

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia kini berada pada era revolusi industri 4.0 atau bisa disebut cyber physical system sehingga kebutuhan akan ICT (*Information and Communication Technology*) terus meningkat sebagai akibat dari kemajuan teknologi saat ini. Layanan informasi yang digunakan saat ini harus mampu mengikuti kemajuan teknologi mobile karena perkembangan teknologi mobile, khususnya sistem operasi Android yang banyak digunakan [1]. Perkembangan teknologi informasi dalam segala aspek mendorong perguruan tinggi untuk melakukan langkah-langkah strategis agar bisa tetap unggul dalam segala bidang, sehingga mampu mendukung seluruh pihak untuk melakukan hal-hal yang bisa dilakukan secara lebih mudah dan efektif. Beberapa universitas baik itu negeri maupun swasta telah memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana pendukung kegiatan internal kampus, misalnya mengatur informasi pendaftaran mahasiswa baru, registrasi, dan lainnya [2].

Salah satu teknologi informasi yang banyak dibangun oleh universitas di Indonesia penerimaan mahasiswa baru. Sebagian besar aplikasi tersebut dibangun dengan berbasis web. Namun, terdapat beberapa penelitian yang membangun sebuah aplikasi SMB berbasis SMS. Aplikasi tersebut dapat memberikan informasi kepada mahasiswa secara cepat atau tepat waktu, tetap hanya informasi mengenal data pendaftar saja yang dapat dikirim melalui SMS. Informasi lainnya tidak dapat dikirim melalui aplikasi ini. Selain itu, SMS *Gateway* juga membutuhkan biaya lebih besar karena pengiriman SMS membutuhkan biaya [3].

Universitas Telkom sendiri telah menerapkan teknologi informasi hampir di semua kegiatan akademik. Mulai dari registrasi mahasiswa, penjadwalan perkuliahan, pemberian nilai dan lainnya. Masing - masing informasi tersebut terbagi dalam beberapa *website*. Tentunya akan lebih mudah bagi pengguna apabila informasi-informasi yang tersebar di beberapa *website* tersebut dapat dikelompokkan di satu tempat sehingga akan mudah untuk mengakses informasi tersebut. Oleh karena itu, dibuatlah satu aplikasi yang dapat digunakan untuk berinteraksi antar civitas academia Universitas Telkom yaitu aplikasi My Tel-U Mobile [4]. Seleksi Masuk Bersama Telkom University (SMB Tel-U) menjadi salah satu informasi yang masuk kedalam aplikasi My Tel-U. SMB Tel-U adalah *website* resmi Universitas Telkom bagi calon mahasiswa baru yang ditujukan untuk memberikan informasi, sehingga informasi dari masing - masing fakultas akan tersampaikan, mulai dari informasi akreditasi hingga visi dan misi yang dimiliki oleh setiap fakultas, jadwal seleksi penerimaan mahasiswa baru di Tel-U, serta pengumuman kelulusan bagi calon mahasiswa baru yang telah mengikuti seleksi penerimaan secara *online*. Informasi tersebut seluruhnya disajikan di sebuah media internet. [10] Dengan

adanya layanan SMB pada My Tel-U memungkinkan calon mahasiswa mencari informasi dan mendaftar secara digital. Ini merupakan inovasi menarik karena banyak perguruan tinggi lain hanya menyediakan layanan SMB lewat *website* atau brosur.

Masalah utama yang dihadapi oleh pengguna layanan SMB Tel-U pada aplikasi My Tel-U adalah bagaimana layanan ini mampu memenuhi kebutuhan informasi, identitas pribadi, interaksi sosial, dan hiburan yang diinginkan oleh calon mahasiswa. Untuk memahami sejauh mana layanan ini memenuhi kebutuhan pengguna, penelitian ini menggunakan teori *Uses and Gratifications (U&G)*. Teori ini relevan karena memungkinkan peneliti untuk menganalisis bagaimana pengguna secara aktif memilih dan menggunakan media dalam hal ini, aplikasi My Tel-U untuk memenuhi kebutuhan spesifik mereka. Dengan demikian, metode ini dapat mengukur kesenjangan antara gratifikasi yang diharapkan (*Gratification Sought*) dan gratifikasi yang diperoleh (*Gratification Obtained*), yang pada akhirnya memberikan gambaran jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan evaluasi dan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan SMB Tel-U di aplikasi My Tel-U agar semakin memuaskan kebutuhan calon mahasiswa. Dengan demikian, Tel-U dapat menarik dan mendapatkan calon mahasiswa terbaik di masa mendatang.

1.2. Perumusan Masalah

Bagaimana *teori Uses and Gratifications* dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan SMB Tel-U?

1.3. Tujuan

Untuk menganalisis bagaimana teori *Uses and Gratifications* dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan SMB Tel-U tersebut.

1.4. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka hipotesis yang mungkin dapat diambil adalah layanan SMB Tel-U pada aplikasi My Tel-U Mobile dapat memberikan kepuasan dan manfaat bagi pengguna, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan informasi yang diberikan oleh Universitas Telkom.

1.5. Rencana Kegiatan

Rencana kegiatan yang akan dilakukan adalah penelitian kepuasan pengguna terhadap layanan SMB Tel-U yang terdapat pada aplikasi My Tel-U. Penelitian ini akan

dilakukan selama 6 bulan. Hal pertama dilakukan penulis adalah melakukan studi literatur yang merupakan proses mencari, mempelajari, serta mengevaluasi literatur yang relevan dengan topik penelitian yang penulis lakukan. Setelah itu, penulis melakukan pengumpulan data menggunakan metode kuantitatif. Sumber data yang diambil dari pengguna aplikasi My Tel-U. Teknik survei yang dilakukan mendistribusikan formulir kuesioner kepada responden yang memberikan respon terhadap kepuasan pengguna aplikasi My Tel-U terhadap layanan SMB Tel-U. Data tersebut diolah menggunakan *software smart PLS* untuk menguji reliabilitas dan validitas yang telah disusun menggunakan teori *Uses and Gratifications*, dengan tujuan memudahkan penulis dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan SMB Tel-U pada aplikasi My Tel-U, dengan membandingkan nilai kepuasan yang diharapkan (*gratifications sought*) dengan kepuasan yang didapatkan (*gratifications obtained*), semakin besar nilai kepuasan yang diharapkan (*gratifications sought*) maka disimpulkan bahwa pengguna mendapatkan kepuasan.