

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa globalisasi dan digital saat ini, kebutuhan masyarakat tidak hanya terbatas pada barang, tetapi juga mencakup produk jasa. Perkembangan jasa sangat pesat dan memegang peran penting dalam perekonomian [1]. Beberapa faktor yang mempengaruhi pesatnya perkembangan jasa meliputi perubahan demografis, globalisasi, dan kemajuan teknologi. Contohnya, bidang telekomunikasi seperti internet memegang peran sangat penting bagi kehidupan masyarakat karena memudahkan akses informasi. Tingkat pengguna internet di Indonesia meningkat setiap tahunnya seiring dengan pentingnya internet pada era globalisasi saat ini [2].

Peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia saat ini juga dipengaruhi oleh adanya penerapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) akibat pandemi Covid-19. Gaya hidup masyarakat telah berubah karena situasi pandemi, dan saat ini mereka harus menyesuaikan diri dengan protokol kesehatan yang diterapkan [3]. Pada masa pandemi, survei menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan pada tahun tahun 2019-2020, terdapat sekitar 196,71 juta orang di Indonesia yang menggunakan internet dari total populasi sebesar 266,91 juta jiwa. Dalam kata lain, penetrasi internet di Indonesia meningkat menjadi 73,7% dibandingkan dengan survei sebelumnya pada tahun 2018 yang mencapai 64,8%. Selama periode survei tersebut, pengguna internet di Indonesia tumbuh sebesar 8,95% atau setara dengan 25.537.353,5 juta orang [4].

Pesatnya perkembangan teknologi, dunia digital, dan internet berimbas pada dunia pemasaran, pemasaran di dunia bergeser dari yang konvensional (*offline*) menjadi digital (*online*) [5]. Tentunya hal tersebut menjadi peluang besar bagi penyedia jasa khususnya Penyedia Jasa Internet (PJI) atau *Internet Service Provider* (ISP), salah satunya adalah PT. Alfa

Omega Network yang berdiri sejak tahun 2018 dengan produk Nusa Berkah Net serta layanannya yang tersebar di wilayah Cibitung, Jawa Barat. Saat ini PT. Alfa Omega Network memiliki berbagai macam layanan seperti jasa layanan internet, layanan STB, layanan Subnet, dan pemasangan CCTV. Jaringan internet yang digunakan adalah teknologi fiber optik yang lebih stabil dan lebih cepat untuk akses internet. Pernyataan ini berdasarkan hasil wawancara kepada direktur PT. Alfa Omega Net, adapun pertanyaan wawancara ada pada **Lampiran 3**. Meskipun begitu, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang Nusa Berkah Net dan berbagai keunggulan serta fasilitas yang dimiliki karena sebelumnya kegiatan pemasaran hanya dilakukan dengan cara *personal selling* atau dari mulut ke mulut, periklanan, serta promosi. Hal ini perlu menjadi perhatian oleh PT. Alfa Omega Network dalam melakukan strategi pemasaran agar pelanggan dapat mengetahui jenis layanan yang ditawarkan oleh Nusa Berkah Net sehingga akan membantu pelanggan memilih jenis layanan sesuai dengan kebutuhan mereka.[6].

Untuk memudahkan calon pelanggan dalam memperoleh informasi mengenai jenis layanan Nusa Berkah Net, maka hal yang perlu diperhatikan adalah tampilan *frontend* karena berhadapan langsung dengan pengguna. Pengguna akan melakukan berbagai interaksi dalam sebuah *website* berdasarkan informasi serta arahan yang tersedia. Hal ini yang menjadi faktor penting dalam perancangan *frontend* sehingga apabila informasi tersebut masih kurang jelas berakibat mengurangi tingkat kepuasan pengguna dan berpengaruh terhadap minat calon pengguna pada website yang dikembangkan.

Melalui tampilan *frontend* ini, bertujuan untuk memastikan sistem yang telah dibuat sesuai dengan kebutuhan calon pengguna serta membantu perusahaan dalam menyampaikan informasi produk jasa layanan internet. Dalam penerapannya *website* Nusa Berkah Net menerapkan *Design Thinking*. Metode ini dipilih dalam penelitian mengingat metode ini berfokus pada masalah dan keinginan dari sudut pandang pengguna [7].

Dalam pengujiannya, penelitian *website frontend* Nusa Berkah Net ini menggunakan *System Usability Scale* (SUS) untuk mengetahui *website* Nusa Berkah Net dapat berjalan dengan baik sesuai dengan fungsi masing-masing [8]. Dengan adanya penelitian *website* Nusa Berkah Net ini SUS *score* dari *website* ini berada pada kriteria *Good*. Serta dilakukan *release website* secara *online* selama satu bulan pada Juni 2023 menggunakan StatCounter. Menunjukkan bahwa dengan adanya *website* merupakan salah satu faktor terjadinya kenaikan persentase pemasangan layanan internet PT. Alfa Omega Network selama *website release* secara *online*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Belum adanya *website* yang digunakan untuk menyampaikan informasi terkait layanan-layanan PT. Alfa Omega Network
2. *Website* Nusa Berkah Net merupakan hal baru bagi pemilik PT. Alfa Omega Network dan belum diujikan tingkat *usability*nya.
3. Kurangnya informasi tentang layanan-layanan yang diberikan oleh PT. Alfa Omega Network kepada masyarakat.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dari penelitian dapat diambil pertanyaan terkait dengan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana merancang tampilan tampilan *front-end* *website* Nusa Berkah Net dengan menerapkan metode *Design Thinking*?
2. Bagaimana mengukur tingkat *usability* pada *front-end website* Nusa Berkah Net dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)?
3. Bagaimana cara meningkatkan akses informasi Nusa Berkah Net kepada masyarakat?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka batasan-batasan masalah dari penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian ini menerapkan metode *Design Thinking* dan melakukan pengujian dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Penelitian hanya berfokus kepada perancangan *front-end website*.
3. Penelitian dilakukan pada pemilik PT. Alfa Omega Network.
4. Analisis hasil menggunakan data satu bulan sebelum adanya sistem dan sesudah adanya sistem.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Merancang pembuatan tampilan *front-end website* Nusa Berkah Net dengan menerapkan metode *Design Thinking*;
2. Mengukur pengujian *System Usability Scale* (SUS) pada tampilan *front-end website* Nusa Berkah Net;
3. Meningkatkan akses informasi tentang layanan internet.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi masyarakat :
 - a. Dapat mengetahui informasi terkait jasa layanan internet dengan adanya tampilan *front-end website* Nusa Berkah Net.
2. Diharapkan Bagi Perusahaan PT. Alfa Omega Network:
 - a. Meningkatkan citra perusahaan dengan adanya tampilan *front-end website* Nusa Berkah Net;
 - b. Mempermudah menginformasikan kepada pihak *client* atau pengguna dan mitra perusahaan.
3. Bagi Pembaca :
 - a. Memahami proses perancangan tampilan *front-end website* Nusa Berkah Net dengan menggunakan metode *design thinking*;

- b. Menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.