

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyak orang bergantung pada internet untuk memenuhi kebutuhan mereka.. Hampir semua perusahaan atau institusi mempunyai situs profil untuk melakukan *branding* atau memperkenalkan ke dunia luar agar menarik perhatian pengguna. Salah satu sarana media informasi suatu perusahaan atau institusi yaitu *website*. Pada dasarnya *website* akan memberikan layanan informasi secara *online* kepada pengguna dan artikel di dalamnya akan terus diperbaharui sesuai kebutuhan sehingga pengguna mendapatkan informasi yang akurat dan terbaru (Yadi, 2018). Sebuah situs web memerlukan kualitas dan tampilan yang menarik supaya informasi di dalamnya dapat tersalurkan dengan baik dan juga dapat menarik pengunjung sehingga pengunjung tertarik untuk mengakses situs *web* tersebut. Salah satu penentu keberhasilan dan kebergunaan sebuah *website* yaitu terletak pada *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX).

UI/UX merupakan aspek yang penting dalam mengembangkan sebuah sistem aplikasi. Hal ini dikarenakan suatu antarmuka tidak hanya dari visual saja, tetapi juga harus memberikan pengalaman yang baik, memudahkan, dan memuaskan bagi pengguna. Apabila kedua komponen tersebut diterapkan dengan baik maka pengguna akan merasakan kenyamanan saat berinteraksi dengan *website*. Hasilnya informasi dapat tersampaikan secara maksimal kepada pengguna. Pada UX itu sendiri terdapat empat elemen yaitu

User Interface (UI) pada sebuah desain mengacu pada sistem dan interaksi antara pengguna dengan pengguna lain melalui perintah, menginput data dan menggunakan konten. *User Interface* (UI) sangat penting dalam sistem aplikasi. Hal ini karena suatu *Interface* yang buruk akan mempengaruhi produktivitas dalam sistem. *User Experience* (UX) mendapatkan perhatian khusus pada dunia modern, yang dimana sebuah *User Experience* dapat dikatakan mendukung tingkat keberhasilan dalam membangun *website* (Wildan, 2017). *User Experience* memiliki sebuah prinsip dalam untuk mendapatkan nilai kenyamanan dan kepuasan

pengguna. Untuk mencapai pengalaman pengguna yang berkualitas tinggi, dapat menerapkan penawaran dari berbagai layanan yang dilakukan seperti teknik pemasaran dan desain antarmuka.

Dalam studi kasus pada penelitian ini SMAN Arjasa merupakan salah satu sekolah yang ada di daerah kecamatan Arjasa. Sekolah ini berlokasi Jalan Sultan Agung No.64, Kecamatan Arjasa, Kabupaten Jember. SMAN Arjasa memiliki sebuah situs *website* yang didirikan pada tahun 2021 dengan alamat url www.smanarjasajember.sch.id. Website tersebut merupakan salah satu media informasi bagi sekolah yang ditujukan untuk seluruh masyarakat. Alasan menjadikan SMAN Arjasa sebagai tempat penelitian dikarenakan website SMAN Arjasa belum sepenuhnya memenuhi faktor *usability* sebagai penentu keberhasilan dan kebergunaan sebuah *website*. Hal ini dikarenakan website tersebut masih memiliki desain antarmuka (UI) yang sederhana dari segi pemilihan kombinasi warna yang kurang tepat, tipografi, dan tata letak yang tidak konsisten pada setiap halamannya. Beberapa fitur seperti materi ajar dan agenda juga masih belum terintegrasi sepenuhnya serta desain yang kurang responsif ini membuat pengalaman pengguna (UX) yang dihasilkan menjadi kurang memuaskan.

Ada berbagai macam metodologi untuk membantu dalam perancangan desain antarmuka pengguna, diantaranya *User Centered Design (UCD)*, *Lean UX*, *Double Diamond*, *Design Thinking*. Menurut (Yadi, 2018) *User Centred Design (UCD)* adalah pendekatan desain, diadopsi oleh banyak industri untuk mengembangkan produk dan jasa yang akan memenuhi kebutuhan dan harapan para pengguna akhir. *Lean UX* digunakan untuk perancangan *user interface* baik *interface* aplikasi maupun *interface* website dengan menggunakan formulir kuesioner dan wawancara kepada target pengguna untuk menggali informasi mengenai UI/UX yang interaktif atau *user friendly* bagi pengguna (Ari Anggara dkk., 2021). *Double Diamond* memberikan kebebasan desainer dari batasan yang tidak diperlukan dan mengevaluasi suatu desain yang sudah ada, hal ini bertujuan untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan desain untuk diperbaiki sehingga cocok digunakan (Cahyo Priyantono & Ardiansyah, 2020). *Design thinking* memberikan pendekatan untuk memecahkan masalah, membantu kita mengajukan pertanyaan, mengajukan

hipotesis, dan mengajukan relevansi, karena design thinking sangat berguna dalam mendefinisikan ulang masalah dengan pusat manusia, menciptakan banyak ide dalam *brainstorming*, dan menggunakan metode prototipe dan pengujian langsung, design thinking sangat berguna dalam mengatasi masalah yang tidak jelas atau tidak diketahui (Fariyanto & Ulum, 2021).

Adapun metode yang sering digunakan untuk merancang desain UI/UX yaitu *User Centered Design* (UCD) dan *Design Thinking*. Karena kedua metode ini sangat sesuai untuk mengembangkan produk atau layanan yang berfokus pada kebutuhan pengguna. Selain itu kedua metode ini menggunakan empati sebagai landasan pemahaman dengan cara mendengarkan, mengamati serta memahami pengalaman pengguna. Kedua metode ini juga digunakan pada pengembangan aplikasi dibidang pendidikan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Sastranegara dkk., 2023) dimana metode UCD dilakukan untuk pengembangan web. Adapun pengujian sistemnya menggunakan metode *usability scale*. Dari perhitungan menggunakan *usability scale* tersebut mendapatkan skor hasil rata-rata 68 dari 34 responden dengan 10 pertanyaan. Berdasarkan hasil dari jurnal tersebut dikatakan bahwa mayoritas user atau pengguna website dari sistem ini merasa puas akan kinerja dan tampilan dari website ini. Pada metode *Design Thinking* sebelumnya juga dilakukan oleh (Sari dkk., 2020) pada pembuatan aplikasi *Happy Class* di Kampus UPI Cibiru. Hasil yang didapatkan adalah 50% responden merasa tertarik pada aplikasi *Happy Class* dan 25% responden sangat tertarik setelah melakukan tahap uji coba dengan adanya 5 dari 20 responden yang tidak tertarik dan masih merasakan kesulitan karena aplikasi yang belum sempurna dan belum sistematis dalam penggunaannya, 10 responden lainnya merasa tertarik dengan kemudahan informasi pada aplikasi, sedangkan 5 responden lainnya sangat tertarik dengan adanya aplikasi *Happy Class*. Berdasarkan hasil dari jurnal tersebut dikatakan bahwa aplikasi *Happy class* dapat memberikan kemudahan terhadap mahasiswa dan dosen dalam mengakses informasi tentang kondisi kelas dan jadwal secara real-time.

Untuk mengatasi masalah tersebut, penulis memilih metode *Design Thinking* untuk diterapkan pada penelitian ini. Meskipun metode UCD juga memiliki

pendekatan yang berpusat pada kebutuhan pengguna, ada beberapa perbedaan dan keunggulan yang membedakan keduanya. Hal ini disebabkan karena *Design Thinking* mendorong pemikiran kreatif dan inovatif dalam merancang solusi. Pendekatan ini melibatkan teknik-teknik seperti *brainstorming*, visualisasi, dan prototyping yang dirancang untuk menghasilkan ide-ide baru dan solusi yang tidak terduga. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi SMAN Arjasa terkait pengalaman pengguna website tersebut sehingga dapat menjadi bahan untuk pengembangan *website* SMAN Arjasa dimasa yang akan mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana merancang *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada *website* SMAN Arjasa menggunakan metode Design Thinking.
- b. Bagaimana implementasi desain *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada *website* SMAN Arjasa.
- c. Bagaimanakah mengukur tingkat penerimaan pengguna pada desain *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada *website* SMAN Arjasa.

1.3 Tujuan

- a. Mampu menghasilkan desain website pada SMAN Arjasa yang menarik sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- b. Mampu meningkatkan kenyamanan pengguna saat berinteraksi pada website SMAN Arjasa.

1.4 Manfaat

- a. Informasi pada *website* dapat tersampaikan secara maksimal.

Meningkatkan kepuasan pengguna saat berinteraksi pada *website*.