

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi *mobile learning* (*m-learning*) membuat generasi milenial dapat belajar kapan pun di mana pun melalui *smartphone* atau aplikasi. (Wood dikutip oleh Tamimuddin, 2007) memperkirakan bahwa *m-learning* akan menjadi cukup pesat dan semakin banyak digunakan dalam jangka waktu dekat. Hal ini didukung oleh beberapa faktor antara lain, *gadget* yang beredar semakin banyak, murah dan canggih, pengguna *gadget* bertumbuh lebih banyak dari pengguna komputer, perkembangan teknologi nirkabel/seluler (2G; 2,5G; 3G); dan tuntutan kebutuhan konsumen. Dengan semakin berkembangnya *electronic learning* (*e-learning*), siswa tidak perlu lagi harus datang ke lokasi bimbingan belajar dua atau tiga kali seminggu. Kehadiran *m-learning* memang tidak akan bisa menggantikan *e-learning* yang berbasis komputer apalagi menggantikan pembelajaran dengan tatap muka dalam kelas (Purbasari dkk, 2012). Kehadiran *m-learning* ini ditujukan sebagai pelengkap pembelajaran yang ada serta memberikan kesempatan pada siswa untuk mempelajari kembali materi yang kurang dikuasai dimanapun dan kapanpun. Aplikasi *m-learning* yang populer antara lain adalah Quipper School, Zenius.net, dan Ruangguru. Di ketiga *m-learning* tersebut terdapat fitur yang sama, yaitu belajar mandiri di *smartphone* dengan menonton video pembahasan atau materi, mengerjakan kuis dan latihan soal serta mengunduh catatan materi atau rangkuman.

Quipper adalah sebuah perusahaan EdTech (teknologi pendidikan) *startup* yang berbasis di London. Quipper didirikan oleh Masayuki Watanabe pada tahun 2010, salah seorang pendiri DeNA, penyedia penyedia game dan *e-commerce* di Jepang. Di Indonesia layanan ini diluncurkan pada bulan Januari, 2014, dan kini telah digunakan oleh lebih dari 30.000 guru dan 150.000 siswa di seluruh dunia, terutama di negara-negara Asia seperti Filipina, Indonesia, Thailand. Quipper *School* merupakan platform *online* yang dapat diakses secara gratis yang disediakan bagi guru dan siswa untuk membantu proses pembelajaran. Quipper School terdiri

dari dua bagian yakni pertama, LINK yang diperuntukkan bagi guru, dan kedua, LEARN yang diperuntukkan bagi siswa dengan membawa *tagline* “*Distributors of Wisdom* (Penyalur pengetahuan)” serta mempunyai tujuan untuk merevolusi cara seseorang dalam belajar dan berbagi pengetahuan dengan memanfaatkan internet *mobile*. Namun, di sisi lain ternyata masih banyak yang harus diperbaiki. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan (Adila R, Syaifullah, H. D., dan Hazmy, I. A. 2018) menunjukkan bahwa aplikasi Quipper mempunyai tingkat urgensi yang lebih tinggi untuk melakukan pengembangan/perbaikan karena nilai *System Usability Scale* (SUS) tergolong kelas rata-rata yang rendah atau hampir tergolong tidak dapat diterima. Quipper juga memiliki jumlah eror terbesar dengan jumlah 234. Eror yang sering muncul saat pengerjaan yaitu kesalahan dalam memilih fitur atau menu dalam aplikasi. Hal ini disebabkan karena letak tombol fitur/menu yang dicari tidak terlihat jelas di halaman awal dan juga penggunaan Bahasa Inggris.

Zenius.net (Zenius Education) adalah perusahaan yang bergerak dibidang pendidikan. Zenius telah memulai aktivitas bisnisnya pada tahun 2004 dan terdaftar sebagai perusahaan resmi pada tahun 2007.. PT Zenius Education didirikan oleh Sabda PS dan Medy Suharta pada 7 Juli 2007. Zenius Education menyediakan layanan akses pendidikan dalam format video berbahasa Indonesia yang disajikan baik secara online melalui website (zenius.net), maupun secara *offline* dengan media CD dan DVD. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan (Haitami, N. M. 2018), terdapat tujuh atribut yang memiliki nilai kesenjangan di bawah rata-rata, yaitu fitur UTS dan UAS, peran meningkatkan nilai akademis, suara pada video, kelancaran pemutaran video, respon terhadap pertanyaan materi, kesigapan *customer service*, dan desain tampilan pada *website* dan *Xpedia*.

Ruangguru merupakan salah satu *startup* teknologi dan pendidikan terbesar di Indonesia yang telah bekerja sama dengan 33 dari 34 pemerintah provinsi dan lebih dari 305 pemerintah kota dan kabupaten di Indonesia dan memiliki lebih dari 4 juta pengguna serta memiliki lebih dari 27.000 guru. Ruangguru yang sudah hadir sejak tahun 2014 menyediakan layanan fasilitas yang diterapkan Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) pada umumnya. Namun, berdasarkan pre-test yang

dilakukan oleh peneliti sebelumnya kepada beberapa pelajar SMA yang pernah mengakses ruangguru terdapat 55,6% dari 126 responden yang merasakan bahwa ruangguru tidak sesuai dengan yang diharapkan penggunanya (Siregar Dewi, R.K, Fitriawan, R.A, 2018). Lebih lanjut, berdasarkan hasil penelitian dalam *paper* yang berjudul “Analisis Kualitas *Website* Ruangguru.com Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan IPA (*Importance Performance Analysis*) dapat disimpulkan bahwa kualitas aktual yang dirasakan belum dapat memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh pengguna.

Pengalaman pengguna (*user experience*) menjadi peran utama saat berinteraksi dengan sebuah aplikasi. Desain pengalaman pengguna (*user experience design*) yang sulit dimengerti bisa jadi akan ditinggalkan oleh pengguna. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pengguna terhadap *user experience* aplikasi merupakan salah satu kunci penting keberlangsungan aplikasi *m-learning*. Hal ini tentu dapat memberikan pengalaman yang berbeda dalam proses pembelajaran bagi generasi milenial.

Berdasarkan wacana diatas tentang penggunaan *m-learning* yang sedang *trend* dikalangan generasi milineal dan ketidaksesuaian kualitas *m-learning* yang diharapkan oleh penggunanya, maka penulis tertarik untuk melakukan perancangan *user experience* untuk membangun *startup* berbasis *mobile*. Dengan memanfaatkan pendapat pengguna, serta pola dan tingkah laku pengguna, maka pendekatan *user centered design* (UCD) ini adalah pendekatan terhadap pengembangan sistem interaktif. Metode *user centered design* melibatkan calon pengguna pada tahap awal pengembangan sehingga calon pengguna dapat memberikan masukan mengenai antarmuka (*interface*) sistem *m-learning*. Hasil akhir dalam membangun *m-learning* ini diharapkan menghasilkan tampilan desain *interface*, penggunaan visual yang *user friendly* dan fungsionalitas yang maksimal serta memiliki nilai *usability*. Pendekatan UCD yang digunakan dalam pengembangan sistem ini adalah kuesioner dan analisis deskriptif

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang *user experience* dan komponen tampilan antarmuka pengguna aplikasi pencarian guru privat agar mudah digunakan dan diterima oleh generasi milenial saat ini?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka batasan masalah tersebut diantaranya yaitu:

1. Perancangan prototipe pencarian guru privat dapat disimulasikan untuk mencari dan memesan guru privat hingga pembayaran, serta melihat jadwal.
2. Penelitian menggunakan pendekatan *user centered design*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Membuat rancangan komponen tampilan *interface* aplikasi pencarian guru privat berdasarkan kebutuhan pengguna dengan memperhatikan *user experience* dan lebih *user friendly*.
2. Perancangan *user experience* aplikasi pencarian guru privat dengan menggunakan metode *user centered design*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Perancangan prototipe diharapkan dapat memudahkan generasi milineal dalam pembelajaran *online*.
2. Perancangan *user experience* aplikasi pencarian guru privat diharapkan dapat memaksimalkan kebutuhan pengguna.