

Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital yang terus berkembang, koneksi internet yang lebih cepat dan peningkatan perangkat yang lebih canggih telah memberikan peluang dalam bidang pendidikan. Salah satu perkembangan ini adalah munculnya platform-platform pendidikan seperti *website* kursus *online*. Keunggulan utama dari *website* kursus *online* adalah fleksibilitasnya, dimana pengguna dapat dengan mudah mengatur jadwal mereka sendiri sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu, selain itu melalui platform *website* kursus *online*, pengguna dapat dengan mudah mengakses berbagai materi pembelajaran dan sumber daya lainnya secara online.

Bimbel Putra Bangsa merupakan salah satu *website* kursus *online* untuk menunjang persiapan menuju seleksi CPNS. *Website* ini merupakan *website* suatu bimbingan belajar CPNS yang bernama Bimbel Putra Bangsa. Pada *website* kursus *online* ini sudah menyediakan materi, pembahasan, soal latihan, tryout dan juga hasil ranking tiap kursus yang pengguna ikuti, namun selama proses evaluasi menggunakan *Nielsen's Heuristics*, beberapa permasalahan terkait prinsip-prinsip desain diidentifikasi. Heuristik adalah *guideline*, prinsip umum dan peraturan,

serta pengalaman yang bisa membantu suatu keputusan atau kritik atas suatu keputusan dan beberapa penilaian yang telah diambil terhadap suatu desain supaya dapat memajukan potensi *usability* (Aziza & Hidayat, 2019).

Permasalahan pertama terkait dengan prinsip *Visibility of system status* (Visibilitas status sistem). Permasalahan ini terjadi ketika pengguna melakukan pembayaran, website tidak memberikan indikasi visual yang jelas tentang status pembayaran saat ini, seperti menampilkan pesan atau ikon yang menggambarkan proses pembayaran sedang berlangsung.

Permasalahan kedua terkait dengan prinsip *Consistency and standards* (Konsistensi dan standar). Dalam antarmuka pengguna *website* kursus *online* ini, ikon atau tombol-tombol yang digunakan tidak konsisten atau tidak diimplementasikan dengan seragam pada tindakan atau fungsi yang serupa.

Permasalahan ketiga terkait dengan prinsip *Error prevention* (Pencegahan kesalahan). Saat pengguna memasukkan kata sandi mereka saat melakukan proses login, karakter-karakter yang dimasukkan tidak terlihat oleh pengguna karena tidak ada opsi untuk menampilkan kata sandi yang telah diketik, selain itu ketika pengguna mengklik tombol bayar, tidak ada konfirmasi terlebih dahulu apakah pengguna ingin melanjutkan tindakan tersebut. Ini meningkatkan risiko pengguna melakukan tindakan yang tidak diinginkan. Terakhir pada halaman beranda, terdapat terlalu banyak opsi atau pilihan yang ditampilkan, yang dapat menyebabkan kebingungan dan meningkatkan kemungkinan kesalahan yang dilakukan oleh pengguna.

Permasalahan keempat terkait dengan prinsip *Recognition rather than recall* (Pengenalan daripada mengingat). Di dalam *website* kursus *online* ini, tidak ada histori yang mencatat aktivitas pembelajaran terakhir yang dilakukan oleh pengguna. Kekurangan ini mengakibatkan pengguna harus mengandalkan kemampuan mengingat mereka sendiri untuk mengingat materi yang telah dipelajari atau aktivitas yang telah dilakukan sebelumnya.

Permasalahan kelima terkait dengan prinsip *Flexibility and efficiency of use* (Fleksibilitas dan efisiensi penggunaan). Permasalahan ini terjadi ketika pengguna ingin belajar, namun tidak ada panduan langkah demi langkah atau urutan yang jelas pada materi dan tugas yang akan dipelajari pengguna. Hal ini dapat menyebabkan pengguna kebingungan pada saat proses pembelajaran.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Maman Surahman, Nur Widiyasono, dan Rohmat Gunawan, pengalaman pengguna (*UX*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efisiensi penggunaan sebuah *website*. Pengguna yang mengalami *user experience* yang buruk dapat berdampak pada kepuasan pengguna, serta menyebabkan penurunan retensi pengguna (Surahman dkk., 2021). Ketika pengguna merasa tidak nyaman atau mengalami kesulitan dalam menggunakan sebuah *website*, mereka cenderung mencari alternatif atau mengurangi interaksi dengan *website* tersebut (Melawati & Wijaksana, 2019). Hal ini berpotensi menyebabkan penurunan jumlah pengguna aktif, yang dapat mempengaruhi *website* kursus *online*.

Pada penelitian ini akan dilaksanakan perancangan ulang antarmuka pengguna agar dapat meningkatkan pengalaman pengguna *website* kursus *online*. Dalam melakukan perancangan ulang antarmuka pengguna terdapat beberapa pilihan metode, yaitu metode *Lean UX*, metode *Human Centered Design*, metode *User Centered Design*, dan metode *Design Thinking*.

Pada penelitian perancangan ulang desain antarmuka pengguna *website* kursus *online*, metode yang paling sesuai untuk diterapkan adalah metode *Design Thinking*. Hal ini dipilih karena metode *Design Thinking* merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mengatasi masalah kompleks dan merancang solusi yang inovatif berdasarkan pemahaman mendalam tentang pengguna, kebutuhan mereka, dan konteks penggunaan. Kelebihan metode ini adalah pengembangan desain yang terfokus pada *feasibility*, *desirability* dan *viability* (Fitri, 2022). Metode ini melibatkan serangkaian langkah-langkah yang berurutan dan berulang yaitu, *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, *test*. Penggunaan metode *Design Thinking* diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan dapat menyelesaikan permasalahan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disajikan, berikut adalah identifikasi masalah yang dihadapi oleh *website* kursus *online* Bimbel Putra Bangsa:

- (a) Terdapat beberapa permasalahan terkait *user experience*. Masalah-masalah tersebut meliputi, masalah visibilitas status sistem, masalah konsistensi

dan standar, masalah pencegahan kesalahan, masalah pengenalan daripada mengingat, dan masalah fleksibilitas dan efisiensi penggunaan.

(b) Masalah-masalah ini berdampak pada pengalaman pengguna yang buruk.

Pengguna yang mengalami *user experience* yang buruk dapat berdampak pada kepuasan pengguna, serta menyebabkan penurunan retensi pengguna.

1.3 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, maka ruang lingkup penelitian ini mencakup:

(a) Penelitian ini akan difokuskan pada perancangan ulang prototipe website kursus online dengan tujuan meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) melalui penerapan metode *Design Thinking*.

(b) Perancangan ulang ini akan melibatkan pengujian prototipe yang dibuat untuk memastikan fungsionalitas sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

(a) Bagaimana melakukan perancangan ulang prototipe *website* kursus *online* menggunakan metode *Design Thinking* untuk meningkatkan pengalaman pengguna?

- (b) Bagaimana mengetahui tingkat usability prototipe perancangan ulang website kursus online untuk memastikan kesesuaian fungsionalitasnya dengan kebutuhan pengguna?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- (a) Merancang ulang prototipe *website* kursus *online* menggunakan metode *Design Thinking* yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna, dengan tujuan meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*).
- (b) Melakukan pengujian untuk mengetahui tingkat usability terhadap prototipe perancangan ulang website kursus online untuk memastikan fungsionalitasnya sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya perancangan ulang antarmuka pengguna *website* kursus *online* adalah sebagai berikut :

- (a) Meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*), dengan merancang ulang prototipe *website* kursus *online* menggunakan metode

Design Thinking yang berfokus pada kebutuhan pengguna, diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna.

- (b) Penelitian ini dapat memberikan wawasan baru dalam penggunaan metode *Design Thinking* dalam merancang *website* kursus *online* dan dapat menjadi acuan atau referensi penelitian selanjutnya.