

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi khususnya teknologi berbasis *website* telah memberikan banyak kemudahan dalam berbagai bidang, termasuk dalam dunia pendidikan. Perguruan tinggi saat ini dituntut untuk mampu memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan kualitas layanan akademik maupun non-akademik kepada mahasiswa. Salah satu bentuk layanan yang penting dalam lingkungan perguruan tinggi adalah sistem pengaduan mahasiswa merupakan sarana penting dalam perguruan tinggi untuk menampung berbagai keluhan, kritik, dan saran dari mahasiswa sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik maupun non-akademik.

Politeknik 'Aisyiyah Pontianak sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi memiliki berbagai fasilitas dan layanan untuk mendukung proses pembelajaran mahasiswa. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai permasalahan yang dirasakan oleh mahasiswa, seperti kendala pada fasilitas kampus, pelayanan administrasi, sistem akademik, maupun kegiatan perkuliahan. Penyampaian

pengaduan yang masih dilakukan secara langsung atau melalui media komunikasi yang tidak terstruktur seringkali menyebabkan informasi pengaduan tidak terdokumentasi dengan baik, sulit dipantau proses penanganannya, serta kurang efektif dalam menindaklanjuti setiap permasalahan yang disampaikan oleh mahasiswa.

Salah satu solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan membangun *website* pengaduan mahasiswa yang dapat diakses secara online. *Website* ini dapat menjadi media yang memudahkan mahasiswa dalam menyampaikan laporan atau pengaduan secara cepat, sistematis, dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu, melalui *website* pengaduan mahasiswa, pihak kampus juga dapat memantau, mengelola, serta menindaklanjuti setiap laporan yang masuk secara lebih terorganisir. Dengan demikian, penggunaan *website* sebagai media pengaduan diharapkan dapat meningkatkan efektivitas komunikasi antara mahasiswa dengan pihak kampus (Yahya et al., 2020) .

Dalam pengembangan sebuah *website*, aspek *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. *UI* berkaitan dengan tampilan visual, tata letak, serta elemen antarmuka yang digunakan dalam sistem, sedangkan *UX* berkaitan dengan pengalaman dan kemudahan pengguna ketika berinteraksi dengan *website*. Pemanfaatan *website* dengan desain *UI/UX* yang baik menjadi solusi yang diperlukan agar sistem pengaduan mahasiswa dapat digunakan dengan lebih mudah, efektif, dan tertata dengan baik, serta mampu memberikan pengalaman penggunaan yang nyaman bagi mahasiswa sebagai pengguna utama sistem tersebut (Veronica et al., 2022) .

Untuk menghasilkan desain *website* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, penelitian ini menggunakan metode *User Centered Design (UCD)* yang berfokus pada kebutuhan dan pengalaman pengguna dalam proses perancangan sistem. Metode *UCD* merupakan pendekatan perancangan sistem yang menempatkan pengguna sebagai pusat dalam proses pengembangan. Dalam metode ini, kebutuhan, karakteristik, serta pengalaman pengguna menjadi dasar utama dalam

merancang sistem, sehingga *website* yang dihasilkan diharapkan memiliki tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan suatu perancangan *UI/UX website* pengaduan mahasiswa yang mampu memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam menyampaikan pengaduan serta memudahkan pihak kampus dalam mengelola laporan yang masuk. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul “Rancang Bangun *UI/UX Website* Pengaduan Mahasiswa Politeknik ‘Aisyiyah Pontianak Menggunakan Metode *User Centered Design (UCD)*” dengan bertujuan menghasilkan rancangan *website* pengaduan yang efektif, mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan Mahasiswa.

1.2 Rumusan Masalah

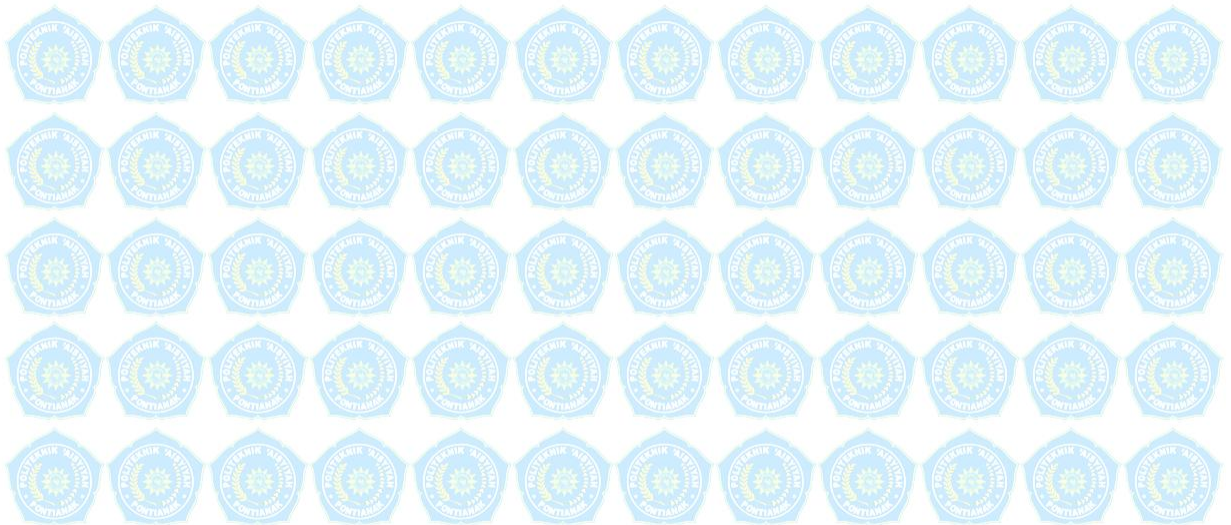
Bagaimana merancang *Ui/Ux website* pengaduan mahasiswa terhadap pelayanan kampus Politeknik Aisyiyah Pontianak Menggunakan Metode *User Centered Desain*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk merancang *UI/UX website* pengaduan mahasiswa terhadap pelayanan kampus Politeknik Aisyiysh Pontianak.

PERPUSTAKAAN

NPP. 6171052A2000001



POLITEKNIK 'AISYIYAH PONTIANAK