

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi berbasis *online* saat ini sangat dibutuhkan oleh semua khalayak baik dalam bidang pemerintahan dan pendidikan. Salah satu institusi Pendidikan yang menggunakan teknologi informasi berbasis *online* yaitu Univeritas Telkom. Sebagai univeritas yang berbasis ICT, universitas Telkom ingin memanfaatkan teknologi informasi agar menjadi perguruan tinggi bertaraf internasional, maka dari itu Univeritas Telkom mengembangkan Teknologi informasi kepada Direktorat Sistem Informasi (SISFO). Teknologi informasi yang digunakan adalah aplikasi I-Gracias (*Integrated Academic Information System*). Tetapi sejak mulai dioperasikan, I-Gracias memiliki beberapa masalah dimana dibutuhkan identifikasi kebutuhan penggunanya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi 21 atribut kebutuhan pengguna berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan integrasi *Web Usability* dan Model Kano untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap I-Gracias, sehingga dapat diidentifikasi atribut mana saja yang menjadi kelemahan. Selanjutnya akan ditentukan atribut kebutuhan yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada kuesioner *Web Usability* dan model Kano diperoleh bahwa 10 atribut kebutuhan yang merupakan atribut lemah yang perlu ditingkatkan sebagai *True Customer Needs*.

Kata Kunci : Pendidikan, Perguruan Tinggi, Aplikasi, Integrasi *Web Usability* dan Model Kano, *True Customer Needs*.