* Berbasis Web di Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat diidentifikasi beberapa butir masalah sebagai berikut:

1. Layanan pengaduan yang ada di fakultas teknik masih menggunakan sistem berbasis Whatsapp.
2. Belum adanya sistem pelayanan akademik terkait aduan keluhan mahasiswa yang terorganisir.
3. Sulitnya mendapatkan informasi perkembangan keluhan yang telah diajukan mahasiswa melalui Badan Eksekutif Mahasiswa Prodi maupun Whatsapp.
4. Kurangnya transparansi hasil pengajuan keluhan mahasiswa dari pihak kampus.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini berfokus pada masalah yang dihadapi, maka penulis membuat batasan masalah berupa:

1. Sistem difokuskan sebagai layanan *e-complaint managements* berbasis *web*
2. Sistem informasi *E-Complaint Management* hanya dibuat sampai *User Interface (UI)*
3. Rancangan UI menghasilkan *high fidelity* dan *prototyping design* untuk pengguna mahasiswa.
4. Proses layanan pengaduan hanya sampai tingkat fakultas teknik Universitas Negeri Jakarta.
5. Metode yang digunakan dalam pembuatan rancangan UI *E-Complaint Management* adalah metode Design Thinking.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana merancang *User Interface* sistem informasi *E-Complaint Management* di Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta?”

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan *User Interface* sistem informasi *E-Complaint Management* di Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta sebagai sarana layanan pengaduan keluhan mahasiswa untuk mengelola, mendapatkan informasi perkembangan, dan memfasilitasi keluhan mahasiswa.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut:

1. Membantu pihak fakultas untuk mengelola aduan yang masuk dari para mahasiswa.
2. Memberikan fasilitas layanan pengaduan untuk para mahasiswa yang memiliki keluhan.

3. Menambah wawasan pengetahuan penulis tentang *User Interface* dan *User Experience*

