

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, menjadikan berbagai institusi seperti institusi Pendidikan dan institusi lainnya terdorong untuk memanfaatkan internet sebagai media dalam menyampaikan informasi. Website merupakan sarana penyampaian informasi secara online yang memiliki fasilitas dasar internet yang mampu menembus batasan ruang dan waktu (Rochman dkk., 2020). Dalam konteks institusi Pendidikan, website memiliki peranan sebagai jembatan komunikasi antara pihak sekolah dengan para siswa, orang tua, dan masyarakat sekitarnya. Namun, tidak cukup dengan itu saja, kualitas tampilan serta kemudahan pengguna dalam menggunakan website menjadi faktor yang dapat menentukan tingkat efektivitas website sebagai media dalam menyampaikan informasi. Aspek inilah yang sering dikenal sebagai User Interface (UI) dan User Experience (UX). Secara umum, UI atau antarmuka pengguna menggunakan bentuk tampilan grafis yang berhubungan langsung dengan pengguna serta merupakan bagian dari komputer dan perangkat lunak yang dapat dilihat, didengar, disentuh, atau dimengerti manusia (Wiwesa, 2021). Sederhananya, UX merupakan keadaan perasaan pengguna terhadap interaksi yang sedang di hadapan pengguna dengan apa yang ada di depan pengguna saat menggunakannya (Wiwesa, 2021). Desain UI yang baik harus intuitif, menarik, dan mudah digunakan, sementara UX harus memastikan bahwa pengalaman pengguna berjalan dengan lancar, nyaman, serta memenuhi keinginan agar sesuai ekspektasi mereka (Hanafi dkk., 2025).

SMPN 10 Jember (ARSELO) merupakan salah satu institusi Pendidikan negeri yang beralamatkan di Jalan Nusa Indah No. 25, Tegal Rejo, Jemberlor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember. SMPN 10 Jember memiliki website resmi yang dapat diakses melalui <https://smpn10jember.wordpress.com/> dan telah beroperasi sejak tahun 2009. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Adam Alfarisyi selaku guru di SMPN 10 Jember, tampilan website saat ini dinilai masih kurang menarik dan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh pihak sekolah maupun penggunanya.

Kondisi tersebut diperkuat dengan hasil pengujian usability awal menggunakan metode System Usability Scale (SUS) terhadap 50 responden. Selain itu, pada tahap *emphatize* juga dilakukan observasi langsung terhadap website serta wawancara terstruktur kepada 5 pengguna website untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan yang dialami pengguna. Hasil dari penilaian usability awal menunjukkan nilai rata-rata SUS sebesar 60,75, berada pada Grade D dengan Adjectivity Rating OK. Pengkategorian nilai ini didasarkan pada skala interpretasi SUS yang dikemukakan oleh Sukma dkk. (2023). Temuan tersebut juga didukung oleh hasil observasi dan wawancara pada tahap *emphatize* yang menghasilkan delapan kebutuhan utama pengguna, meliputi perbaikan tampilan visual, penguatan identitas visual sekolah, peningkatan tipografi, penyusunan navigasi yang lebih terstruktur, perbaikan tata letak halaman, pembaruan konten informasi, penambahan informasi fasilitas sekolah, serta publikasi kegiatan sekolah secara berkala. Hasil dari penilaian ini menunjukkan bahwa website SMPN 10 JEMBER masih memerlukan perbaikan secara menyeluruh, untuk mencapai tingkat usability yang lebih baik.

Terdapat penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa desain yang berfokus kepada penggunaanya atau biasa disebut *user-centered design*, memiliki kontribusi yang besar dalam proses peningkatan kualitas sebuah sistem. Metode ini memperhatikan kebutuhan, preferensi, serta perilaku dari penggunaanya sebagai pusat dari seluruh proses perancangannya. Maka, apa yang dihasilkan tidak hanya menarik secara tampilan, akan tetapi menjadi lebih relevan dan lebih mudah untuk digunakan. Salah satu metode yang populer dan juga terbukti efektif dalam mengimplementasikan prinsip *user-centered design* yaitu *design thinking*. Design thinking adalah sebuah metode pendekatan yang digunakan sebagai inovasi strategis di dalam proses perancangan dan melakukan pendekatan terhadap pengguna melalui proses empati/*emphaty* (Soedewi, 2022). Salah satu penelitian yang menunjukkan keberhasilan dari penggunaan metode ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Novian Adi Prasetyo dkk. (2024). Pada penelitian ini, *design thinking* diterapkan pada *website e-commerce* Butik Ryshop Banjarnegara. Penelitian ini menunjukkan bahwa *design thinking* mampu meningkatkan kualitas

UI/UX secara menyeluruh. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji *System Usability Scale* (SUS) yang memperoleh skor 82, yang mana skor tersebut masuk ke dalam kategori "baik". Maka dari itu, metode ini relevan untuk diterapkan pada penelitian yang akan dilakukan, yaitu redesign UI/UX pada *website* SMPN 10 JEMBER.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk merancang ulang User Interface dan User Experience (UI/UX) *website* SMPN 10 Jember melalui lima tahapan, yaitu *emphatize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing*, untuk menghasilkan rancangan antarmuka yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selanjutnya, rancangan yang dihasilkan dievaluasi menggunakan *System Usability Scale* (SUS) untuk mengetahui tingkat usability setelah dilakukan redesign. diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi rekomendasi bagi SMPN 10 Jember dalam mengembangkan *website* yang lebih informatif, mudah digunakan, dan mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai penerapan *Design Thinking* dalam pengembangan antarmuka *website* pada institusi pendidikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti dapat merumuskan suatu masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana proses redesign UI/UX *website* SMPN 10 Jember dengan menggunakan metode *Design Thinking*?
- b. Bagaimana hasil desain ulang UI/UX *website* SMPN 10 Jember yang dihasilkan melalui proses redesign menggunakan metode *Design Thinking*?
- c. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna *website* SMPN 10 Jember setelah dilakukan proses redesign?

1.3 Tujuan

- a. Mendeskripsikan proses redesign UI/UX *website* SMPN 10 Jember menggunakan metode *Design Thinking*.

- b. Menghasilkan desain ulang UI/UX website SMPN 10 Jember melalui proses redesign menggunakan metode design thinking.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna website SMPN 10 Jember setelah dilakukan proses redesign.

1.4 Manfaat

- a. Membantu SMPN 10 Jember dalam meningkatkan efektivitas penyampaian informasi kepada pengguna melalui *website* yang dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan dari penggunanya.
- b. Memberikan referensi dan kontribusi akademik bagi penelitian selanjutnya dalam pengembangan UI/UX dengan menggunakan metode *Design Thinking*.