

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Musibah dapat seketika terjadi kapanpun baik melalui proses yang terjadi secara cepat maupun lambat, serta kejadian bencana turut memberikan efek guncangan serta mendatangkan besarnya kerugian yang diterima baik secara kerugian jiwa maupun materil. Guncangan itu timbul sebab rendahnya kesiapan serta kewaspadaan ketika mengalami ancaman bahaya tersebut (Utomo et al., 2018). Relawan ialah seseorang atau sekumpulan manusia mempunyai keterampilan dan rasa peduli akan bertindak secara sukarela ketika penyelesaian masalah tersebut (Widyastuti et al., 2021). Keberadaan relawan ini sangat penting pada tahap penyelesaian awal bencana supaya akibat dari bencana tersebut dapat diperkecil. penyelesaian awal saat bencana tersebut terjadi diperlukan adanya usaha untuk memberdayakan relawan serta masyarakat umum agar dapat mengurangi akibat yang diberikan dari bencana. Untuk itu dibutuhkannya beberapa persiapan rancangan kegiatan untuk memperbanyak kualitas keterampilan dan pengetahuan dengan pengalaman belajar untuk mendapatkan kemampuan yang efektif dalam berbagai kegiatan. Namun saat ini penanggulangan bencana masih minim contohnya ialah lemahnya usaha mitigasi dan minimnya tanggap darurat bencana, dan lambatnya koordinasi antar instansi terkait (Utomo et al., 2018).

Aksi Cepat Tanggap Lampung (ACT) adalah sebuah lembaga yang bergerak dibidang sosial dan kemanusiaan yang berlokasi di Jl. Jend. Sudirman No.73 e, Pahoman, Kota Bandar Lampung. Merupakan lembaga kemanusiaan dan sosial yang berbasis kedermawanan dan kerelawanan masyarakat global untuk mewujudkan peradaban dunia yang lebih baik. Lembaga ini banyak memberikan sumbangsih dan kontribusi nyata yang sudah dilakukan para relawannya, seperti terjun secara spontan ke tempat bencana semacam gempa bumi, tanah longsor serta kegiatan sosial lainnya ialah pembangunan sumur wakaf untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat sekitar. Keberadaan relawan ini sebenarnya sangat penting dan sangat dibutuhkan guna memberikan pertolongan serta pelayanan sosial kepada masyarakat. Namun sayangnya pengelolaan relawan saat ini kurang efisien khususnya pada Act Cabang Lampung sebab pendaftaran relawan masih

menggunakan pendaftaran manual menggunakan form tertulis dan melakukan penginputan Kembali untuk validasi dan penyimpanan data relawannya, kemudian pada proses pemberian informasi pelatihan kepada tiap relawan masih menggunakan aplikasi *Whatsapp* Pribadi. Hal tersebut cukup beresiko karena kurang integrasi data dan update informasi dan sangat beresiko untuk kehilangan data. Dalam Perjalanannya ACT Cabang Lampung terus untuk meningkatkan kualitas dan entitas dari relawan yang telah terdaftar agar bersiap untuk mengikuti pelatihan atau diklatnya.

Pada saat ini ACT Cabang Lampung mempunyai suatu masalah yaitu kurangnya sistem pembelajaran dan pelatihan relawan baik secara offline maupun online selama masa diklatnya. Dengan tidak adanya sistem pembelajaran yang saling terintegrasi serta sistem penilaian kinerja relawan selama masa diklatnya, membuat tim manajemen ACT Cabang Lampung kesulitan dalam mengevaluasi perkembangan untuk *mengupgrade* kemampuan para relawan serta sulitnya menentukan keputusan relawan mana yang akan diterjunkan kembali ketika terjadinya bencana. Selain itu, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas dan kemampuan, terutama pada pemanfaatan media media sosial saat ini. Diabad *millennial* ini, generasinya sudah fasih pada teknologi informasi dan menggunakan teknologi komunikasi. Untuk itu perlu adanya peningkatan penggunaan *smartphone* agar lebih efisien dan tepat sasaran.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dibutuhkan rancangan *User interface* dan *User experience* dalam proses perekrutan hingga proses persiapan pembelajaran dan peningkatan kualitas serta kemampuan para calon relawan. yang nantinya dapat membantu tim manajemen untuk mendata serta melihat laporan penilaian akhir kinerja dari tiap tahapnya. Serta dapat melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap peningkatan kemampuan para calon relawan.

Untuk mencapai hal tersebut, maka dipilihlah metode *User Experience Design* (UXD) dalam perancangan aplikasi Cari Relawan (CaWan). Menurut (Siang, 2020) , *Design Thinking* ialah kerangka pemikiran *design* yang menurut alur keseluruhan dari *Understand* (Pemahaman), *Eksplore* (Eksplorasi), dan

Materialize (Mewujudkan). Metode ini memiliki lima langkah kerangka kerja proses yang berulang, dan dapat diterapkan pada hampir seluruh industri guna memecahkan *problem*, memperkuat inovasi, menguatkan kepemimpinan dan menambah kreatifitas, dengan membantu pengguna untuk lebih mengetahui kebutuhan pengguna mereka. Metode *design thinking* menggunakan lima proses yaitu proses *Empathize*, proses *Define*, proses *Ideate*, proses *Prototype and* proses *Testing*. (Foundation, 2019)

Menurut (Klein, 2019), Tujuan *user experience design (UXD)* ialah proses yang digunakan untuk menentukan seperti apa pengalaman ketika pengguna berinteraksi dengan produk kita. *user experience design (UXD)* merupakan suatu komitmen yang digunakan untuk menciptakan produk yang dibuat dengan mempertimbangkan pelanggan. Diawali mempelajari siapa saja pelanggan dan apa yang mereka butuhkan untuk memahami informasi tersebut dengan menyediakan produk dan layanan yang dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Tseng, 2018).

Tujuan penelitian ini adalah menerapkan pendekatan *User Experience Design(UXD)*, perancangan Aplikasi Cawan (Cari Relawan) mencakup *low* hingga *high-fidelity prototype* berbasis *mobile*. Rancangan dari aplikasi akan membentuk berupa rangkaian komponen *User interface* dengan kualitas *high-fidelity prototype* berbasis *mobile* serta menunjukkan alur navigasi dari tiap fitur ke fitur lainnya. Hasil yang dinantikan pada penggunaan metode *User Experience Design (UXD)* untuk pengguna ialah rancangan *User interface* dan *User experience* dalam proses perekrutan hingga proses persiapan pembelajaran dan peningkatan kualitas serta kemampuan para relawan melalui aplikasi Cari Relawan (Cawan).

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun rancangan aplikasi pencarian relawan *mobile* (Cawan) dengan menggunakan pendekatan *User Experience Design* (UXD) menggunakan metode *Design Thinking*?
2. Bagaimana dapat mengukur tingkat keberhasilan *Usability Testing* pada suatu produk dengan menggunakan metode *Design Thinking*?

1.3. Batasan Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut Perancangan aplikasi ini menggunakan platform android.

1. Perancangan produk ini hanya sampai tahap *high-fidelity prototype*.
2. Pengujian validitas aplikasi menggunakan *System usability testing*.
3. Aplikasi kurang efektif apabila tidak terkoneksi internet.
4. Fokus perancangan aplikasi ini adalah pembuatan pembelajaran relawan yang terarah dan sesuai dengan minat dan kemampuannya.
5. Batas perancangan aplikasi ini ialah tahap pembuatan analisa uiux dari sisi relawan.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini ialah mengimplementasikan *User Experience Design* (UXD) pada perancangan *User interface* dan *User experience* pada aplikasi pencarian relawan (CAWAN) menggunakan platform android yang berfokus pada *usability* produk menggunakan Metode *Design Thinking*

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan dapat dilihat melalui beberapa sisi, yaitu sisi tim manajemen relawan, relawan, dan sisi penulis. Manfaat penelitian dari sisi manajemen relawan adalah sebagai berikut :

1. Perancangan ini telah dilakukan dan dijadikan sebagai dasar dalam pengembangan pembelajaran dan peningkatan kualitas sumber daya manusia
2. Dapat mempermudah tim manajemen untuk melakukan pendataan pada relawan.

3. Perancangan *User interface* dan *User experience* pada aplikasi CaWan dapat membantu serta menunjang proses pembelajaran dan memperluas wawasan dibidang penanggulangan bencana serta pelayanan sosial.
4. Dapat mengontrol perkembangan para relawan secara individual serta kesulitan para relawan dapat terdeteksi.
5. Penyesuaian perkembangan teknologi dalam meningkatkan kemampuan serta kualitas diri relawan.

Manfaat penelitian dari sisi relawan adalah sebagai berikut :

1. Memberikan kemudahan untuk melakukan pendaftaran diri serta meningkatkan kesiapan para relawan dibidang penanggulangan bencana dan pelayanan sosial.
2. Memberikan motivasi serta memicu rasa empati para relawan ketika akan diterjun kedaerah kebencanaan maupun kegiatan sosial lainnya.
3. Mewujudkan pengalaman pembelajaran yang menarik kepada relawan, menjadikan seorang relawan yang siap dan mampu menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat.

Manfaat penelitian dari sisi penulis adalah sebagai berikut :

1. Menerapkan dan memperdalam ilmu yang telah diperoleh selama duduk dibangku perkuliahan.
2. Menambah ilmu, pengalaman serta wawasan dalam perancangan sebuah aplikasi sebagai bekal menghadapi dunia kerja.
3. Menambah *critical* , *creative*, *strategic thinking* dalam bidang studi untuk melakukan penelitian yang sesuai dengan topik penelitian.