

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, hampir seluruh masyarakat di seluruh dunia kini tidak bisa terlepas dari penggunaan internet, seperti *interconnected network* yang sangat berperan dalam memudahkan seseorang dalam berkomunikasi dan melakukan interaksi tanpa adanya batasan seperti jarak dan waktu. Hal ini tentu saja membawa perubahan yang signifikan terhadap cara hidup manusia di berbagai belahan bumi. Salah satu dari dampak teknologi yang pesat adalah semakin ketatnya kompetisi antar individu untuk berbisnis, mendapatkan pekerjaan, dan bertahan hidup.

Pada masa ini, sangatlah penting untuk membekali mahasiswa dengan *soft skill* agar dapat tetap bertahan di duni kerja yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, semakin banyak bermunculan berbagai perusahaan *startup* khususnya di bidang *edutech*. Saat ini banyak sekali perusahaan yang membuka *course* gratis maupun berbayar bagi mahasiswa ataupun *job seeker* yang ingin meningkatkan *skill*-nya.

Salah satu perusahaan *startup* yang membuka kesempatan ini adalah Bisa Design Academy. Bisa Design merupakan perusahaan *startup* dengan model bisnis *on-demand services* yang mengembangkan layanan dan produk seputar komputer desain yang didirikan pada tahun 2019. Layanannya berupa: *image recognition service*, *video analytics service*, *natural language service*, *data analysis service*, *lab as a service*, *e-learning*, dan IoT (*Internet of Things*) *service*. Bisa Design memiliki website yang digunakan sebagai Lembaga Kursus Pelatihan dengan beragam jenis pelatihan khususnya dibidang desain, seperti desain grafis, *video editor*, UI/UX *Design*, *augmented reality*, *virtual reality* dan topik pelatihan lainnya seputar desain. Melalui website ini peserta dapat mengikuti pelatihan secara pembelajaran terjadwal, yaitu peserta mengikuti pembelajaran tatap muka (*synchronous*) dan pembelajaran mandiri (*Asynchronous*). Diakhir pelatihan, peserta dapat menghasilkan *portfolio* dan juga sertifikasi mengenai desain, baik itu sertifikasi nasional, maupun sertifikasi internasional.

Bisa Design memfasilitasi mahasiswa yang mengikuti program MSIB (Magang Studi Independen Bersertifikat) untuk bisa mengembangkan dan

Sepia Putri Kristiani, 2023

**REDESAIN DAN EVALUASI WEBSITE BISA DESIGN MENGGUNAKAN PENDEKATAN DESIGN THINKING**

meningkatkan *skill* melalui *course-course* yang disediakan oleh Bisa Design melalui website Bisa Design. Selain itu, Bisa Design juga menjadwalkan pembelajaran tatap muka (*synchronous*) yang diakses melalui Bisa Tampil dan pembelajaran mandiri (*Asynchronous*) melalui website. Selain itu, Bisa Design memberikan *task* dan kuis untuk mengukur tingkat pencapaian para peserta SIB dalam menguasai materi yang telah dipelajari saat pembelajaran tatap muka.

Akan tetapi, pada umumnya pengguna masih mengalami beberapa kendala seperti sulitnya dalam melakukan penilaian terhadap *User Interface* (UI) yang bisa mengarahkan *User Experience* (UX) tidak memadai. Adapun permasalahan lainnya seperti tampilan desain yang tidak konsisten, tidak memiliki pencegahan serta penanganan jika dihadapkan pada permasalahan, kesulitan pengguna pada pencarian sebuah informasi, dan tidak adanya kesederhanaan pada visual design. Sementara pada *User Experience* (UX) permasalahan yang seringkali timbul adalah kesulitan pengguna dalam mengakses website, tidak ada kemudahan dalam mempelajari suatu tampilan desain, tidak memenuhi unsur efisiensi dari pengguna, performa sistem yang menurun, dan tidak adanya keterkaitan emosional antara pengguna dengan website. (Faizal & Adriyanto, 2018)

Menurut penelitian yang dilakukan oleh *User Interface Engineering, Inc.* diketahui bahwa 60% waktu terbuang karena orang tidak bisa menemukan informasi yang ingin didapatnya pada suatu *website* dan hal ini berdampak pada penurunan produktivitas, meningkatkan frustrasi dan bentuk kerugian lainnya. Berdasarkan fakta tersebut, pengguna umumnya memberikan penilaian subjektif bahwa website tersebut sudah tidak pantas untuk dikunjungi lagi. Jika hal ini terjadi kepada banyak pengguna, maka sudah dapat dipastikan bahwa website tersebut akan ditinggalkan banyak orang sehingga akan berakibat gagalnya pencapaian tujuan awal pembuatan website itu sendiri. Kerugian lain yang bisa terjadi adalah kehilangan keuntungan yang mungkin dapat diperoleh, atau bahkan berakibat paling buruk berupa ditutupnya website tersebut, citra buruk dari website yang bermutu rendah dibandingkan kompetitornya. Berdasarkan hasil studi yang dilakukan *Forrester Research*, dinyatakan bahwa sekitar 50% dari *potential sales* hilang karena pengguna tidak bisa menemukan informasi dan 40% dari pengguna

tidak kembali lagi mengunjungi website karena pengalaman buruk ketika pertama kali mengunjungi website tersebut.

*User Interface* atau UI adalah komponen interaktif, baik *software* ataupun *hardware* yang saling terhubung pada desain produk. *User Interface* bisa berupa pengguna eksternal atau internal. Desain *User Interface* begitu banyak dan bervariasi dan memiliki hubungan terhadap tujuan akhir produk ataupun karakter pengguna, serta karakteristik pada perangkat tertentu. Sementara *User Experience* atau UX merupakan tanggapan serta persepsi dari seseorang akibat dari penggunaan suatu sistem, layanan, dan produk. *User Experience* meliputi aspek interaksi dari pengguna terhadap suatu perusahaan beserta produknya (Ramadhan et al., 2021).

Redesain website atau perancangan ulang website adalah tahapan-tahapan berupa pendeskripsian, perencanaan, serta penggambaran dalam penyusunan tiap-tiap elemen independen untuk padanan atau kesatuan fungsional website. Redesain website bisa dirancang menggunakan diagram alir atau *flowchart*; alat grafis sebagai merancang proses. Redesain memiliki 2 (dua) tujuan yang utama, diantaranya: 1) sebagai pemenuhan adanya kebutuhan pengguna; dan 2) memberikan gambaran jelas terhadap teknisi program komputer ataupun keahlian lainnya. (Fariyanto & Ulum, 2021)

*Design Thinking* adalah tahapan analitik serta kreatif dalam melibatkan seseorang untuk melakukan suatu eksperimen, mengembangkan prototype beserta modelnya, pengumpulan umpan balik (*feedback*), serta melakukan desain ulang (redesain) (Rosyda et al., 2020). Pada setiap tahapan *design thinking* bertujuan untuk mengetahui kebutuhan serta permasalahan pengguna, yang selanjutnya dipecahkan menjadi solusi-solusi dengan bentuk terjemahan antar muka serta interaksi (Shirvanadi, 2021).

*Design Thinking* merupakan tahapan berulang yang dilakukan untuk lebih memahami kebutuhan dan keinginan pengguna, mencari asumsi, serta menerjemahkan kembali bentuk masalah dari pembentukan strategi dan solusi-solusi alternatif di tingkat pemahaman awal. *Design thinking* merupakan metode yang berbasis solusi sebagai upaya pemecahan masalah, dan merupakan model dengan rangkaian yang jelas dan sederhana Adapun tahapan dari *design thinking*,

diantaranya: 1) *emphatize*; 2) *define*; 3) *ideate*; 4) *prototype*; dan 5) *test* (Fariyanto & Ulum, 2021).

Penulis mendapatkan rujukan dari peneliti-peneliti terdahulu kemudian melakukan proses penggabungan yang berupa indikator penelitian dan diolah sebagai penerjemahan atas kesimpulan yang didapatkan. Penelitian yang dilakukan oleh Shirvanadi (2021) yang berjudul Perancangan Ulang UI/UX Situs *E-Learning* Amikom Center Dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Amikom Center), menggunakan metode penelitian *Design Thinking* yang merupakan pendekatan yang berpusat pada manusia atau *human centris* untuk menyelesaikan masalah dan menghadirkan inovasi baru. Untuk mendapatkan *feedback* dan menggali permasalahan dilakukan proses *research* dan pengujian. Mendapatkan hasil penelitian bahwa proses desain ulang dan pengujian terhadap responden bahwa desain *website* yang baru (redesain) memudahkan pengguna dalam melakukan aktivitas pada *website*.

Penelitian yang dilakukan oleh Fariyanto & Ulum (2021) yang berjudul Perancangan Aplikasi Pemilihan Kepala Desa Dengan Metode UX *Design Thinking* (Studi Kasus: Kampung Kuripan), menggunakan metode penelitian *Design Thinking*, yang mencakup tahap *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype* dan *Testing*. Pada tahap pengujian, penelitian ini menggunakan pengujian *usability* dan perhitungan *system usability scale* (SUS) untuk menguji kegunaan prototipe. Pengujian *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk menguji pengalaman pengguna prototipe dalam penelitian ini. Mendapatkan hasil penelitian bahwa pengujian UEQ untuk mendapatkan pengalaman pengguna yaitu tingkat daya tarik yang diperoleh adalah 1.967 pada tingkat yang luar biasa, dan tingkat kejelasan adalah mencapai 2.075, yang berada di atas level luar biasa, pada tingkat efisiensi 1.800 pada level yang baik, level ketepatan 1.975 berada pada level dan skala yang luar biasa, tingkat stimulasi 2.000 dan tingkat keterkinian 1.250 di level yang luar biasa. Maka dapat disimpulkan bahwa prototipe yang diajukan memiliki pengalaman pengguna yang positif berdasarkan ukuran UEQ.

Penelitian yang dilakukan oleh Rosyda et al., (2020) yang berjudul Model Design Thinking pada Perancangan Aplikasi Matengin Aja, menggunakan metode penelitian *Design Thinking* yang berupa *empathy*, *define*, dan *ideate*. Mendapatkan

hasil penelitian bahwa penggunaan *Design Thinking* membuat semua perancangan lebih runtut dan efisien. Produk yang dirancang berdasarkan kebutuhan yang ada. *Blockchain* baik digunakan pada sistem ini karena baik dalam menjaga keamanan. Transaksi dan seluruh aktivitas yang ada terekam dengan baik dan tidak bisa diubah dari satu sisi saja

Dalam penelitian ini penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam berkenaan dengan Redesain dan Evaluasi Website Bisa Design menggunakan Pendekatan *Design Thinking* dengan tujuan mengkaji perilaku pengguna terhadap kenyamanan dalam menjalankan layanan Bisa Design serta mengkaji perancangan ulang website Bisa Design sehingga terciptanya hubungan kedekatan dengan pengguna.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat redesain yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna website Bisa Design?
2. Bagaimana mengevaluasi website Bisa Design agar dapat terciptanya hubungan kedekatan dengan pengguna?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk meredesain antarmuka website Bisa Design menggunakan metode *design thinking*, sehingga dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam mengakses website Bisa Design.
2. Mengevaluasi website Bisa Design agar dapat meningkatkan hubungan kedekatan dengan pengguna.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dilakukannya redesain pada website Bisa Design ini adalah sebagai berikut.

1. Metode *Design Thinking* merupakan proses yang berpusat pada pengguna, sehingga dalam setiap proses pencarian, penyelesaian, dan pengujian akan melibatkan pengguna secara langsung.
2. Penggunaan metode *Design Thinking* dapat mendorong terciptanya inovasi dalam perancangan ulang website.
3. Rangkaian proses dalam metode *Design Thinking* membantu merancang *user experience* yang terbaik untuk pengguna.

### **1.5 Struktur Organisasi Skripsi**

Skripsi ini terdiri atas lima bab, Adapun urutan penulisan skripsi pada tiap-tiap bab adalah sebagai berikut:

1. Bab I : Pendahuluan

Dalam bab ini berisi mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

2. Bab II : Kajian Pustaka

Dalam bab ini berisi mengenai teori-teori yang relevan untuk mendukung proses pembuatan skripsi ini.

3. Bab III : Metodologi Penelitian

Dalam bab ini berisi mengenai tahapan-tahapan yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, menganalisis, serta merancang redesain UI dan UX pada website Bisa Design.

4. Bab IV : Hasil dan Temuan

Dalam bab ini berisi mengenai uraian data-data apa saja yang dihasilkan selama penelitian yang selanjutnya diolah menggunakan metode yang telah ditentukan dan hasil penelitian yang telah dilakukan pada saat pengolahan data untuk selanjutnya dapat menghasilkan suatu kesimpulan dan saran.

5. Bab V :

Dalam bab ini berisi mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil dan temuan yang telah dibahas pada bab sebelumnya. Selain itu, terdapat saran berupa masukan-masukan yang perlu diberikan.