

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sekolah tinggi kedinasan adalah berbagai macam sekolah tinggi yang berada di bawah naungan kementerian Republik Indonesia (Rahmawati, 2014). Mahasiswa-mahasiswa yang mengemban pendidikan di sekolah tinggi kedinasan sering disebut sebagai taruna (Rahmawati, 2014). Banyak pelajar Indonesia yang bermimpi untuk bisa menjadi siswa di sekolah tinggi kedinasan dikarenakan banyaknya manfaat yang bisa didapatkan (Septiani dan Fitria, 2016). Sekolah tinggi kedinasan menawarkan lapangan kerja yang luas bagi para lulusannya karena pemerintah yang menaungi sekolah tinggi kedinasan menjalin hubungan kerja sama dengan berbagai macam perusahaan-perusahaan (Septiani dan Fitria, 2016). Selain hal itu masih banyak kelebihan lainnya dari sekolah tinggi kedinasan diantaranya : Biaya Pendidikan Terjangkau; Jaminan Kerja Setelah Lulus Pendidikan; Peserta Didik Memiliki *Soft Skill* dan juga *Hardskill*; Memiliki Jaringan yang Kuat dan Luas; Dinaungi Langsung Oleh Lembaga Negara; Mempunyai *skill* yang Mumpuni; Bekerja Sesuai dengan Bidangnya (Ibrahim, 2022). Oleh karena itu, mengemban pendidikan di sekolah tinggi kedinasan merupakan hal yang membanggakan dengan seragam khusus dan berbagai kelebihan yang diberikannya (Septiani dan Fitria, 2016).

Sekolah tinggi kedinasan menawarkan banyak manfaat bagi para mahasiswa, namun persaingan untuk lolos ke sekolah-sekolah tersebut cukup ketat, tergantung pada pilihan institusi yang diinginkan. Pada tahun 2023, terdapat 51.136 pelajar yang mendaftar ke Politeknik Keuangan Negara STAN, namun hanya ada 1.100 kuota yang tersedia. Begitu pula dengan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) yang mencatat 32.810 pendaftar dengan kuota 534, serta Politeknik Statistika STIS yang menerima 24.913 pendaftar dengan kuota 500, dan masih banyak sekolah kedinasan lainnya (Caesaria & Kasih, 2023). Hal ini mencerminkan tingginya minat para pelajar untuk melanjutkan pendidikan ke sekolah tinggi kedinasan, sekaligus menunjukkan betapa pentingnya persiapan

yang matang untuk menghadapi seleksi masuk yang ketat. Selain tingkat kompetisinya yang tinggi, soal-soal ujian tersebut terbilang cukup sulit karena berbeda dengan materi yang dipelajari di SMA dan sekolah setara. Jenis tes seleksi untuk sekolah kedinasan mencakup tes seleksi kompetensi dasar, di antaranya tes wawasan kebangsaan (TWK), tes intelegensi umum (TIU), dan tes karakteristik pribadi (TKP). Selain itu, terdapat juga seleksi kompetensi bidang, tes kesehatan, tes psikologi, tes matematika, dan terakhir, tes kesempatan dan kebugaran (Bimbel Kedinasan, 2022).

Tingginya tingkat kompetisi dan sulitnya tes seleksi masuk bisa membawa ketimpangan sosio-psikologis pada diri siswa yang ingin masuk sekolah tinggi kedinasan. Oleh karena itu dibutuhkan Bimbingan belajar untuk mengeliminasi sejauh mungkin hal tersebut terhadap proses belajar sekaligus membantu siswa agar mampu melakukan penyesuaian diri dengan dirinya sendiri dan dengan lingkungannya (Suherman, 2019).

CSW, atau Civil Servant Warrior, adalah *startup* bimbingan belajar yang menyediakan *platform* edukasi terjangkau untuk membantu siswa masuk ke sekolah tinggi kedinasan. CSW menawarkan berbagai program, salah satunya program bimbingan belajar (bimbel). Dalam program ini, setelah membeli paket bimbingan, siswa akan menerima materi dan latihan soal yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka dan akan dibimbing oleh para mentor yang ahli di bidangnya. Selain itu, CSW juga menyediakan program *tryout* berbasis *Computer-Based Test (CBT)*, di mana soal-soal *tryout* ini disusun oleh siswa-siswa dari sekolah tinggi kedinasan, hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa soal-soal tersebut sesuai dengan materi yang akan diujikan. *Tryout* ini tersedia dalam versi gratis maupun berbayar. Untuk *tryout* versi gratis, pengguna dapat mengerjakan *tryout*, mendapatkan undangan untuk bergabung dalam grup pejuang kedinasan, serta mendapatkan informasi *live* skor dan peringkat, tetapi siswa tidak akan mendapatkan soal dan pembahasannya setelah ujian. Selain itu, CSW juga rutin mengadakan sesi *sharing* dengan melakukan *live* Instagram bersama narasumber yang merupakan siswa-siswa dari sekolah tinggi kedinasan di berbagai daerah di Indonesia. Dengan berbagai program ini, CSW berkomitmen untuk membantu siswa meraih kesuksesan dalam

menghadapi seleksi masuk sekolah tinggi kedinasan dengan biaya yang terjangkau (Lampiran Hasil Wawancara 1, Maret 2024). Namun pada pelaksanaannya CSW memiliki beberapa permasalahan, CSW belum memiliki *website* yang terintegrasi dan bagus dalam segi *UI* dan *UX*-nya, *website* CSW hanya terbatas pada fitur *landing page* dan fitur *try-out* dengan *UI* dan *UX* yang belum terlalu bagus, pihak CSW menggunakan *website* dari *platform* Mayar yang membuat *website*-nya sulit untuk dikembangkan dan dipelihara. Oleh karena itu CSW ingin membuat *website* baru yang nantinya akan digunakan sebagai media bimbingan belajar, media promosi, serta sebagai media penjualan (Lampiran Hasil Wawancara 1, Maret 2023). *Website* memang bisa membantu suatu *startup* dalam banyak hal, pada penelitian terdahulu oleh Do dan Martens mereka menemukan bahwa *website* dapat membantu suatu *startup* untuk memperoleh informasi pasar dan mengetahui preferensi konsumen. Selain itu, *website* juga dapat membantu suatu *startup* untuk membangun citra merek dan meningkatkan kredibilitas mereka di mata pelanggan (Do & Martens, 2014)

Dari informasi yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti hendak melakukan penelitian untuk membantu CSW dalam pembuatan *website*. Nantinya *website* yang akan dibuat tidak hanya akan berfungsi sesuai dengan keinginan klien namun baik dari segi *user experience* (*UX*). Kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi web merupakan tujuan penting dalam pengembangan aplikasi. Memperhatikan *user experience* (*UX*) juga sangat krusial dalam pembuatan perangkat lunak karena akan mempengaruhi kepuasan pengguna (Badran & Al-Haddad, 2018).

Menurut definisi dari ISO 9241-210, *user experience* adalah persepsi dan respons pengguna dari penggunaan sebuah produk, sistem atau *service*. *User experience* dapat menilai tingkat kepuasan seseorang terhadap suatu produk, sistem atau *service*. Salah satu prinsip dalam pembuatan *user experience* ialah, pengguna mempunyai kekuasaan dalam menentukan tingkat kepuasan sendiri (*customer rule*) (Wiryawan, 2011).

Saat ini *user experience* sebuah aplikasi kerap kali diabaikan oleh para *software developer*, dikarenakan berbagai faktor, seperti kurangnya pemahaman

tentang *user experience* pada produk perangkat lunak, biaya yang mahal untuk menyewa *UI/UX* desainer, dan memperlambat waktu dalam pengembangan perangkat lunak (Haryanti, 2022). Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti akan membangun *website* dengan memperhatikan kualitas *UX*-nya dengan menggunakan metode pengembangan *UX Design Thinking* dan kerangka desain *UX Honeycomb*. Metode *Design Thinking* dapat membantu dalam pengembangan *UX* suatu *website* seperti pada penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Kelana dan Heroza (2022), mereka berhasil menghasilkan *website* sistem informasi berdasarkan *UX* menggunakan metode *Design Thinking* dan *fogg behavior model*. Pada penelitian ini metode *UX Honeycomb* akan digunakan dalam beberapa fase pada metode *Design Thinking* yaitu fase *empathize* dan fase *ideate*. Model *UX Honeycomb* digunakan sebagai salah satu alat untuk mengembangkan ide-ide penyelesaian masalah serta melakukan validasi *UX* bersama *stakeholder*. *UX Honeycomb* dipilih dikarenakan modelnya yang holistik, dapat digunakan untuk pedoman mendesain *UX*, serta dapat dengan mudah membantu klien dalam memahami *UX*.

UX Honeycomb dikembangkan oleh Peter Morville pada tahun 2004. *UX Honeycomb* adalah alat yang bisa menjelaskan berbagai-macam aspek desain dalam *UX*. *UX Honeycomb* bertujuan untuk menemukan atau mencari titik permasalahan pada bidang *UX* (Kusuma, 2019). Dalam model *UX Honeycomb* ini, Peter Morville mengemukakan 7 aspek dalam *user experience*, ketujuh aspek tersebut digambarkan seperti sarang lebah (*honeycomb*). Ketujuh atribut itu adalah *useful*, *usable*, *desirable*, *findable*, *accessible*, *credible*, dan *valuable*. Model tersebut memiliki faktor kegunaan yang banyak sehingga dapat memberikan klasifikasi lebih spesifik dibandingkan model *UX* lainnya (Kusuma, 2022).

Penelitian sebelumnya, Model *UX Honeycomb* digunakan sebagai indikator untuk membuat rekomendasi dari aplikasi *mobile Facebook* (Munthe et al., 2017). Pada penelitian tersebut model *UX Honeycomb* telah menghasilkan rekomendasi-rekomendasi perbaikan untuk aplikasi *mobile Facebook*. Sedangkan pada penelitian kali ini, yang akan menjadi fokus dari penelitiannya adalah rancang bangun *website* dengan mengimplementasikan metode *Design Thinking* dan Model

UX Honeycomb pada *startup* CSW, dimana *startup* tersebut ingin memiliki *website* yang berfungsi sesuai kebutuhan dan memiliki *user experience* yang baik. Oleh karena itu pada penelitian ini rancang bangun *website* akan memperhatikan segi *user experience* agar pengguna lebih mudah dalam menggunakan *website*, memperoleh informasi, maupun melakukan bimbingan belajar sesuai dengan model *UX Honeycomb*.

User experience questionnaire (UEQ) akan digunakan untuk menguji kualitas *UX* dalam pengembangan *website* ini. *UEQ* merupakan alat yang bisa membantu untuk mengelola data survei terkait *UX* suatu aplikasi yang mudah digunakan, dapat dipercaya dan holistik. *UEQ* dapat memberikan keuntungan karena bisa memberikan pengukuran *UX* yang komprehensif (Haryanti, 2022).

Pada informasi sebelumnya telah dijelaskan metode dalam mengembangkan *UX* *website*. Selain metode pengembangan *UX*, diperlukan juga metode *SDLC* untuk mengembangkan perangkat lunaknya. *Software/System Development Life Cycle (SDLC)* adalah metode yang digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan perangkat lunak dan mengembangkan perangkat lunak-nya (Hermawan et al., 2016). Peneliti menggunakan metode *SDLC Prototype* sebagai metode *SDLC* penelitian ini. Model prototipe adalah salah satu dari berbagai model pengembangan perangkat lunak (*SDLC*) yang menuntut pembuatan mockup atau representasi awal dari aplikasi atau sistem yang akan dikembangkan (Yoko et al., 2019). Hal ini bertujuan untuk menghubungkan antara pengembang dan pengguna, serta memfasilitasi interaksi selama pengembangan sistem informasi (Purnomo, 2017). Pada penelitian ini pengembangan *UX* menggunakan metode *Design Thinking* dan pengembangan perangkat lunak menggunakan metode *SDLC Prototype* akan dijalankan secara paralel agar menghasilkan *website* dengan *UX* yang baik.

Berdasarkan uraian diatas peneliti akan melakukan penelitian tentang bagaimana rancang bangun sebuah *website* untuk melakukan bimbingan belajar *online* dan mempromosikan *startup* bimbingan belajar CSW. Pada penelitian ini juga, peneliti akan mengembangkan sebuah *website* dengan *user experience* yang baik menggunakan metode *Design Thinking* dan model *UX Honeycomb*. Oleh

karena itu, peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Metode *Design Thinking* dan Model *UX Honeycomb* Pada Rancang Bangun *Website* Bimbingan Belajar *Online* Untuk Seleksi Masuk Sekolah Tinggi Kedinasan: Studi Kasus *Startup CSW*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat masalah yang dapat dirumuskan yakni:

1. Bagaimana menerapkan metode *Design Thinking* dan model *UX Honeycomb* pada sebuah situs *website* perusahaan rintisan(*startup*)?
2. Bagaimana hasil *user experience questioner (UEQ)* pengguna terhadap implementasi metode *Design Thinking* dan model *UX Honeycomb* pada *website* bimbingan belajar *online* studi kasus *startup CSW*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan di atas, dapat diidentifikasi bahwa pada penelitian ini penulis memiliki tujuan untuk:

1. Menerapkan metode *Design Thinking* dan model *UX Honeycomb* dalam meningkatkan *user experience* pada sebuah situs *website* perusahaan rintisan(*startup*) *CSW*.
2. Menganalisis hasil *user experience questionnaire (UEQ)* terhadap implementasi metode *Design Thinking* dan model *UX honeycomb* pada *website* bimbingan belajar *online* studi kasus *startup CSW*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memudahkan para pengguna *website* dalam melakukan bimbingan belajar dengan *startup CSW*.
2. Penelitian ini diharapkan dapat membantu *startup CSW* dalam menjual produk dan programnya.

3. Mengetahui dan memahami proses pembuatan sebuah sistem dengan menggunakan metode *Design Thinking* dan model *UX Honeycomb* guna meningkatkan pelayanan *startup* dalam sebuah *website* bagi pengguna.
4. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan literatur bagi pihak lain yang ingin melanjutkan penelitian di bidang perancangan *website* ataupun bidang *UX*.
5. Penelitian ini diharapkan menjadi rujukan untuk mahasiswa ataupun masyarakat umum untuk menambah pengetahuan terkait ilmu pengembangan perangkat lunak.
6. Penelitian ini bermanfaat bagi penulis sendiri untuk menyelesaikan gelar sarjana pada program studi Ilmu Komputer di bidang Rekayasa Perangkat Lunak.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menggunakan *user experience questionnaire (UEQ)* untuk menilai *user experience* pada sebuah situs web.
2. Menggunakan metode *design thinking* dan model *UX honeycomb* untuk mengembangkan *website*.
3. Platform yang digunakan dalam penelitian ini berbasis web.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini merupakan gambaran tentang isi penelitian skripsi ini secara keseluruhan, berikut penulisan yang disusun dalam penelitian skripsi ini dengan urutan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Sekolah tinggi kedinasan sangat diminati karena menawarkan banyak manfaat, namun persaingan masuknya sangat ketat dan ujian seleksinya sulit. Untuk membantu siswa mempersiapkan diri, startup bimbingan belajar CSW menyediakan platform edukasi yang efektif. Namun, website CSW saat ini

memiliki UI/UX yang kurang optimal. Penelitian ini bertujuan membantu CSW mengembangkan website baru dengan metode Design Thinking dan model UX Honeycomb untuk meningkatkan user experience (UX). Penggunaan User Experience Questionnaire (UEQ) akan menilai kualitas UX website yang dikembangkan. Diharapkan penelitian ini mempermudah pengguna dalam bimbingan belajar, membantu CSW mempromosikan produknya, dan menjadi referensi dalam bidang perancangan website dan pengembangan UX.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan kajian penelitian untuk membantu penulisan dan penelitian skripsi, seperti teori tentang metode *UX Honeycomb* dan *Design Thinking*, teori *UX* dan *UI*, teori tentang bimbingan belajar dan teori lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini peneliti mengemukakan mengenai metode penelitian yang dilakukan dalam pengembangan *website* berdasarkan *UX*, yang terdiri dari metode untuk pengumpulan data dengan menggunakan metode studi literatur dan metode untuk pengembangan *UX* dengan menggunakan metode *Design Thinking* dan model *UX Honeycomb*. Peneliti menggunakan metode *R&D* sebagai metode penelitiannya yang di dalamnya menggunakan metode *Design Thinking* dan model *UX Honeycomb*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengembangan website CSW menggunakan desain *R&D* dengan menggabungkan model *ADDIE* dan metode *Design Thinking* dalam lima tahap:

1. *Analysis*: Observasi, wawancara, dan studi pustaka dilakukan untuk memahami masalah dan kebutuhan pengguna, serta membuat profil pengguna dan peta perjalanan pengguna. Ide-ide dihasilkan dengan bantuan *UX* validasi menggunakan *UX Honeycomb* dan penerapan kerangka kerja

UXDL Honeycomb.

2. *Design:* Prototipe *lo-fi* dan *hi-fi* dibuat dan divalidasi bertahap untuk memastikan desain antarmuka sesuai kebutuhan pengguna.
3. *Development:* Solusi divalidasi dengan klien, pengujian prototipe dilakukan, kode program dibuat, dan pengujian black box dilaksanakan.
4. *Implementation:* Aplikasi diintegrasikan ke lingkungan CSW, pelatihan admin dilakukan, dan pengujian oleh pengguna CSW dilakukan.
5. *Evaluation:* Evaluasi *UX* menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* menunjukkan impresi positif pengguna terhadap *website* CSW dengan aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, kebaruan, dan stimulasi mencapai tingkat *excellent*.

Website CSW mendapat kepuasan tinggi dari pengguna, walaupun ada masalah koneksi internet, tampilan pada resolusi tinggi dan iOS, serta waktu muat lama. Pengembangan selanjutnya yang dapat dilakukan mencakup penambahan fitur transaksi, pengelolaan paket pembelajaran, mentor, kelas, *role* pengguna, serta integrasi *website tryout* CSW untuk meningkatkan kinerja dan pengalaman pengguna.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan akhir dari penulisan skripsi yang menjelaskan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan juga saran berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk penelitian lebih lanjut.