

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, terlihat dari bermacam-macam perangkat lunak dan perangkat keras yang modern. Perkembangan teknologi terus berlanjut dari masa ke masa, menghasilkan inovasi yang membuat kegiatan sehari-hari untuk berkomunikasi dan menyebarkan informasi semakin mudah dan efisien. salah satunya teknologi informasi dapat dimanfaatkan melalui media *website* yang bisa di akses via *smartphone* (ponsel cerdas). Menurut laporan perusahaan riset Data Reportal tahun 2022 menunjukkan bahwa jumlah perangkat seluler yang terhubung di Indonesia mencapai 370,1 juta, meningkat 3,6% dari tahun sebelumnya [1].

Salah satu manfaat perangkat seluler (*smartphone*) yang telah banyak digunakan adalah bisa mengakses *website* dimanapun dan kapanpun. Dalam membangun sebuah *website* yang baik diperlukan perencanaan yang matang. Diperlukan penerapan *User Interface* dan *User Experience* (UI/UX) supaya nyaman digunakan.

Penerapan *User Interface* dan *User Experience* (UI/UX) sangat penting dalam pembuatan *website*. UI dan UX sangat mempengaruhi *brand* dan penjualan suatu produk/jasa dari sebuah bisnis yang berjalan. Mengoptimalkan UI dan UX sangat diperlukan pada bisnis di era perkembangan teknologi saat ini. Mempermudah proses transaksi dan registrasi juga sangat diperlukan dalam membangun sebuah aplikasi maupun *website* [2].

Institut Teknologi Telkom Purwokerto, salah satu perguruan tinggi swasta di Banyumas, telah menggunakan *website* untuk memanfaatkan teknologi informasi yang bertujuan untuk menyebarkan informasi dan pendaftaran mahasiswa baru sehingga dapat diakses kapan saja dan dimana saja dengan cepat. Pengguna *website* pendaftaran mahasiswa baru ITTP tahun ajaran 2021/2022 adalah remaja tahun kelahiran 2004-2006 yang bisa disebut sebagai generasi Z (orang yang lahir di

tahun 1995-2010) [3]. Generasi Z sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi yang cepat dan maju. Sehingga mudah dalam mendapatkan informasi. Hal tersebut juga mempengaruhi sifat gen Z yang menyukai hal instan [4].

Jumlah pengunjung *website* Institut Teknologi Telkom pada tahun 2021 mencapai 228 ribu, di mana 79,5% di antaranya adalah pengguna *mobile*, 20,1% pengguna desktop, dan 0,4% pengguna tablet. Jumlah pengunjung yang menggunakan perangkat *mobile* cukup tinggi, Namun *website* pendaftaran mahasiswa baru di Institut Teknologi Telkom Purwokerto memiliki masalah pada *website* pendaftaran mahasiswa baru yang belum berbasis *web mobile*. Desain UI/UX pendaftaran mahasiswa baru ITTP saat ini tidak *mobile friendly* sehingga menyebabkan kesulitan bagi pengguna *mobile* dalam melakukan pendaftaran. Hasil kuisisioner yang disebar oleh penulis kepada audiens mahasiswa baru Institut Teknologi Telkom Purwokerto Angkatan 2022 menunjukkan bahwa 58,2% dari 651 responden pernah mengalami kendala saat mendaftar di *website* tersebut. Kendala yang dihadapi pendaftar di antaranya adalah 49,7% responden mengalami kendala dalam mengisi data diri, 26,6% mengalami kendala dalam pembayaran/pembelian token pendaftaran, 57,6% mengalami kendala pada *upload file*.

Hasil wawancara dengan *customer service* Institut Teknologi Telkom Purwokerto juga menunjukkan banyak keluhan dari pengguna karena tidak praktis dan susah nya mendaftar di *website* tersebut. Terdapat banyak sekali *step* yang perlu diselesaikan oleh pendaftar hingga dapat menyelesaikan pembayaran pendaftaran. Sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi jumlah *request token* (pendaftar yang meminta *invoice* pembayaran) menjadi tidak maksimal. *Customer service* juga mengalami kesulitan dalam *collecting data* pendaftar, dengan banyak pendaftar yang memasukkan nomor telepon, dan nomor *Whatsapp* yang tidak sesuai format. Hal tersebut terjadi karena informasi dan *layout* pada pengisian formulir masih belum dapat dipahami oleh pendaftar. Selain itu, terdapat *step* yang ditampilkan di *website* pendaftaram ternyata sudah tidak digunakan oleh admisi Penerimaan

Mahasiswa Baru, seperti *step* kuisioner yang sudah tidak dibutuhkan lagi yang membuat *step* pendaftaran semakin lama untuk diselesaikan.

Karena proses pendaftaran di Institut Teknologi Telkom Purwokerto dilakukan secara *online* melalui *website*, Bapak Ahmad Shofan Shofa selaku kepala bagian PMB ITTP, Bapak Dadiék Pranindito selaku Wakil Rektor 3 berharap agar *website* pendaftaran saat ini dapat ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan pendaftar dan memudahkan bagi calon mahasiswa baru dalam melakukan pendaftaran, selain itu juga dapat meningkatkan efisiensi dalam proses pendaftaran.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut, diperlukan Perancangan *User Interface* dan *User Experience (UI/UX) web mobile* pendaftaran mahasiswa baru dengan metode *User Centered Design (UCD)*. Pendekatan *User-Centered Design (UCD)* merupakan sebuah metode perancangan *interface* yang menempatkan pengguna sebagai elemen kunci dalam menentukan kebutuhan sistem. Prinsip dasar dari UCD adalah menjadikan pengguna sebagai fokus utama dalam proses pengembangan sistem [5]. Pendekatan *User-Centered Design (UCD)* melibatkan pengguna dalam setiap tahap proses pengembangan, mulai dari analisis, desain, pengujian, hingga *build/redesign* [6].

Dengan mengetahui kendala dan kebutuhan pengguna yang diperoleh dari hasil pendekatan *User-Centered Design (UCD)*, membuat proses *redesign* menjadi lebih terarah, terkonsep baik, sehingga *design web mobile* pendaftaran yang baru menjadi lebih mudah dipahami, sesuai kebutuhan pengguna, nyaman dan dapat meminimalisir kesalahan yang dilakukan oleh pengguna.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang yang tertera, maka masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang *User Interface* dan *User Experience (UI/UX) web mobile* pendaftar mahasiswa baru Institut Teknologi Telkom Purwokerto?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada penjelasan yang telah disampaikan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang *User Interface* dan *User Experience (UI/UX) web mobile* pendaftar mahasiswa baru Institut Teknologi Telkom Purwokerto?

1.4. Batasan Penelitian

- 1.4.1. Perancangan UI/UX *website* pendaftaran mahasiswa baru Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang difokuskan untuk pengguna *Mobile*.
- 1.4.2. Perancangan UI/UX *website* pendaftaran mahasiswa baru Institut Teknologi Telkom Purwokerto menggunakan figma.
- 1.4.3. Media Pendukung yang digunakan adalah iklan digital di Instagram Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP). brosur pendaftaran ITTP, banner dan *Merchandise*.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat keilmuan Desain Komunikasi Visual

Di dalam keilmuan Desain Komunikasi Visual, Diharapkan perancangan ini dapat digunakan sebagai referensi dan dapat menjadi bahan studi literatur untuk perancangan DKV lainnya di kemudian hari.

1.5.2. Manfaat Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mengatasi keluhan yang selama ini ada pada *website* pendaftaran Institut Teknologi Telkom Purwokerto, sekaligus meningkatkan *experience* dalam melakukan pendaftaran di *website* menggunakan perangkat *mobile*. Sehingga, dapat membantu memperkenalkan visi ITTP yang berfokus pada bidang HATS (*Healthcare, Agro-Industry, Tourism, dan Small Medium Enterprise*).

1.5.3. Manfaat Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki UI/UX *website* pendaftaran Institut Teknologi Telkom Purwokerto, sehingga *website* tersebut lebih mudah dan tidak membingungkan bagi masyarakat.