

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini memperkenalkan keseluruhan penelitian, dimulai dari konteks perkembangan teknologi di sektor pendidikan. Latar belakang masalah menyoroti tantangan yang dihadapi oleh program *Brand Ambassador* Telkom *University*, yang dikenal sebagai Tanjidor.

### **I.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi di era digital telah mendorong perubahan signifikan. Tentu saja, kebutuhan informasi yang terus meningkat memicu revolusi industri 4.0, yang menengkan digitalisasi dan membuat lebih cepat serta efisien. Dengan berkembangnya teknologi informasi dalam berbagai sektor, termasuk sektor Pendidikan (Firdani et al., 2024). Institusi pendidikan, khususnya perguruan tinggi yang di mana dituntut untuk dapat mengadopsi teknologi sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas pengelolaan program yang mereka jalankan. Telkom *University* saat ini sedang ada di tahap digitalisasi menuju kategori *smart campus* menuju perguruan tinggi masa depan yang harus memperhatikan tuntutan para *stakeholder* termasuk mahasiswa dan dosen (Qurtubi, 2022).

Dari beberapa program yang diimplementasikan salah satunya adalah program *brand ambassador campus* yang bertujuan untuk memperkuat *branding* dan memperluas jangkauan komunikasi, karena globalisasi dan inovasi pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan dengan menggunakan media sosial yang sudah membawa keuntungan bagi perusahaan salah satunya Telkom *University* (Aliyah, 2024). Program ini berperan sebagai media promosi dan penghubung antara instusi dengan khalayak luas yang menjadikan mahasiswa Telkom *University* sebagai *branding* atau wajah dari Telkom *University* sebagai perwakilan.

Telkom *University*, sebagai salah satu perguruan tinggi yang unggul di dalam teknologi informasi di Indonesia turut menyelenggarakan program *Brand Ambassador* sebagai bagian dari upaya untuk mempromosikan universitas dan menarik minat calon mahasiswa (Putra & Sastika, 2022).



Gambar I-1. Logo tanjidor

Terkait hal tersebut, peneliti melakukan diskusi dengan kepala *Public relations & analytics* (PRA) Telkom *University*, yaitu Bapak Daris Rohmansyah Maulana dan Bapak Adrian. W mengenai pembuatan *website* Tanjidor ini dan menghasilkan saran fitur level anggota TelUtizen Menjadi *Ambassador* (Tanjidor).



Gambar I-2. Interview *Public relations & analytics* (PRA)

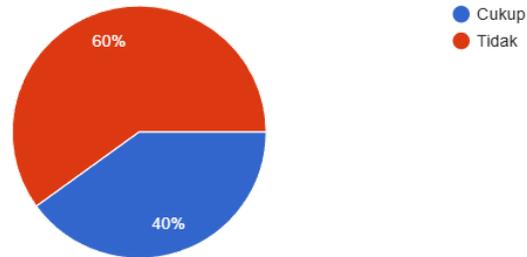
Peneliti juga melakukan survei kepada 10 responden anggota Tanjidor dengan mayoritas *batch* 3. Peneliti mencari informasi terkait sistem *manage* konten yang sudah ditetapkan oleh *Public relations & analytics* (PRA) (PRA) Telkom *University*. Hasil yang diperoleh adalah sebanyak 44,4% responden menyebutkan bahwa sistem *manage* konten Tanjidor saat ini cukup efisien dan 55,6%

menyebutkan bahwa sistem *manage* konten saat ini tidak efisien. Ada beberapa alasan yang dituliskan oleh responden salah satu contohnya adalah “Karena masih menggunakan excel dan masih suka tidak tercatat kontennya lalu terlewat”. Dengan permasalahan yang ditemukan, peneliti memberikan solusi yang di mana peneliti akan membuat *dashboard* untuk para anggota Tanjidor di mana nantinya akan ada fitur *upload* ide konten, *upload* konten, dan forum diskusi. Untuk di sisi oleh *Public relations & analytics (PRA)* (PRA) sendiri akan ada fitur target konten, jumlah konten yang sudah di-*upload*, input *event*, mengedit status konten, forum diskusi, dan akan ada fitur *requitment* yang di mana berguna pada saat Tanjidor sedang mengadakan seleksi anggota baru Tanjidor, di mana pada fitur ini akan membantu PRA dalam tahap *screening* dokumen, *interview*, dan sampai final penerimaan anggota Tanjidor.

Apakah menurut kalian system manage konten Tanjidor sudah cukup efisien?

Salin diagram

10 jawaban



Jelaskan Alasannya

10 jawaban

kadang saya dan teman teman saya masih suka bingung dengan flow yang berubah2

Karena sudah sesuai dengan semestinya

Per orang akan mendapatkan giliran pada tiap minggunya, sudah cukup baik

terkadang birokrasi tidak berjalan baik dan peraturan yang dibuat tidak berjalan dengan baik

Sudah cukup tertata kalau yang sekarang.

karena masih terkesan konvensional (menggunakan excel) yang kadang suka terlewat atau tidak tercatat konten yang ada

liat yahg di atas udh cukup menjelaskan

saat saya ada ide konten kadang sulit untuk langsung menuliskanya diakarenakan bukan meeting mingguan mentoring

Kadang masih sering hanya itu itu aja yang ngonten, baiknya sih emang harus bergantian, tapi balik lagi, tanjidornya juga harus inisiatif juga:>

Konten yang dibuat kemungkinan sudah memiliki struktur konten yang terorganisir untuk berbagai kebutuhan seperti promosi kampus, informasi akademik, dan kegiatan mahasiswa

Gambar I-3.Survey *User Experience* Anggota Tanjidor

Kemudian peneliti juga mendapatkan informasi mengenai *branding* dari Tanjidor itu sendiri. Anggota Tanjidor menyebutkan bahwa Tanjidor masih kurang dikenal dikarenakan beberapa mahasiswa atau staf dari Telkom *University* mengetahui label *Brand Ambassador* Telkom *University* bukan TelUtizen menjadi *Ambassador* (Tanjidor). Peneliti mempunyai solusi untuk membuat halaman depan *website* yang

dapat dijangkau oleh eksternal, di mana tampilan awal *website* akan menjelaskan apa itu Tanjidor, *benefit* menjadi anggota, dan dokumen-dokumen yang perlu mahasiswa siapkan untuk tahap *recruitment*.

Menurut kalian apakah Tanjidor cukup dikenal?

9 jawaban

kurang
Kalau menurut aku dikenalnya sebagai ambassadror bukan tanjidor
Kurang:)
cukup dikenal
Ya
lumayan tapi tidak semua orang tau, taunya BA telkom
iya
Cukup
Lebih mengenal personal individu nya dibanding 'tanjidor' nya itu sendiri

Gambar I-4. Survey *User Exeperience* Anggota Tanjidor

Oleh karena itu, peneliti menjadikan Tanjidor sebagai *study case* penelitian karena Tanjidor termasuk dalam program Telkom *University* yang di mana mempunyai tanggung jawab menaikan *branding* Telkom *University* secara nasional maupun internasional (Adnan, 2024). Melalui penelitian ini, peneliti berupaya merancang *user interface* dan *user experience* yang optimal untuk *website* Tanjidor menggunakan metode pilihan peneliti yaitu metode *design thinking*, dengan tujuan meningkatkan efektivitas pengelolaan program *Ambassador* di Telkom *University*. Dengan adanya *platform* yang dirancang sesuai dengan kebutuhan pengguna, peneliti berharap proses pengelolaan program menjadi efisien yang memudahkan komunikasi antara anggota Tanjidor dengan *Public relations & analytics (PRA) Staff (PRA)* serta memudahkan *Public relations & analytics (PRA) Staff (PRA)* untuk proses *recruitment* anggota Tanjidor.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana cara melakukan suatu perancangan *front-end* pada *website* TelUtizen Menjadi *Ambassador* (Tanjidor) Telkom *University* menggunakan metode *design thinking*?
2. Bagaimana cara mengimplementasikan *front-end website* Tanjidor Telkom *University* berdasarkan perancangan yang dibuat?
3. Bagaimana melakukan pengujian *usability website* Tanjidor Telkom *University*?

Dengan merumuskan masalah-masalah di atas, penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki kesulitan dalam rekrutmen dan mengelola konten dalam sistem Tanjidor Telkom *University*.

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Merancang *front-end* berdasarkan hasil penelitian pada *website* Tanjidor Telkom *University* menggunakan metode *DesignThinking*.
2. Melakukan implementasi *front-end* pada *website* Tanjidor Telkom *University* berdasarkan dengan hasil *front-end* yang dibuat.
3. Melakukan pengujian *usability website* Tanjidor Telkom *University* secara kualitatif dan kuantitatif.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Penelitian ini terdapat beberapa ruang lingkup pembahasan agar sesuai dengan focus permasalahan, di antaranya sebagai berikut:

1. Tampilan perancangan yang berbasis *website*.
2. Penelitian ini mempunyai batas hanya pada Tanjidor Telkom *University* Bandung, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
3. Penelitian ini mempunyai fokus pada *recruitment*, *manage* konten dan *performance* Tanjidor Telkom *University*.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, di antaranya sebagai berikut:

1. Bagi *Public relations & analytics* (PRA) Telkom *University* penelitian ini akan memudahkan pengelolaan data dan pemantauan kinerja dari anggota Tanjidor. *Website* ini akan memudahkan PRA saat *open recruitment* anggota Tanjidor, mendukung pengumpulan data performa *Ambassador*, sehingga tim dapat melakukan analisis lebih mudah, seperti evaluasi keaktifan dan efektivitas kegiatan, untuk perbaikan berkelanjutan. *Website* ini juga akan meningkatkan *branding* dan citra positif universitas di mata publik maupun mahasiswa Telkom *University*.
2. Bagi anggota Tanjidor penelitian ini akan memudahkan akses informasi dan kegiatan yang akan datang, sehingga anggota Tanjidor dapat dengan mudah memahami jadwal kegiatan mereka serta mengurangi adanya kebingungan dan memastikan semua informasi yang diperlukan dapat diakses. *Website* ini memungkinkan anggota untuk memantau dan menerima pengingat terkait tugas dan tanggung jawab mereka, sehingga mereka dapat menjalankan peran dengan lebih terarah.
3. Bagi *domain* Sistem Informasi penelitian ini menciptakan teknologi berbasis *website* yang mengelola anggota Tanjidor dan *Public relations & analytics* (PRA) Telkom *University* dalam *manage* konten dan perekrutan.

## **1.6 Sistematika Laporan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **Bab I           Pendahuluan**

Bab ini memuat latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup dan batasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang menjelaskan isi dari setiap bab dalam laporan ini.

### **Bab II           Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini disajikan landasan teori yang mendukung topik penelitian, meliputi teori-teori dasar yang relevan, studi terdahulu, serta konsep-konsep yang menjadi dasar dalam pengembangan sistem. Selain itu, dilakukan analisis terhadap beberapa metode atau pendekatan yang memungkinkan untuk diterapkan dalam penelitian, diakhiri dengan penjabaran alasan pemilihan metode yang digunakan.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan pendekatan dan metode penelitian yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Di dalamnya termasuk tahapan-tahapan dalam proses penelitian, teknik pengumpulan data, metode analisis data, dan kerangka kerja yang digunakan dalam proses perancangan sistem.

### **Bab IV Analisis dan Perancangan**

Bab ini berisi analisis kebutuhan sistem yang mencakup identifikasi masalah, kebutuhan fungsional dan non-fungsional, serta pengguna sistem. Selanjutnya dibahas rancangan sistem berupa desain antarmuka, alur proses, dan struktur data yang menjadi dasar dalam pengembangan aplikasi atau sistem.

### **Bab V Hasil dan Evaluasi**

Bab ini menyajikan hasil implementasi dari perancangan sistem yang telah dilakukan. Termasuk dalam bab ini adalah pengujian terhadap sistem, baik secara fungsional maupun dari segi usability, untuk mengevaluasi apakah sistem telah memenuhi kebutuhan pengguna dan menyelesaikan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

### **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Bab terakhir berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, yang merangkum temuan-temuan penting dan

pencapaian terhadap tujuan penelitian. Selain itu, disampaikan pula saran untuk pengembangan lebih lanjut atau penelitian berikutnya yang relevan dengan topik ini.