

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pendidikan adalah kebutuhan utama yang paling efektif dan tidak dapat tergantikan dalam aspek pengembangan diri (*self-development*). Permintaan dan kebutuhan pendidikan di Indonesia semakin meningkat sebab adanya globalisasi yang menuntut segala sesuatu tersedia dengan instan dan memaksa manusia untuk terus beradaptasi hingga mampu menjawab tantangan zaman yang selalu menuntut perubahan yang tiada henti. Selain itu, dengan timbulnya pandangan baru bahwa manusia dengan pendidikan rendah akan memiliki kualitas berbeda dengan manusia yang berpendidikan tinggi (Amrizal & Lestari, 2020).

Selain pendidikan formal di sekolah, pendidikan juga bisa dilakukan melalui jalur nonformal. Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 menyebutkan bahwa “Satuan Pendidikan adalah kelompok layanan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan pada jalur formal, nonformal dan informal pada setiap jenjang dan jenis pendidikan.” Sedangkan yang dimaksud tentang pendidikan nonformal sendiri sebagaimana dijelaskan dalam BAB (I) Pasal (I) Ayat (12) Undang-undang yang sama, pendidikan nonformal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang. Dalam penyelenggaraannya, pendidikan nonformal tentunya berfokus pada kebutuhan masyarakat, sehingga pendidikan nonformal berperan penting untuk menggantikan, menambah dan/atau melengkapi pendidikan formal sebagai bagian dari upaya untuk mendukung pendidikan sepanjang hayat (*long life learning*) (Amrizal & Lestari, 2020). Salah satu bentuk adanya pendidikan nonformal adalah dengan berdirinya sebuah Lembaga Bimbingan Belajar (LBB).

Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) adalah sebuah institusi yang menawarkan layanan bimbingan belajar eksternal untuk mendukung

pengembangan diri secara sekunder sesuai kebutuhan peserta didik. Lembaga bimbingan belajar nonformal memberikan kesempatan belajar bagi siswa untuk meningkatkan pemahaman dan penguasaan pada materi pembelajaran tertentu. Banyak orang tua memilih lembaga bimbingan belajar karena merasa bertanggung jawab untuk mendukung pendidikan anak-anak mereka, mengingat bahwasannya anak adalah investasi yang paling berharga. Hal tersebut tentu menjadikan bahwa urgensi Lembaga bimbingan belajar di masa kini sangat tinggi dan memiliki banyak manfaat bagi kebutuhan peserta didik.

Lembaga bimbingan belajar terbagi menjadi dua jenis yaitu, lembaga bimbingan belajar *face to face* dan berbasis *online*. Lembaga bimbingan *face to face* seringkali kita temui di daerah setempat seperti PRIMAGAMA, Ganesha Operation, Kumon, Neutron, SSC, Ruang Warna, Lanthanida, dan lain sebagainya. Sedangkan beberapa contoh lembaga bimbingan belajar berbasis *online* yang sudah tidak asing bagi masyarakat adalah seperti Ruang Guru, Pahamify, Zenius, dan lain sebagainya. Di era digitalisasi, lembaga bimbingan belajar berbasis *online* dianggap lebih praktis dan relatif lebih terjangkau dibandingkan dengan Lembaga bimbingan belajar tradisional yang tentu tidak memiliki fungsi *real-time* dan target konsumen spesifik. Namun, dibalik semua kelebihan itu, Lembaga bimbingan belajar *online* tentu tidak bisa memahami pentingnya pengaruh interaksi dan komunikasi guru dan murid terhadap sisi afektif dan emosional siswa saat duduk di kelas secara langsung. Karena pendidikan pada dasarnya bertujuan untuk membangun manusia secara holistik, tidak hanya sekedar sisi kognitif (pengetahuan), tapi afektif (perasaan), dan motorik (gerak). Bimbingan belajar tatap muka sejatinya mengadopsi nilai-nilai komprehensif ini dalam model pendidikannya. Sedangkan bimbingan belajar *online* lebih terfokus pada sisi kognitif peserta didik (Amrizal & Lestari, 2020). Melihat fenomena tersebut sudah semestinya lembaga bimbingan belajar agar terus memperbaiki kualitas pelayanannya agar dapat bersaing dengan keberadaan lembaga bimbingan belajar *online* ataupun kemajuan zaman itu sendiri baik dengan memperbarui pengelolaan pembelajaran atau pemanfaatan teknologi terkini.

Banyak lembaga bimbingan belajar yang ada di Indonesia, salah satunya adalah Lembaga Bimbingan Belajar Privat Ruang Warna. Lembaga Bimbingan Belajar Privat Ruang Warna merupakan salah satu Lembaga bimbingan privat yang terletak di Kabupaten Jember, berdiri sejak tahun 2018 silam. Digagas oleh 4 mahasiswa Universitas Jember yang peduli dengan kualitas pendidikan di Indonesia. Lembaga bimbingan belajar ini tentu mampu mengantarkan peserta didiknya menuju sekolah atau kampus yang mereka inginkan. Beberapa program yang ditawarkan oleh LBB Ruang Warna antara lain, melayani bimbingan belajar privat (pengajar datang kerumah) mulai dari jenjang TK, SD, SMP, dan SMA/SMK, serta program khusus lainnya seperti bimbingan intensif UTBK, CALISTUNG dan baca tulis Al-Qur'an untuk anak usia dini. Keunikan lain yang dimiliki oleh LBB Ruang Warna adalah Lembaga ini memanfaatkan tenaga mahasiswa sebagai pengajar (tutor) dalam proses kegiatannya, dengan harapan supaya pemanfaatan tenaga mahasiswa ini dapat menjadi pengalaman baru bagi mereka untuk terjun dalam dunia kerja yang sejalan dengan salah satu visi misi program Menteri pendidikan yakni Merdeka Belajar - Kampus Merdeka, menggiring mahasiswa untuk menguasai berbagai keilmuan yang berguna untuk memasuki dunia kerja, serta hal ini tentu dapat membantu ekonomi para mahasiswa mengingat banyaknya kebutuhan eksternal perkuliahan. Sistem ini tentu menjadikannya berbeda dengan Lembaga-lembaga bimbingan belajar lain yang ada di Kabupaten Jember. Hal itu terbukti dari data LBB Ruang Warna pada bulan Juli tahun 2024 tutor yang telah terdaftar sebanyak kurang-lebih 100 orang.

Pada masa promosinya, Lembaga Bimbingan Belajar Ruang Warna mengawali program kegiatannya dengan bergerak secara *door-to-door* melalui sekolah-sekolah di Kabupaten Jember. Selain itu, Lembaga Bimbingan Belajar tersebut melakukan perekrutan tutor melalui media sosial seperti *Instagram* dan *WhatsApp* serta wawancara secara *hybrid*. Namun, masih ditemukan kelemahan dalam pengelolaan manajemen meski adanya aktivitas LBB Ruang Warna tersebut. Yakni, karena tidak adanya penggunaan teknologi terbaru seperti

pemanfaatan *website* untuk mengelola data *input* dan *output* pada Lembaga Bimbingan Belajar Ruang Warna.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna yaitu, salah seorang tutor aktif dari Lembaga Bimbingan Belajar Ruang Warna bahwasannya, proses bisnis terutama pada alur pemesanan masih dilakukan secara manual yakni, hanya memanfaatkan aplikasi *WhatsApp*. Mulanya siswa akan menghubungi admin LBB Ruang Warna terlebih dahulu untuk meminta tutor sesuai kriteria yang dibutuhkan, seperti jadwal pelajaran, tanggal pelaksanaan bimbingan belajar privat, dan detail-detail tertentu seperti gender, usia, dan jurusan kuliah tutor yang dipilih. Kemudian admin akan melakukan lelang atau mencari acak tutor yang mengajukan diri lebih dulu pada grup *WhatsApp* tutor. Kemudian tutor yang terpilih kualifikasinya akan menghubungi siswa untuk menyepakati pelaksanaan bimbingan belajar privat. Hal ini tentunya menjadi kelemahan bimbingan belajar ini dalam menjamin kualitas tutor yang dibutuhkan siswa dan juga terjadinya hal-hal diluar pengawasan admin Lembaga Bimbingan Belajar Ruang Warna.

Dalam proses wawancara yang telah dilakukan dengan tutor/pengguna layanan, juga dilakukan wawancara dengan pihak Lembaga Bimbingan Belajar Ruang Warna Jember pada 12 Maret 2023. Pemilik Lembaga bimbingan belajar mengungkapkan dengan adanya operasional yang masih manual dan belum terintegrasi dengan teknologi, banyak terdapat kendala pada pengelolaan operasional data *spreadsheet*, *google form*, dan absensi yang masih dilakukan secara manual, serta wadah timbal balik / *feedback* dari pengguna yang tidak bisa LBB Ruang Warna tampung dengan baik.

Berdasarkan permasalahan yang diperoleh dari hasil wawancara dengan tutor dan pemilik selaku admin Lembaga Bimbingan Belajar Ruang Warna, maka peneliti melakukan sebuah penelitian yang bertujuan untuk melakukan perancangan dan evaluasi desain *User Interface/User Experience website* Lembaga Bimbingan Belajar Ruang Warna menggunakan model *Double*

*Diamond*. Model *Double Diamond* dipilih karena mudah beradaptasi dan fleksibel dengan perkembangan zaman serta memberikan tantangan pada desainer untuk mengilustrasikan bahwa asumsi desain dapat menjadi sebuah inovasi baru berdasarkan kebutuhan pengguna yang nyata, bukan berasal dari permasalahan yang dibayangkan (Daniel Raposo et al, 2021). Oleh sebab itu, desainer dapat melihat sudut pandang pengguna dengan lebih spesifik mengenai permasalahan yang sebenarnya menjadi kebutuhan dari pengguna. Sedangkan metode evaluasi *Think Aloud* dipilih untuk menunjang model *Double Diamond* karena perlunya dilakukan sebuah evaluasi pada rancangan *user interface dan user experience* untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang secara verbalisasi berdasarkan pemikiran pengguna. Untuk mengatasi keterbatasan yang dimiliki metode *Think Aloud*, peneliti juga memadukannya dengan metode *Heuristic Evaluation* dengan memberikan pemahaman yang lebih terkait kekurangan dan kelebihan desain berdasarkan prinsip desain yang lebih spesifik. Dengan menggunakan kedua metode tersebut, peneliti dapat memahami perspektif yang didapatkan dengan pengguna asli serta ditunjang dan diperkuat dengan perspektif ahli berupa heuristik-heuristik desain pada sisi *usability*.

Hasil yang diharapkan dari perancangan dan evaluasi *User Interface/User Experience* menggunakan model *Double Diamond* adalah menghasilkan sebuah rekomendasi desain berupa *prototype* yang dapat memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kenyamanan pengguna berdasarkan kombinasi proses *discover* dan *define* pada model *Double Diamond* dengan metode evaluasi *Think Aloud* dan metode *Heuristic Evaluation* untuk membahas secara mendalam tentang persepsi, reaksi, dan masalah yang dihadapi oleh pengguna. Serta dapat meningkatkan daya tarik pengguna terhadap Lembaga Bimbingan Belajar Ruang Warna yang selalu memberikan pelayanan terbaik dan efisien.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana cara menerapkan model *double diamond* dalam merancang *user interface* dan *user experience* pada *website* Lembaga Bimbingan Belajar Ruang Warna?
2. Bagaimana cara melakukan evaluasi pada desain *website* Lembaga Bimbingan Belajar Ruang Warna berdasarkan metode evaluasi *Heuristic Evaluation*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini yaitu::

1. Model *double diamond* mampu digunakan untuk menerapkan perancangan *user interface* dan *user experience website* Lembaga Bimbingan Belajar Ruang Warna.
2. Mengetahui hasil evaluasi desain *user interface* dan *user experience website* Lembaga Bimbingan Belajar Ruang Warna berdasarkan metode evaluasi *Heuristic Evaluation*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi mahasiswa yang kelak berkesempatan untuk menggunakan penelitian ini sebagai acuan guna membantu proses penelitian berikutnya dalam melakukan penelitian model *double diamond* dan metode evaluasi *Heuristic Evaluation*.

b. Bagi Lembaga Bimbingan Belajar Ruang Warna

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu Lembaga Bimbingan Belajar Ruang Warna untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan juga operasional dengan mulai memanfaatkan *website* berdasarkan rekomendasi desain dan fitur untuk pengembangan *website* Lembaga Bimbingan Belajar Ruang Warna.

c. Bagi Pengguna dan Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kenyamanan dan menjamin keamanan yang lebih baik bagi pengguna untuk melakukan proses bisnis dengan Lembaga Bimbingan Belajar Ruang Warna. Juga diharapkan masyarakat akan lebih mengenal Lembaga Bimbingan Belajar Ruang Warna karena kemudahan mengakses informasi yang akurat melalui internet.