

ABSTRAK

Sebuah aplikasi portal akademik dibuat dengan tujuan untuk dapat memberikan pelayanan kepada pihak kampus seperti mahasiswa, dosen dan pegawai sebagai fasilitas yang dapat digunakan kapan saja dan dimanapun. i-Gracias merupakan sebuah aplikasi berbasis *website* akademik yang berisi informasi mengenai Universitas Telkom mengenai proses pendidikan dan pengelolaan kampus dimana setiap pihak memiliki hak akses dimana saja, baik diluar maupun di dalam lingkungan kampus dengan menggunakan jaringan internet. Namun dalam pengaplikasiannya sejak tahun 2013, i-Gracias mengalami banyak kendala dan keluhan yang dirasakan oleh penggunanya sehingga diperlukan adanya identifikasi kebutuhan *user* terhadap penggunaan aplikasi ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi 24 atribut kebutuhan *user* berdasarkan hasil wawancara terhadap dosen Fakultas Teknik Universitas Telkom. *Web Usability* digunakan untuk mengukur kepuasan *user* terhadap layanan yang ada untuk mengidentifikasi atribut yang tergolong lemah untuk kemudian diperbaiki. Selain itu, penelitian ini juga dapat mengetahui pengaruh masing-masing atribut terhadap tingkat kepuasan berdasarkan pengelompokan atribut kedalam kategori Kano. Dengan mengintegrasikan model Kano dan *Web Usability* maka dapat diberikan rekomendasi terhadap atribut kebutuhan yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan dalam penggunaan aplikasi i-Gracias.

Berdasarkan hasil dari integrasi *Web Usability* dan Model Kano didapatkan 13 *True Customer Needs* yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan dengan mempertimbangkan tingkat kepuasan dan pengaruh masing-masing atribut terhadap kepuasan *user*.

Kata kunci : Portal Akademik, Universitas, Aplikasi, Model Kano, *Web Usability*, Analisis kebutuhan, *True Customer Needs*.