

BAB I

PENDAHULUAN

Bab 1 skripsi ini akan membahas latar belakang penelitian, yang meliputi identifikasi masalah yang akan diteliti, alasan pemilihan topik, dan pentingnya penelitian ini dalam konteks akademis maupun praktis. Selain itu, bab ini akan menguraikan tujuan penelitian, rumusan masalah, serta manfaat penelitian baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi praktisi di lapangan. Bab ini juga akan menjelaskan secara singkat kerangka teoritis yang digunakan serta metode penelitian yang akan diterapkan. Semua ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan komprehensif mengenai arah dan fokus penelitian yang dilakukan.

1.1. Latar Belakang Masalah

Aksesibilitas di era jejaring sosial saat ini mempermudah interaksi berkat pemanfaatan media sosial yang telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari (Nasrullah, 2016). Hasil survey APJII (APJII, 2023) menunjukkan bahwa penggunaan internet di Indonesia meningkat sekitar 1,17% sejak tahun 2022. Peningkatan pengguna internet yang seiras dengan pemanfaatan media sosial oleh masyarakat, termasuk dalam aktivitas jual beli *online* (Sidik, 2019). Kehadiran masyarakat yang sering melakukan interaksi sosial secara maya khususnya, sering disebut sebagai masyarakat berjejaring. Dalam interaksi maya pun perilaku menyimpang seperti penipuan dalam transaksi jual beli *online* kerap kali terjadi, dan semakin umum (Rusmana, 2015). Penipuan dilakukan oleh mereka yang memanfaatkan media sosial sebagai tempat jual beli (*marketplace*), mengingat kemampuan media sosial untuk menyebarkan informasi sebagai bentuk promosi tanpa diperlukannya biaya tinggi terlebih penggunaan media sosial untuk berinteraksi telah menjadi tren (Irbo et al., 2020).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Sumartono & Suhartanto (2019), membahas tindakan hukum yang diambil oleh korban penipuan *e-commerce* di media sosial *Facebook*. Namun, penelitian ini lebih terfokus pada tindakan hukum

dan tidak memberikan solusi praktis yang mudah dilakukan. Begitu pun dengan penelitian (Susanto et al., 2017) menyatakan bahwa penipuan dalam jual beli *online* dipengaruhi banyak faktor, dan memberikan saran sebagai upaya preventif dan represif, seperti penyuluhan dan pengawasan. Oleh karena itu, masyarakat disarankan untuk lebih berhati-hati dan cermat dalam jual beli *online* melalui platform *e-commerce* yang terpercaya, seperti *Tokopedia*, dan *Shopee*, dibandingkan dengan media sosial seperti *Facebook* dan *Instagram* yang cenderung memiliki risiko penipuan yang lebih tinggi sebab tidak memiliki sistem yang tidak terstruktur seperti *e-commerce* (Kamran & Maskun, 2021).

Tahun 2023 merupakan tahun ‘*New Normal*’ setelah berlalunya wabah COVID-19 selama 2 tahun, oleh sebab itu 2023 menjadi ajang penyanyi di seluruh dunia untuk menyelenggarakan tur konser, menyebabkan tahun 2023 menjadi tahun maraknya terjadi penipuan tiket konser. Wawancara dilakukan oleh media berita *online* *Voi.id* bersama pengacara korban, Zainul Arifin pada Selasa, 23 Mei 2023 tercatat 14 orang korban yang memberi advokasi bertambah menjadi 60 orang atas kasus penipuan jastip ‘*war*’ tiket konser Coldplay yang terjadi pada platform *Twitter* menyebabkan kerugian menjadi Rp183 Juta yang dilakukan oleh pasangan suami istri berinisial ABF dan W menggunakan akun *Twitter* @fintrove_id (Pramana & Febrianto, 2023). Disusul dengan laporan media berita *online* *tvOneNews.com* pada Selasa, 21 November 2023, salah satu pelaku penipuan tiket konser Coldplay yaitu Gischa Debora yang merugikan ribuan penggemar Coldplay senilai Rp5,1 miliar berakhir dikenakan Pasal 378 tentang penipuan dan atau Pasal 1372 tentang penggelapan dengan ancaman hukuman 4 tahun penjara, begitu yang disampaikan oleh Kapolres Metro Jakarta Pusat (Aldi & Ravita, 2023). Tidak semua kasus-kasus penipuan tiket konser yang terjadi sejak Januari 2023 hingga Januari 2024 mengajukan tuntutan hukum ke pihak berwenang, sebagai dasar urgensi penelitian ini telah dikumpulkan setidaknya 50 *thread* (utas) penipuan tiket konser yang di-*posting* oleh korban atau perwakilan dari korban sebagaimana tertera di lampiran, menunjukkan kerugian yang dialami oleh korban memiliki jumlah yang besar namun pelaku dapat lolos dengan mudah

Ashrida Salmadiina, 2024

**IMPLEMENTASI METODE DESIGN THINKING PADA RANCANG DESAIN UI/UX SITUS INFORMASI
PENIPUAN TIKET KONSER DI MEDIA SOSIAL X**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

tanpa ada sanksi hukum. Berbeda dengan korban penipuan tiket konser Coldplay yang berhasil membawa pelaku ke ranah hukum, hal ini karena korban yang tertipu secara kolektif oleh 1-2 pelaku yang terorganisir, sementara di kebanyakan kasus penipuan pelaku bisa berbeda beda seperti yang dialami oleh korban penipuan tiket konser SMTOWN LIVE, TXT, iKON, hingga konser penyanyi solo seperti Taeyeon, AGUST D, NIKI, dan TULUS.

Berfokus pada masalah yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan desain UI/UX aplikasi berbasis situs web dengan pendekatan *Design Thinking*, seperti penelitian yang dilakukan (Nasution & Nusa, 2022) yang menciptakan rancangan UI/UX untuk *platform* pembelajaran jarak jauh berbasis situs web bernama “IdeIn” menggunakan metode *Design Thinking* untuk memberikan solusi dalam meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia melalui kelas *online* dengan mengadopsi *System Usability Score* (SUS) untuk menguji *usability* hasil penelitian. Selain itu, dalam penelitian yang dilakukan (Mardhatillah, 2022), metode *Design Thinking* diimplementasikan dalam merancang desain UI/UX *platform* webinar yang dinamakan *e-Event*, diawali dengan pengujian awal menggunakan SUS terhadap 30 responden, dan setelahnya melakukan perancangan desain UI/UX yang dievaluasi dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Sementara, pada penelitian (Restyasari, 2023) melakukan desain ulang terhadap aplikasi *Smart Home* UPI dengan pendekatan *Design Thinking* dimana pada tahap evaluasi serta *usability testing* terhadap rancangan sebelum dan sesudah desain ulang diterapkannya metode SUS dan UEQ.

Penipuan dalam bentuk *online* sangat merugikan individu lain dan bertentangan dengan hukum. Fakta bahwa penipuan dalam jual beli *online* utamanya tiket konser melalui media sosial, dan seringkali korban tidak mengambil tindakan hukum, mengindikasikan perlunya solusi yang sederhana dan praktis bagi korban serta pendekatan yang memberikan informasi lebih baik kepada calon pembeli untuk menghindari penipuan, khususnya yang terjadi di media sosial. Oleh karena itu, penelitian berjudul **“Implementasi Metode *Design Thinking* Pada Rancang Desain UI/UX Situs Informasi Penipuan Tiket Konser di Media**

Ashrida Salmadiina, 2024

**IMPLEMENTASI METODE DESIGN THINKING PADA RANCANG DESAIN UI/UX SITUS INFORMASI
PENIPUAN TIKET KONSER DI MEDIA SOSIAL X**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

Sosial X” akan dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat membantu mengurangi resiko penipuan, terutama pada media sosial X dalam jual beli tiket konser. Penelitian ini akan memberikan sumber informasi terkini tentang penipuan dalam jual beli tiket konser pada media sosial X. Perbedaan utama penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pendekatannya yang menawarkan solusi praktis terhadap penipuan jual beli tiket konser pada media sosial X menggunakan metode *Design Thinking*. Selain itu, penelitian ini akan melakukan pengujian *usability* terhadap rancangan desain UI/UX situs informasi penipuan tiket konser di media sosial X dengan menggunakan metode kuesioner USE, yang mencakup aspek-aspek seperti kegunaan, kemudahan penggunaan, kemudahan dipelajari, dan kepuasan pengguna. Kemudian penilaian pengalaman pengguna terhadap rancang desain yang dibuat menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu:

- a. Bagaimana tahapan-tahapan proses perancangan situs informasi penipuan tiket konser dengan metode *Design Thinking*?
- b. Bagaimana efektivitas fitur-fitur situs informasi penipuan tiket konser dalam memberikan informasi kepada pengguna berdasarkan evaluasi kuesioner USE dan UEQ?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, berikut adalah batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini:

- a. Penelitian ini akan berfokus analisis pada faktor kemudahan penggunaan dan tingkat kepuasan pengguna terhadap situs informasi penipuan tiket konser di media sosial X.
- b. Penelitian ini akan mendalam pada langkah-langkah yang diperlukan dalam merancang desain untuk situs informasi penipuan tiket konser di media sosial X.

- c. Pengujian *usability* yang dilakukan terhadap rancangan situs informasi penipuan tiket konser di media sosial X mengimplementasikan metode pengukuran yang termasuk dalam kuesioner USE dan UEQ (*User Experience Questionnaire*).

1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan dari penelitian ini, meliputi:

- a. Mengetahui tahapan-tahapan proses perancangan situs informasi penipuan tiket konser dengan metode *Design Thinking*.
- b. Mengetahui efektivitas fitur-fitur situs informasi penipuan tiket konser dalam memberikan informasi kepada pengguna berdasarkan evaluasi kuesioner USE dan UEQ.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini meliputi:

- a. Secara teoritis manfaat penelitian ini dapat menjadi sumber referensi penelitian desain UI/UX dengan metode *Design Thinking*.
- b. Secara praktis manfaat penelitian ini memberikan pemahaman mendalam tentang proses perancangan desain UI/UX menggunakan metode *Design Thinking* dan evaluasi rancangan menggunakan kuesioner USE dan UEQ.
- c. Secara praktis manfaat penelitian ini bagi civitas akademik menjadi panduan pengembangan teori dan praktik dalam bidang desain aman, responsive, serta *friendly user* terhadap tantangan keamanan online.
- d. Secara praktis manfaat penelitian ini bagi masyarakat memberikan sumber informasi tentang penipuan tiket konser yang terjadi di media sosial X sehingga menanamkan kewaspadaan dalam bertransaksi.
- e. Secara praktis manfaat penelitian ini bagi lembaga berwajib seperti kepolisian RI dapat menjadi rujukan dalam memberantas penipuan *online*, khususnya di media sosial dalam transaksi jual beli tiket konser di media sosial X.