

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bahasa Inggris merupakan Bahasa global yang berperan sangat penting dalam komunikasi global [1]. Saat ini peralihan era globalisasi atau yang lebih dikenal dengan era pasar bebas yaitu menuntut setiap orang menyiapkan sumber daya yang handal, khususnya dibidang komunikasi [2]. Telkom University Perguruan Tinggi Swasta (PTS) nomor 1 di Indonesia, yang mempunyai visi dan misi bertaraf standar internasional. Telkom University memiliki beberapa tujuan dua diantaranya yaitu menghasilkan lulusan yang memiliki daya saing global, terciptanya budaya riset multidisiplin dan atmosfer akademik lintas budaya berstandar internasional.

Telkom university memiliki unit pendukung yaitu *Language Center* (LAC) yang didedikasikan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa para mahasiswa. Didirikan ditahun 2007, pusat bahasa ini terus tumbuh dan berkembang, memiliki beragam layanan bahasa diantaranya yaitu kursus Bahasa dan tes Bahasa. Didalam kursus Bahasa memiliki beberapa kelas yang beragam, salah satunya Bahasa Inggris untuk *English Conversation* yaitu, untuk meningkatkan komunikasi lisan berbahasa Inggris dalam konteks sehari-hari. Tes Bahasa juga ada beberapa tes, salah satunya EPrT yaitu untuk mengukur kecakapan berbahasa Inggris. Kursus yang ada di LAC ini sudah memiliki jadwal dan waktu yang sudah ditetapkan dari LAC itu sendiri.

*Language Center* (LAC) memiliki kursus yang bernama *English conversation*, yaitu kursus yang diperuntukkan untuk peserta yang ingin meningkatkan komunikasi lisan berbahasa Inggris dalam konteks sehari-hari. Saat ini kursus *English conversation* memiliki permasalahan, permasalahan yang ada pada kursus ini yaitu, mahasiswa yang mengambil kursus ini beberapa diantaranya mengalami kesulitan dalam melakukan *practice conversation* ketika dikelas, mahasiswa merasa kurang percaya diri ketika melakukan practice, sulit untuk merangkai kalimat ketika ingin melakukan *conversation* baik untuk bertanya

ataupun menjawab pertanyaan dari lawan bicara. Maka dari itu untuk menunjang kelancaran belajar *conversation* Bahasa Inggris, sangat diperlukan adanya latihan, karena dengan Latihan yang teratur atau konsisten dapat membantu mahasiswa meningkatkan kelancaran berbicara dalam Bahasa Inggris, dan juga dapat membangun kepercayaan diri mahasiswa, dengan semakin sering mahasiswa berlatih berbicara Bahasa Inggris, akan meningkat pula kenyamanan dan kepercayaan diri akan menggunakan Bahasa tersebut. Saat ini LAC belum memiliki layanan *Online* untuk tempat latihan *conversation*. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada lima mahasiswa yang pernah menggunakan layanan LAC dan dua pengajar expert LAC. Terdapat hasil wawancara yang telah dikumpulkan, bahwasanya LAC memerlukan adanya layanan untuk Latihan *conversation* bahasa Inggris, agar bisa menjadi salah satu dari penunjang kelancaran belajar *conversation*.

Dengan adanya latihan *Online* untuk *English Conversation* ini, harapannya mampu menjadikan kelas *English conversation* menjadi lebih baik. Memiliki topik yang beragam dan menarik, dengan mengikuti tren atau jaman. Bisa membantu mahasiswa yang lingkungannya kurang membantu, dalam meningkatkan kecakapan berbicara Bahasa Inggris. Menjadi jembatan jalan untuk meningkatkan kemampuan berbicara atau *Conversation* mahasiswa-mahasiswa, membantu para mahasiswa agar siap bersaing secara global, dan tentunya bisa mencapai visi, misi, dan tujuan Telkom University. Latihan *Online* yang akan digunakan pada perancangan ini, yaitu latihan *Online asynchronous* dimana pengguna melakukan pembelajaran secara mandiri dan pengguna memiliki waktu yang bebas untuk mengakses latihan *Online* tersebut.

Perancangan pengembangan layanan LAC latihan *Online* untuk *English Conversation* ini tidak terlepas dari desain dan tampilan yang mudah digunakan oleh user, sehingga perancangan yang dibangun mampu menyampaikan maksud dan tujuan kepada penggunanya, dan *user experience* dalam menggunakan layanan ini terpenuhi ataupun tercapai. Metode yang akan digunakan adalah metode *design thinking* yang mana salah satu metode penentuan dan perancangan desain [3]. Metode *Design Thinking*, merupakan cara berpikir dalam memecahkan masalah

yang ada selalu berorientasi pada manusia atau *Human-centric*, dan mengedepankan empati yang mana menempatkan pengguna sebagai dasar dari perancangan yang dibangun[4], perancangan latihan *Online asynchronous English Conversation* ini sangat membutuhkan pendapat atau masukan dari para expert LAC, harapannya bisa mencapai standar kebutuhan pengguna sehingga perancangan latihan *Online asynchronous English Conversation* cocok dengan metode ini.

Untuk memberikan pengalaman interaksi yang baik antara user dan sistem, perlu adanya *Usability* yaitu, keunggulan dari suatu sistem yang muda digunakan user, dan untuk mencapai efisiensi dan flexibility suatu sistem [5]. Teknik yang digunakan untuk mengukur *Usability* yaitu, *System Usability Scale* metode yang sudah 30 tahun diaplikasikan dan terus menjadi metode yang dapat diandalkan untuk menguji *Usability* suatu sistem, sistem SUS ini memiliki pertanyaan-pertanyaan yang mencakup berbagai aspek tentang kegunaan suatu sistem. Sehingga memiliki tingkat validitas yang tinggi untuk mengukur kegunaan suatu sistem [6].

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang *User Experience* untuk latihan *Online English Conversation* LAC menggunakan metode *Design Thinking*?
2. Bagaimana *Usability* dari hasil perancangan *User Experience* latihan *Online English Conversation* LAC?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian latihan *Online Course* ini yaitu, Latihan ini hanya digunakan untuk bidang pelajaran conversation dan *Conversation* yang akan digunakan pada *Course Online* ini menggunakan *Conversation* formal. *Conversation* formal yang akan digunakan yaitu *Functional Conversation* yang mana salah satu dari beberapa pengelompokan yang mampu mempercepat

kemampuan *Conversation*.

#### **1.4 Tujuan**

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah diuraikan maka didapatkan tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Merancang *User Experience Online Course* dengan memenuhi semua tahapan metode *Design Thinking*.
2. Mengukur dan mengetahui *Usability* dari rancangan yang dibuat agar mencapai tujuan dengan menggunakan *System Usability Scale*.

#### **1.5 Langkah Kegiatan**

Langkah kegiatan untuk menyelesaikan Tugas akhir ini yaitu menerapkan metode *Design Thinking*, berikut dibawah ini tahapan-tahapan yang dilakukan:

- a. Melakukan observasi dengan datang langsung ke Language Center (LAC) Telkom University, dan observasi ini diarahkan oleh Bu Retno sebagai kepala LAC Telkom University.
- b. Selanjutnya melakukan tahapan pertama pada metode *Design Thinking* yaitu *Emphatize* yang merupakan pendekatan kepada pengguna dengan melakukan wawancara.
- c. Pada tahap kedua yaitu *Define* menentukan masalah- masalah yang didapat dari tahap sebelumnya.
- d. Pada tahap ketiga yaitu *Ideate* menemukan ide untuk menyelesaikan permasalahan yang sudah ditentukan.
- e. Pada tahap ke empat *Prototype* yaitu penerapan dari ide-ide yang ada dan menentukan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan user.
- f. Pada tahap terakhir yaitu *Test* melakukan pengetesan pada produk yang sudah dirancang kepada user, dengan menggunakan *System Usability Scale (SUS)*.