

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejak terjadinya pandemi COVID-19 di seluruh dunia termasuk di Indonesia, telah berdampak terhadap semua sektor industri. Akibatnya banyak aktivitas yang dilakukan di luar rumah dilarang selama terjadinya pandemi COVID-19. Seperti yang dikutip pada website kompas.com, Dalam konferensi pers yang disampaikan oleh Presiden Jokowi (2020), Mewajibkan agar aktivitas belajar, bekerja, dan beribadah dilakukan di rumah, untuk mengurangi penularan COVID-19. Dan kebijakan pemerintah yang baru tertulis upaya pencegahan dan pengendalian COVID-19, termasuk dengan munculnya satu *Varian of Concern (VoC)* virus SARS-CoV 2, yang diberi nama varian Omicron (B.1.1.529). Mengingat ancaman varian Omicron membutuhkan respon cepat untuk mencegah penularan berkelanjutan. Dikutip dari Surat Edaran Nomor HK.02.01/MENKES/1391/2021 Tentang Pencegahan Dan Pengendalian Kasus COVID-19 Varian Omicron (B.1.1.529).

Hal ini membuat aktivitas bekerja dan belajar dilakukan dari rumah secara *online* dengan penggunaan platform konferensi video. Menurut Microsoft (2019), Konferensi video adalah kemampuan untuk menghubungkan umpan video langsung dan transmisi audio dalam waktu nyata antara dua orang atau lebih. Sejak diberlakukan kebijakan baru untuk menjalankan aktivitas secara daring, platform konferensi video mengalami pertumbuhan yang cukup pesat. Dikutip dari laman databoks.katadata.co.id (Sensor Tower, 2020) mencatat jumlah unduhan aplikasi konferensi video, dalam hal ini *zoom* diunduh 681 juta kali, *google meet* diunduh 331 juta dan *microsoft teams* 200 juta. Ini menjelaskan adanya pertumbuhan kebutuhan penggunaan platform konferensi video.

Platform konferensi video sendiri ada yang ditujukan untuk *Business to Business (B2B)* dan ada yang ditujukan untuk *Business to Customer (B2C)*. B2B artinya transaksi yang terjadi antara satu bisnis dan

bisnis lainnya. Salah satu contohnya adalah *zoom SDK* menyediakan layanan *embed* infrastruktur yang bisa dipakai di bisnis lain. B2C artinya transaksi antara bisnis dan pelanggan langsung. Salah satu contohnya adalah *Google meet & Microsoft Team*. *UMeetMe* merupakan layanan konferensi video dalam ekosistem Telkom yang dikelola dengan aman di pusat data resmi Indonesia. Saat ini *UMeetMe* berfokus pada B2B dan B2C, Telah memberikan layanan untuk berbagai keperluan seperti pembelajaran jarak jauh dan bekerja dari rumah.

Berdasarkan identifikasi awal dari *stakeholder* platform *UMeetMe* saat ini pengguna masih mengalami kendala *user interface* dari platform konferensi video *UMeetMe* masih belum baik, yang akan mengarahkan kepada *user experience* yang buruk. Dari segi *user interface*, adapun permasalahan seperti belum tercapainya kesederhanaan dalam desain visual, penggunaan ukuran *icon*, *font* dan jarak yang tidak konsisten, tampilan terlihat kaku yang membuat pengguna tidak nyaman. Sedangkan dari sisi *user experience*, *platform* tersebut belum mencapai kemudahan penggunaan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan, seperti fitur yang paling banyak digunakan (*microphone*, *camera*, *raise hand*, *chat*, *share screen*) disatukan dengan fitur lainnya (*Recording*, *whiteboard*, *More*) sehingga membuat pengguna kebingungan dalam mempelajarinya.

Oleh karena itu berdasarkan permasalahan yang ditemukan maka diperlukan adanya perubahan atau perbaikan *user interface* dan *user experience* yang memenuhi tercapainya kesederhanaan desain visual dan kemudahan penggunaan. Diharapkan setelah platform ini dirancang ulang, informasi dan fitur-fitur yang dibutuhkan dapat mudah dipahami oleh pengguna.

1.2. Identifikasi Masalah

Isu pandemi COVID-19 telah berdampak terhadap semua sektor industri, Akibatnya kebijakan pemerintah mewajibkan agar aktivitas belajar, bekerja, dan beribadah dilakukan di rumah, untuk mengurangi

penularan COVID-19. Hal ini membuat aktivitas bekerja dan belajar dilakukan dari rumah secara *online* dengan penggunaan platform konferensi video.

Potensi pertumbuhan penggunaan platform video sangat meningkat pada tahun 2020 mencatat jumlah unduhan aplikasi konferensi video, dalam hal ini *zoom* diunduh 681 juta kali, *google meet* diunduh 331 juta dan *microsoft teams* 200 juta.

UMeetMe sebagai platform konferensi video dalam ekosistem telkom, Berdasarkan identifikasi awal dari *stakeholder* saat ini pengguna masih mengalami kendala *user interface* dari platform konferensi video *UMeetMe* masih belum baik, yang akan mengarahkan kepada user experience yang buruk.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi awal dari *stakeholder* platform *UMeetMe* saat ini pengguna masih mengalami kendala dan menilai *user interface* dari platform konferensi video *UMeetMe* masih belum baik, seperti belum tercapainya kesederhanaan dalam desain visual, penggunaan ukuran icon, font dan jarak yang tidak konsisten, tampilan terlihat kaku yang membuat pengguna tidak nyaman. Sedangkan dari sisi user experience, belum mencapai kemudahan penggunaan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Seperti fitur yang paling banyak digunakan (*microphone, camera, raise hand, chat, share screen*) disatukan dengan fitur lainnya (*Recording, whiteboard, More*) sehingga membuat pengguna kebingungan dalam mempelajarinya.

Karena belum adanya perancangan ulang pengalaman pengguna yang memenuhi tercapainya kesederhanaan desain visual dan kemudahan penggunaan maka perlu dilakukan perancangan ulang platform konferensi video.

1.4. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana menciptakan pengalaman pengguna yang lebih nyaman dengan *user interface* yang baru?
2. Bagaimana menampilkan informasi fitur-fitur yang dimiliki umeetme sehingga dapat dipahami oleh para pengguna baru?

1.5. Tujuan Penelitian

1. Untuk dapat menciptakan pengalaman pengguna yang lebih nyaman dengan *user interface* yang baru pada platform konferensi video *UMeetMe*.
2. Untuk menampilkan informasi secara jelas fitur-fitur yang dimiliki umeetme sehingga dapat dipahami.

1.6 Batasan Masalah

Berikut Batasan yang digunakan dalam perancangan:

1. Perancangan ini fokus menciptakan pengalaman pengguna dengan *user interface* yang baru dan menampilkan informasi fitur-fitur yang mudah dipahami pada platform konferensi video umeetme.id.
2. Perancangan ini difokuskan pada media utama yaitu *website* saja dengan domain: umeetme.id/conf?room, kondisi setelah pengguna sudah berada di dalam ruang rapat *UMeetMe*.
3. Perancangan ini juga difokuskan untuk *role* partisipan saja.

1.7. Ruang Lingkup Penelitian/Perancangan

Pada perancangan ini fokus pada perancangan ulang platform konferensi video *UMeetMe*. Perancangan akan fokus pada pengalaman pengguna yang lebih nyaman dan kemudahan menampilkan informasi fitur-fitur pada platform konferensi video *UMeetMe*.

1. Aspek Pengguna yang berfokus kepada *user experience* saat menggunakan platform umeetme.id.

2. Aspek Visual yang terkait dengan icon, font, tampilan keseluruhan ruangan pengguna.

1.8. Keterbatasan Penelitian/Perancangan

Penelitian ini dilakukan pada masa pandemi yang mengharuskan pembelajaran jarak jauh, sehingga penelitian akan mengalami kendala pada pengambilan data lapangan, dan juga belum adanya penelitian sebelumnya terkait perancangan ulang platform konferensi video *UMeetMe*.

1.9. Manfaat Penelitian

1. Ilmu Pengetahuan : Memberikan kontribusi keilmuan untuk program studi Desain produk
2. Bagi Masyarakat : Membantu masyarakat dalam bekerja dari rumah melalui platform konferensi video dengan impresi awal yang baik dan pengalaman pengguna yang memuaskan.
3. Bagi Industri : Perancangan ini diharapkan dapat membantu *UMeetMe* dalam mengembangkan platform konferensi video.

1.10. Sistematika Penulisan Laporan

Dalam penyusunan laporan tugas akhir, sistematika penulisan dibagi menjadi beberapa bab untuk mempermudah pembahasan, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN, merupakan gambaran umum dan permasalahan pada saat ini sebagian dari penelitian yang dijalankan, beserta masalah dan solusi untuk masalah tersebut dengan bantuan sistem yang akan dibangun. Pada sub ini, terdapat beberapa sub bagian diantaranya latar belakang , identifikasi masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah, ruang lingkup penelitian/perancangan, keterbatasan penelitian/perancangan, manfaat penelitian, sistematika penulisan laporan.

BAB II KAJIAN, merupakan mengenai dasar-dasar teori yang berkaitan dengan UI dan UX, konferensi video dan profil perusahaan. Beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya seperti studi eksisting produk dan juga data lapangan berupa kuesioner dan wawancara terhadap pengguna.

BAB III METODE PENELITIAN, mengenai metode, teknik pengumpulan data dan metode validasi dalam perancangan ini, selain itu ada metode perancangan yang digunakan oleh penulis agar dijadikan acuan untuk pengembangan rancangan UI dan UX sesuai kebutuhan pengguna.

BAB IV PEMBAHASAN, memuat mengenai proses perancangan yang di lakukan dan hasil yang di dapatkan selama proses perancangan di lakukan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN, merupakan sub bab simpulan dan saran yang ditarik peneliti dari penelitian dan observasi yang telah dilakukan dan mencoba mengajukan saran yang dimana dapat membantu mengembangkan atau meningkatkan perancangan telah dilakukan.