

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Mahasiswa kesulitan dalam menyampaikan laporan dan aspirasi tidak hanya menjadi masalah, tetapi juga lambatnya tanggapan yang diterima oleh pengirim laporan dapat memperburuk situasi. Beberapa tahun terakhir, Indonesia telah menyaksikan beberapa kasus di mana mahasiswa melakukan demonstrasi di kampus mereka, seperti contoh "Demo BEM UI Protes UKT Tinggi, Pintu Rektor Sempat Mau Didobrak" (CNN Indonesia, 2023) dan "Ratusan Mahasiswa Universitas Gunadarma Demo Kampusnya Sendiri, Tuntut Perbaikan Sistem" (Kompas.com, 2020). Kejadian-kejadian ini telah berdampak negatif pada reputasi lembaga pendidikan tinggi, dan sering kali berujung pada tindakan provokatif selama demonstrasi, yang seharusnya dihindari untuk menjaga suasana yang kondusif.

Dengan kemajuan teknologi dan perkembangan informasi digital, seharusnya permasalahan ini dapat ditangani dengan cepat dan akurat, tanpa harus mengakibatkan masalah yang seharusnya dapat diatasi dengan baik menjadi masalah yang lebih besar dan memicu insiden yang tidak diinginkan. Salah satu solusi yang bisa diterapkan adalah dengan mengembangkan desain aplikasi yang ditujukan menjadi salah satu sarana di kampus untuk memudahkan mahasiswa dalam memberikan laporan atau aspirasi, serta mempermudah pihak kampus dalam memberikan respon atau tanggapan terhadap laporan dan aspirasi mahasiswa dengan harapan dapat mengurangi tingkat anarkisme yang sering terjadi saat

mahasiswa menyampaikan aspirasi dan pendapat mereka, serta mengurangi tingkat demonstrasi yang terjadi di lingkungan kampus.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dipahami inti permasalahan yang akan menjadi fokus dalam penelitian ini. Permasalahan pokok adalah bagaimana mahasiswa dapat menyampaikan aspirasi dan laporan mereka dengan mudah, serta bagaimana pihak berwenang dapat meresponsnya secara cepat dan efisien. Dalam konteks ini, diperlukan solusi berupa perantara yang efektif agar proses komunikasi antara mahasiswa dan pihak yang bersangkutan dapat berjalan lancar.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup atau batas masalah pada penelitian kali ini, berfokus pada desain aplikasi yang akan dibuat yang dimana meliputi proses atau langkah pengerjaan sebagai berikut:

1. Pengembangan desain UI aplikasi *e-complain*.
2. Pengujian *prototype* desain UI.
3. Mengukur *usability* prototype dengan *System Usability Scale* (SUS).
4. Mengukur tingkat kesulitan pengguna terhadap desain prototype dengan *Single Ease Question* (SEQ)

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dalam pengembangan desain UI/UX untuk aplikasi Complainz adalah sebagai berikut:

1. Pembuatan desain aplikasi *e-complain*.
2. Mengukur tingkat kemudahan penggunaan dari desain yang akan dibuat dengan menggunakan alat pengukuran SUS dan SEQ.

1.5 Manfaat Penelitian

Harapan akhir dari penelitian ini adalah mempermudah mahasiswa dan pihak kampus dalam proses pengajuan dan penerimaan aspirasi serta laporan. Selain itu, penulis berharap pengembangan aplikasi ini dapat mengurangi insiden demonstrasi dan anarkisme yang sering terjadi di lingkungan mahasiswa.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi deskripsi atau gambaran umum dari masing-masing sub bab yang ada di dalam skripsi ini. Sistematika penulisan dibuat agar penulisan lebih terstruktur dan mudah untuk dipahami pembaca. Laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Ini berisi 6 sub bab di antaranya latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

BAB 2 berisi 2 sub bab yaitu tinjauan Pustaka dan dasar teori. Tinjauan Pustaka memuat kajian singkat, jelas dan sistematis yang digunakan untuk menggali pemahaman yang berkaitan dengan penelitian. Dasar teori berisi tentang uraian,

penjelasan, definisi yang didapat dari berbagai sumber atau referensi yang telah dipublikasikan dalam media cetak maupun elektronik.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Menyajikan secara lengkap setiap langkah eksperimen yang dilakukan dalam penelitian meliputi bahan / data, peralatan, prosedur dan pengumpulan data, analisis dan rancangan sistem.

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Berisikan 2 sub bab yaitu sub bab implementasi dan uji coba desain dan sub bab pembahasan, yang berisikan pengimplemantasian metode penelitian SEQ dan SUS yang tertulis diBAB 3, serta pembahasan hasil dari perhitungan dan pengujian desain.

BAB 5 PENUTUP

Berisikan kesimpulan dan saran dari keseluruhan penelitian yang telah dikerjakan dan diimplementasikan.