

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Lebih dari 26 juta Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) memegang peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi yang stabil dan berkelanjutan di Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2019). Potensi dan kontribusi yang diberikan tersebut menjadi sebuah prioritas bagi pemerintah dan berbagai pihak yang terlibat dalam melakukan langkah-langkah terpadu dalam mengembangkan sektor UMKM (Kusuma dkk., 2022).

Pandemi COVID-19 yang pernah terjadi memberikan dampak dan implikasi dalam bentuk krisis ekonomi yang signifikan. Porsi terbesar dari dampak yang dirasakan oleh para pelaku UMKM tersebut disebabkan oleh kendala pemasaran yang mencapai 58,94% (Badan Pusat Statistik, 2021). Oleh karena itu, UMKM sangat membutuhkan langkah strategis dalam membantu memasarkan produknya secara lebih efektif dan dapat beradaptasi dengan perubahan kondisi pasar.

*Digital marketing* dinilai lebih efektif dan efisien untuk membantu UMKM menjangkau pasar yang lebih luas melalui berbagai platform digital Novia Indah dan Ramadani (2022). Akan tetapi adopsi teknologi pada UMKM di Indonesia masih menjadi permasalahan utama dalam segi pengetahuan dan sumber daya (Sirodjudin dan Sudarmiatin, 2023). Oleh karena itu, pemerintah dan berbagai pihak terkait disarankan untuk memberikan pelatihan *digital marketing* yang komprehensif bagi UMKM, yang meliputi peningkatan pengetahuan tentang teknologi dan aplikasi pemasaran digital, serta keterampilan dalam membuat konten promosi yang menarik (Andhyka dkk., 2023).

Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pendidikan telah berkembang pesat dan diterapkan dalam berbagai platform, seperti komputer, laptop, ponsel, dan tablet, yang dapat diakses melalui internet (Riandi dkk., 2021). *E-learning* merupakan metode pembelajaran dan pengajaran yang dilakukan secara daring, dengan menggunakan pendekatan TIK. *E-learning* memungkinkan interaksi antara semua pemangku kepentingan, baik secara langsung (*synchronous*) maupun tidak langsung (*asynchronous*). *E-learning* juga memungkinkan akses ke

materi pembelajaran secara aman tanpa batasan waktu dan tempat (Gurcan dkk., 2022). *E-learning* menjadi sebuah alternatif yang paling sesuai bagi semua orang dan semua kalangan untuk dapat melakukan proses pendidikan secara lebih mudah (Khan dkk., 2019). Dalam rangka meningkatkan wawasan dan keterampilan *digital marketing* pelaku UMKM di Indonesia, maka *e-learning* menjadi alternatif media pembelajaran yang sangat tepat serta diklaim dapat meningkatkan wawasan dan kualitas usaha bagi pelaku UMKM (Susanti dkk., 2023).

PT Sasana Solusi Digital merupakan perusahaan penyedia solusi bisnis dan teknologi yang mengintegrasikan keahlian di bidang teknologi, *marketing*, dan bisnis dalam membantu usaha menghadapi tantangan di era digitalisasi melalui empat pilar solusi yang ditawarkan yaitu: *Digital Marketing*, *Digital Operations*, *Digital Media Tools*, dan *Digital Learning* (PT Sasana Solusi Digital, 2022). Sebagai bagian dari pilar solusi yang ditawarkan yaitu *Digital Learning*, sekaligus menjembatani permasalahan dan solusi yang telah diuraikan sebelumnya, PT Sasana Solusi Digital menciptakan *digital marketing e-learning platform* yaitu Sasana Digital Lab. Sasana Digital Lab merupakan platform pembelajaran dan pengajaran *online* berbasis *website* yang dikembangkan dengan tujuan untuk membantu pelaku UMKM untuk dapat mengakselerasi bisnis mereka ke arah digital melalui pendekatan *digital marketing*. Sasana Digital Lab menyajikan beragam topik kursus dan materi *digital marketing* yang mencakup manajemen bisnis, pemasaran digital, *e-commerce*, sosial media, penulisan konten, dan periklanan.

*Usability* merupakan bagian terpenting dalam menciptakan *e-learning product* dengan kualitas yang baik (Riasat dkk., 2023). Dalam rangka menciptakan produk *e-learning* yang dapat memenuhi aspek *usability*, menurut Nielsen (2012) dalam Indriyanti (2022) terdapat lima aspek utama yang perlu diperhatikan dalam perancangan *user interface* dan *user experience* suatu produk sehingga dapat mempermudah pengguna dalam mencapai tujuannya, yaitu: *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error prevention*, dan *satisfaction*. Selain itu, *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) juga memegang peran penting dalam proses interaksi antara pengguna dengan media pembelajaran, sehingga pengguna dapat memperoleh tujuan pendidikan secara lebih optimal (Hasani dkk., 2020).

UI merupakan aspek penting dalam pengembangan produk digital maupun non-digital yang perlu diperhatikan dalam memfasilitasi interaksi antara sistem dan pengguna untuk mencapai tujuannya (Nordin dkk., 2022). UI yang menarik dan mudah untuk digunakan oleh pengguna dalam berinteraksi terhadap sistem dapat meningkatkan aspek kepuasan pengguna (Saputra dan Kania, 2022). UX mengacu kepada semua aspek interaksi suatu produk terhadap proses perilaku yang dilakukan oleh pengguna (Sharp dkk., 2019). Perancangan UX dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna akan menjadi penghubung antara tujuan bisnis dengan tujuan pengguna. Hal ini tentunya dapat menciptakan pengalaman dan interaksi yang dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna ketika menggunakan produk (Shirvanadi, 2021).

Berdasarkan pengamatan awal penulis dan informasi yang didapatkan melalui *stakeholder interview* bersama dengan Kepala Divisi Teknologi Informasi di PT Sasana Solusi Digital, diketahui bahwa desain UI dan UX *website* Sasana Digital Lab masih belum optimal. Hal inilah yang tentunya menjadi salah satu penyebab *website* Sasana Digital Lab masih belum dapat mengoptimalkan aspek *usability* dan kepuasan penggunaannya. Dalam segi penggunaannya, masih banyak pengguna yang mengalami kesulitan dalam mengakses beberapa fitur di dalam *website* Sasana Digital Lab, dibuktikan dengan masih banyaknya pertanyaan terkait masalah penggunaan serta pembayaran *website* yang ditanyakan oleh pengguna kepada *Customer Service* (CS). Hal ini tentunya sangat berpengaruh terhadap jumlah *leads* dan *sales* yang dihasilkan oleh platform Sasana Digital Lab sehingga menjadi fokus utama permasalahan yang harus segera diselesaikan.

Berdasarkan hasil analisa lainnya yang dilakukan oleh peneliti melalui hasil observasi fase awal dan wawancara terhadap 5 pelaku UMKM, ditemukan bahwa terdapat banyak permasalahan *usability* dalam aspek UI dan UX yang teridentifikasi dalam *website* Sasana Digital Lab 1.0 seperti konsistensi elemen desain, estetika dan minimalis desain, serta *layout* dan konten visual yang digunakan. Dari ke lima partisipan UMKM yang telah diwawancarai, mereka mengungkapkan bahwa cukup sulit beradaptasi di awal dengan *website* Sasana Digital Lab 1.0 yang berjalan sekarang. Mereka mengungkapkan bahwa desain antarmuka serta pengalaman pengguna *website* Sasana Digital Lab 1.0 kurang

menarik serta merasa kesulitan dalam memperoleh dan mencerna setiap informasi yang ditampilkan pada *website* tersebut. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, perlu dilakukan pengembangan dan optimalisasi terhadap aspek UI dan UX, serta penyajian konten informasi *website* Sasana Digital Lab sehingga dapat memenuhi aspek *usability* bagi pengguna. Hal ini juga yang sekaligus menginisiasi dilakukannya proses redesain *website* Sasana Digital Lab yang dilakukan oleh PT Sasana Solusi Digital.

Dalam proses redesain dan optimalisasi tersebut, diperlukan metode sebagai kerangka kerja dalam pengembangan UI, UX, dan konten informasi ini. Metode yang digunakan dalam proses redesain dan optimalisasi tersebut adalah *Lean UX*. Metode *Lean UX* merupakan sistem manajemen desain yang digunakan dalam siklus pengembangan produk melalui proses yang cepat, kolaboratif, dan iteratif (Gothelf dan Seiden, 2021). Metode *Lean UX* memiliki empat siklus tahapan iteratif, yaitu: *Declare Assumption*, *Create MVP*, *Run an Experiment*, dan *Feedback and Research* (Gothelf dan Seiden, 2021). Secara umum terdapat beberapa kelebihan dari implementasi *Lean UX*, yaitu: *Enhanced Collaboration*, *Optimized Outcomes*, *Streamlined Feedback*, *Faster Time-to-Market*, *Human Centered Research* (Gothelf dan Seiden, 2013). Metode ini telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian, salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Hidayah dkk. (2021) dengan mengimplementasikan metode *Lean UX* dalam proses analisis dan optimalisasi desain UI dan UX terhadap aplikasi yang baru.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis berkeinginan untuk melakukan proses redesain dan optimalisasi aspek UI dan UX terhadap *website* Sasana Digital Lab melalui evaluasi dan kajian mendalam sehingga produk tersebut dapat memenuhi aspek *usability* melalui penelitian dengan judul “**Redesain User Interface dan User Experience Website E-Learning Digital Marketing untuk UMKM dengan Metode Lean UX**”.

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini memfokuskan kajian terkait proses redesain dan optimalisasi *user experience* dan

*user interface website e-learning* Sasana Digital Lab dengan metode *Lean UX*. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana proses redesain dan optimalisasi *user experience* dan *user interface website e-learning* Sasana Digital Lab dengan metode *Lean UX*?
2. Bagaimana perbandingan permasalahan *usability* yang teridentifikasi melalui *usability heuristic evaluation* pada fase awal dan fase akhir dari proses redesain *website* Sasana Digital Lab yang telah dilakukan?
3. Bagaimana mengukur aspek *usability* yang meliputi atribut *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction* pada fase awal dan fase akhir dari proses redesain *website* Sasana Digital Lab yang telah dilakukan?

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, diperlukan batasan masalah dalam penelitian ini agar fokus pembahasan pada penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan utama atau inti dari permasalahan yang dibahas dan direncanakan, sehingga tujuan sebenarnya bisa tercapai. Maka dari itu penelitian ini dibatasi, batasan masalah dalam penelitian yang dilakukan, yaitu sebagai berikut:

1. Luaran akhir yang dihasilkan dari penelitian ini adalah rancangan desain baru berupa *Information Architecture*, *Design System*, *Low-fidelity Prototype*, *High-fidelity Prototype*, dan hasil evaluasi berupa *Usability Heuristic Evaluation Report* dan *Usability Testing Report*.
2. Metode dan desain proses yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada metode *Lean UX* yang meliputi tahapan *Declare Assumptions*, *Create an MVP*, *Run an Experiment*, dan *Feedback and Research*.
3. Evaluator dan sampel partisipan yang digunakan dalam proses analisis fase awal dan akhir pada penelitian ini dilakukan dengan orang yang sama terhadap prototipe Sasana Digital Lab sebelum dan sesudah dilakukan redesain.
4. Penelitian ini berfokus ke dalam proses redesain dan rancangan desain yang meliputi pembuatan *high-fidelity prototype*, serta analisis aspek *usability* berdasarkan *usability heuristic evaluation* dan *usability testing*.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu tujuan penelitian secara umum dan khusus. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memberikan analisis mendalam terkait pengaruh penerapan metode *Lean UX* terhadap aspek *usability* dalam proses redesain *website* Sasana Digital Lab. Adapun tujuan penelitian ini secara khusus dibagi menjadi tiga, diantaranya sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan *user interface* dan *user experience website* Sasana Digital Lab melalui proses redesain dengan metode *Lean UX*.
2. Mengevaluasi permasalahan *usability* berdasarkan *usability heuristics evaluation* dalam proses redesain *website* Sasana Digital Lab.
3. Menganalisis aspek *usability* yang meliputi atribut *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction* terhadap *website* Sasana Digital Lab sebelum dan sesudah dilakukan redesain.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini memiliki manfaat baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya sebagai berikut:

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian sejenis di bidang rekayasa perangkat lunak dalam mengkaji terkait proses redesain dan optimalisasi *user experience* dan *user interface* suatu *website* atau aplikasi dengan metodologi *Lean UX*.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat praktis diantaranya sebagai berikut:

1. Optimalisasi dan pembaruan desain *user experience* dan *user interface* pada *website* Sasana Digital Lab.
2. Meningkatkan *usability website* sehingga pengguna dapat menggunakan platform Sasana Digital Lab secara lebih efektif, efisien, mudah digunakan, dan memberikan kepuasan kepada pengguna.

3. Memberikan analisis mendalam terkait hasil perbandingan *usability heuristics evaluation* terhadap setiap permasalahan *usability* yang teridentifikasi dalam proses redesain *website* dengan metode *Lean UX*.
4. Memberikan analisis mendalam terkait aspek *usability website* yang meliputi atribut *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction* dari hasil redesain *website* Sasana Digital Lab dengan metode *Lean UX*.
5. Mempermudah proses implementasi dan pengembangan *website* Sasana Digital Lab yang dilakukan oleh *developer* di PT Sasana Solusi Digital.
6. Memberikan dokumentasi terkait tahapan dan proses redesain *website* Sasana Digital Lab.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini mengangkat judul “Redesain *User Experience* dan *User Interface Website E-Learning Digital Marketing* untuk UMKM dengan Metode *Lean UX*”, untuk dapat menyajikan penjelasan yang sistematis serta dapat memberikan gambaran kandungan dari setiap Bab dalam penelitian ini, berikut merupakan sistematika dari penulisan skripsi ini antara lain sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I ini diuraikan latar belakang penelitian yang dikaji oleh penulis terkait proses redesain dan optimalisasi *website e-learning digital marketing* untuk UMKM dengan mengikuti tahapan dari metode *Lean UX*. Pada bagian ini juga berisi tentang rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, beserta sistematika penulisan.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II ini diuraikan kajian teoritis yang berisi landasan teori dari topik penelitian yang diangkat beserta fakta-fakta dan perkembangan dari penelitian terdahulu yang memiliki hubungan dengan penelitian yang dilakukan. Pada bagian ini juga dipaparkan terkait kajian serta model referensi berdasarkan hasil temuan dari penelitian terdahulu yang dapat menjadi penunjang dan landasan dalam pelaksanaan penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab III ini diuraikan metodologi penelitian yang berisi tentang desain dan metode penelitian dengan mengikuti tahapan dari metode *Lean UX* dalam pengembangannya. Bagian ini juga terdiri dari alur dan desain penelitian, alat dan bahan yang digunakan di dalam penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab IV ini diuraikan hasil penelitian juga perancangan yang mengikuti tahapan dari metode *Lean UX*. Pada awal pembahasan, diuraikan terlebih dahulu hasil evaluasi pada tahap iterasi pertama dengan menggunakan *Usability Heuristic Evaluation* terhadap *website e-learning* Sasana Digital Lab yang sebelumnya dikembangkan. Selanjutnya diuraikan hasil dari pengembangan dengan merujuk kepada metode *Lean UX* mulai dari tahapan *Declare Assumption*, *Create an MVP*, *Run an Experiment*, dan *Feedback and Research*. Setelah keseluruhan tahapan *Lean UX* sudah selesai dilakukan, maka dapat dilanjutkan pada tahap iterasi kedua dengan *Usability Heuristic Evaluation* terhadap desain *website e-learning* Sasana Digital Lab baru yang sudah dikembangkan.

### **BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN**

Pada Bab V ini diuraikan ringkasan dan kesimpulan yang dihasilkan dari seluruh temuan dan analisis dalam penelitian ini dengan merujuk pada rumusan masalah. Pada bagian ini juga dipaparkan terkait implikasi dan saran dari hasil temuan penelitian yang telah dilakukan bagi peneliti sendiri dan penelitian selanjutnya.