

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum (PTN-BH) merupakan tingkat paling tinggi dari Perguruan Tinggi Negeri karena diberikan otonomi penuh dalam mengelola keuangan dan sumber daya mereka. Dengan diperolehnya status badan hukum Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dapat menjalankan operasional organisasi layaknya Badan Usaha Milik Negara. PTN diberikan kebebasan mencari dan mendapatkan pendapatan atau pemasukan finansial dari berbagai sumber yang dimiliki serta bebas mengelolanya untuk keperluan apa saja. Hak otonomi ini yang membedakan antara PTN-BLU dan PTN-Satker karena PTN-BH diberikan lebih luas.

Untuk merubah status dari PTN menjadi menjadi PTN-BH. PTN diwajibkan menunjukkan dirinya mampu mengelola organisasi secara mandiri dan profesional di berbagai bidang pengelolaan termasuk diantaranya mengelola akademik, keuangan, serta birokrasi kelembagaan.

Sejak tanggal 18 Oktober 2021 pemerintah menetapkan status Universitas Brawijaya sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN – BH) ke-14 di Indonesia. Saat ini Universitas Brawijaya memiliki 18 Fakultas yaitu :

1. Fakultas Hukum.
2. Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Fakultas Ilmu Administrasi.
4. Fakultas Pertanian.
5. Fakultas Peternakan.
6. Fakultas Teknik.
7. Fakultas Kedokteran.
8. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan.
9. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam.
10. Fakultas Teknologi Pertanian.
11. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

12. Fakultas Ilmu Budaya.
13. Fakultas Kedokteran Hewan.
14. Fakultas Ilmu Komputer.
15. Fakultas Kedokteran Gigi.
16. Fakultas Ilmu Kesehatan
17. Sekolah Pasca Sarjana.
18. Fakultas Vokasi.

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Brawijaya (FPIK UB) sebagai bagian dari struktur organisasi Universitas Brawijaya dituntut untuk ikut berkontribusi dalam memajukan kinerja Universitas Brawijaya yang diukur berdasarkan indikator kinerja utama (IKU).

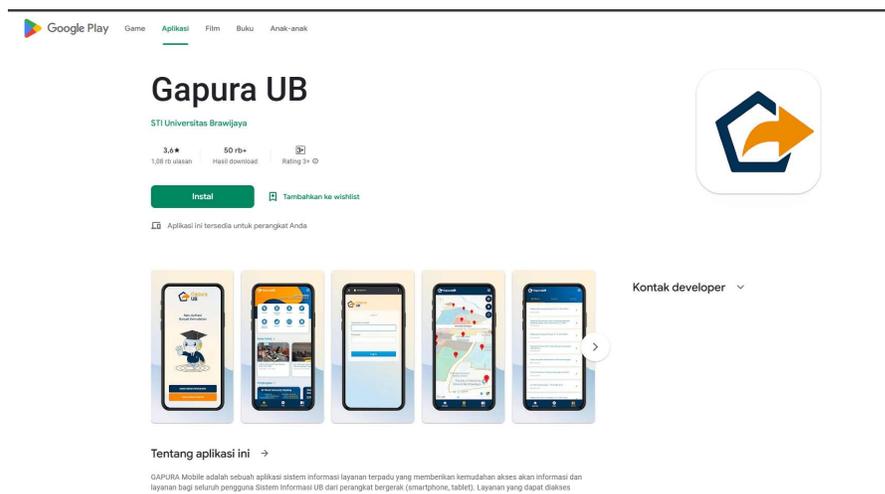
IKU Perguruan Tinggi terdiri dari 8 indikator yaitu :

1. Lulusan Mendapat Pekerjaan yang Layak.
2. Mahasiswa Mendapat Pengalaman di Luar Kampus.
3. Dosen Berkegiatan di Luar Kampus.
4. Praktisi Mengajar di Dalam Kampus.
5. Hasil Kerja Dosen Digunakan oleh Masyarakat.
6. Program Studi Bekerjasama dengan Mitra Kelas Dunia.
7. Kelas yang Kolaboratif dan Partisipatif.
8. Program Studi Berstandar Internasional.

Perubahan zaman di era teknologi ini diiringi pula dengan perubahan di segala aspek kehidupan salah satunya adalah dunia digital dan kemudahan akses informasi. Agar bisa bersaing dengan yang lain sekarang pelaku usaha berlomba - lomba untuk menerapkan teknologi digital dalam dunia usaha mereka.

Sesuai dengan ketentuan pemerintah dan undang – undang keterbukaan publik Universitas Brawijaya (UB) menyediakan layanan informasi dan layanan digital yang cepat dan mudah diakses di mana saja, Universitas Brawijaya (UB) melalui Direktorat Teknologi Informasi (DTI) kemudian membangun Aplikasi Gapura UB Mobile yang dapat digunakan oleh semua civitas Universitas Brawijaya dan masyarakat umum.

GAPURA UB Mobile dapat diinstal di Smartphone baik itu Android maupun Iphone, aplikasi ini adalah sebuah portal sistem informasi layanan terpadu dari beberapa layanan sistem informasi yang ada di Universitas Brawijaya sehingga memudahkan user/pengguna dalam mengakses layanan UB hanya dengan 1 (satu) kali login tidak perlu berulang kali memasukkan user name dan kata sandi.



Gambar 1.1 Laman Aplikasi Gapura UB Mobile di *Play Store*

Berdasarkan skor ulasan pengguna di *Play Store* aplikasi Gapura UB Mobile mendapat skor 3.6, nilai ini termasuk cukup atau belum maksimal sehingga perlu dilakukan evaluasi lagi mengenai kepuasan pengguna guna mengetahui permasalahan, kelebihan dan kekurangan dari aplikasi tersebut sebagai masukan bagi developer dalam pengembangan aplikasi.

Untuk pengukuran kepuasan pengguna metode evaluasi yang digunakan adalah *usability testing* atau uji ketergunaan, dalam pengukuran aplikasi Gapura UB Mobile menggunakan metode *Usability testing* menggunakan cara menyebarkan kuisioner kepada responden. Teknik ini digunakan untuk mengevaluasi penilaian produk dengan mengujinya langsung pada penggunanya sehingga bisa dinilai dan diketahui seberapa mudah suatu produk digunakan, dipelajari serta kepuasan dan efisiensi dari aplikasi Gapura UB Mobile.

Dari permasalahan yang ada, maka penulis mengambil judul “Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Gapura UB Mobile Menggunakan Metode System *Usability Scale* (SUS) (Studi Pada Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan

Universitas Brawijaya Malang)” yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana hasil evaluasi kepuasan pengguna aplikasi Gapura UB Mobile serta rekomendasi perbaikan atas sistem tersebut berdasarkan hasil evaluasi *usability* yang telah dilakukan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bedasarkan permasalahan di atas maka perlu diukur tingkat kepuasan sebenarnya dari user yang telah menggunakan aplikasi Gapura UB Mobile ini sehingga dapat diketahui apakah arah pengembangan aplikasi ini sudah benar dan dapat memenuhi harapan pengguna serta perlu tidaknya perbaikan sistem maupun penambahan fitur baru.

## **1.3 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menilai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Gapura UB Mobile
2. Menilai apakah fitur – fitur aplikasi Gapura UB Mobile sudah digunakan secara maksimal atau belum
3. Mengetahui masalah – masalah yang dihadapi user dalam menggunakan Aplikasi Gapura UB Mobile
4. Mencari kekurangan dan kelemahan aplikasi Gapura UB Mobile
5. Memberikan saran dan rekomendasi untuk perbaikan aplikasi Gapura UB Mobile

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain bagi :

1. Peneliti  
Bagi peneliti dapat menambah wawasan lingkungan kerja serta dapat menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.
2. Instansi Lokasi Penelitian  
Bagi Instansi terkait dapat mengetahui kondisi Aplikasi Gapura UB Mobile saat ini apakah masih terdapat kekurangan ataukah sudah sesuai harapan.

### 3. Akademisi

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan membantu siapa saja yang membutuhkan informasi terkait judul penelitian yang sejenis.

## 1.5 Batasan Penelitian

Agar Penelitian ini bisa terarah dan terukur dengan baik maka penelitian ini perlu diberikan batasan – batasan yaitu :

1. Penelitian pengukuran kepuasan pengguna aplikasi Gapura UB Mobile ini dilakukan dengan mengambil sampel pengguna di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Brawijaya.
2. Metode yang digunakan adalah *System Usability Scale (SUS)*.
3. Aplikasi Gapura UB yang diteliti adalah versi mobile yang diinstal pada smartphone/tablet dan bukannya Gapura UB versi web (<https://gapura.ub.ac.id>).