

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan teknologi informasi, internet telah menjadi sumber utama untuk mengakses berbagai informasi dengan cepat dan luas. Internet mempermudah kita dalam mencari segala jenis informasi dan menjadi pintu gerbang menuju berbagai *website* yang menyediakan beragam konten yang kita butuhkan. *Website* merupakan platform yang menyuguhkan informasi dengan memanfaatkan konsep *hyperlink*. Web didefinisikan sebagai aplikasi yang memuat berbagai dokumen multimedia seperti teks, gambar, animasi, dan video, yang dapat diakses melalui perangkat lunak bernama browser [1].

Salah satu tantangan yang dihadapi oleh *event organizer* adalah kesulitan dalam membangun jejaring dan melakukan publikasi di tengah persaingan pasar yang cepat, praktis, dan digital. Tantangan ini tidak hanya muncul dari acara pernikahan, tetapi juga dari berbagai kegiatan instansi pemerintah, di mana pada tahun 2024 tercatat sekitar 300+ kegiatan resmi yang dilaksanakan. Selain itu, kegiatan publik seperti konser musik dan pertunjukan seni seringkali dilaksanakan oleh panitia lokal karena kurangnya perhatian terhadap jasa vendor dan manajemen acara yang profesional. Oleh karena itu, perlu adanya penggabungan semua acara tersebut ke dalam satu *platform* yang komprehensif dan dikelola oleh tenaga profesional yang kompeten, [1]

Nugraha Management merupakan salah satu *event organizer* yang bergerak menawarkan jasa pengelola segala jenis kegiatan. *Event organizer*, sebagai penyedia layanan yang bertanggung jawab dalam merencanakan dan melaksanakan berbagai jenis acara, menghadapi tantangan yang signifikan dalam memenuhi harapan klien serta mengelola sumber daya secara optimal. Nugraha Management, sebagai salah satu perusahaan *event organizer*, berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan melalui inovasi dalam desain antarmuka pengguna (UI) pada website mereka.

Salah satu tantangan di era digital yang sudah sangat maju ini, para penyedia jasa event telah mengalami transformasi signifikan. Perusahaan-perusahaan penyedia jasa event seperti Nugraha Management sudah tidak hanya mengandalkan kantor sebagai tempat untuk menjual jasa mereka, tetapi juga memanfaatkan *platform online* terutama *website* untuk dapat menjangkau lebih banyak *client*.

Meskipun kemudahan akses dan potensi pasar yang luas yang ditawarkan oleh *website*, pengalaman para penyelenggara *event* dalam mengkoordinasikan sebuah *event* tidak selalu berjalan sesuai harapan pengguna. Masalah-masalah yang dihadapi oleh pengguna saat melakukan pemesanan melalui *website* dapat menciptakan hambatan-hambatan yang mengganggu proses transaksi dan mengurangi kepuasan pengguna [2].

Beberapa masalah utama yang sering dihadapi oleh pengguna dalam melakukan proses pemesanan melalui *website* ialah keterlambatan respon, kesulitan dalam membandingkan harga dan layanan yang kurang responsif. Ketika masalah-masalah ini terjadi, hal ini yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pengguna, menurunkan kepercayaan terhadap Perusahaan, dan bahkan dapat memicu kehilangan pelanggan.

Salah satu teknologi yang banyak dikembangkan untuk mempermudah pekerjaan manusia adalah *Virtual Personal Assistant (VPA)*. *Virtual Personal Assistant (VPA)* adalah sebuah sistem yang bertindak seperti asisten pribadi. Salah satu bentuk *Virtual Personal Assistant (VPA)* adalah fitur. Sedangkan *Virtual Personal Assistant (VPA)* itu sendiri merupakan salah satu sistem dari bidang ilmu Kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*)[2].

Dalam rangka meningkatkan pengalaman pengguna dan memperkuat posisi pasar perusahaan Nugraha Management, perlu adanya upaya untuk membangun sebuah *platform personal assistant* yang dapat memberikan wawasan dalam memberikan konsultasi untuk penyelenggaraan sebuah *event* yang lebih baik. Salah

satu pendekatan yang dapat digunakan adalah penerapan metode *double diamond* dalam perancangan antarmuka *personal assistant*.

Secara keseluruhan, metode *Double Diamond* adalah pendekatan yang sangat relevan untuk perancangan antarmuka yang saya miliki. *Double Diamond* merupakan metode yang dikembangkan oleh British Design Council, terdiri dari dua “diamond” utama: eksplorasi masalah atau pemikiran divergen dan penyelesaian masalah atau pemikiran konvergen. Proses tersebut kemudian dibagi menjadi: *Discover, Define, Develop dan Deliver*. *Discover* dimulai dengan riset untuk menemukan sebanyak mungkin informasi tentang kebutuhan pemakai, *Define* adalah proses membandingkan informasi yang telah didapat untuk mengidentifikasi masalah utama yang dimiliki oleh pengguna [2].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang masalah, maka dapat diambil rumusan masalah seperti berikut “Bagaimana merancang website *personal assistant* untuk Perusahaan Nugraha Management dengan metode *Double Diamond*?”.

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini menggunakan metode *Double Diamond*.
2. Objek penelitian adalah Perusahaan “Nugraha Management”.
3. Penelitian ini dilakukan dari sudut pandang pengguna berusia 16 – 45 tahun.
4. Penelitian ini menggunakan pengujian dengan *tools maze*.
5. Penelitian ini berfokus pada fitur *personal assistant* dalam website event organizer.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan beberapa identifikasi masalah yang didapatkan penulis menetapkan tujuan penelitian agar jelas dan terarah. Tujuan penelitian ini meliputi perancangan desain antarmuka dan penciptaan pengalaman pengguna yang intuitif:

1. Merancang antarmuka pengguna yang intuitif dan menarik menggunakan pendekatan Double Diamond.
2. Memberikan rekomendasi praktis terkait penyelenggaraan event konser.
3. Mempermudah calon *customer* dalam memilih panggung, *sound system*, dan *merchandise*.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan semua uraian di atas, diharapkan penelitian ini sangat bermanfaat bagi peneliti, perusahaan dan pelanggan. Berikut adalah manfaat yang didapatkan.

1. Bagi Peneliti.

Penelitian ini bermanfaat untuk penelitian selanjutnya yang juga membahas tentang desain antarmuka dan pengalaman pengguna, dan ini bisa menjadi referensi khususnya yang dengan konteks yang sama yaitu *event organizer*.

2. Bagi Perusahaan

Manfaat yang didapatkan oleh pemilik perusahaan adalah mendapatkan kemudahan dalam mengenai kebutuhan dari para pelanggan yang ingin memakai jasa perusahaan dalam membuat sebuah event.

3. Bagi Pelanggan.

Pelanggan juga mendapatkan manfaat dari penelitian ini yaitu kemudahan dalam merancang sebuah event dan juga informasi mengenai kebutuhan dalam membuat sebuah event.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dibuat untuk membahas garis besar dari setiap bab yang ada, berikut sistematika penulisan dalam penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang Latar belakang, Rumusan masalah, Batasan masalah, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, dan Sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup penelitian sebelumnya mengenai desain antarmuka dan pengalaman pengguna. Selain itu, akan diuraikan juga teori-teori yang relevan dengan penelitian ini sebagai dasar dalam merancang dan mengevaluasi website personal assistant untuk event organizer.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pembahasan metode penelitian, objek penelitian, alur penelitian, kemudian metode yang digunakan dalam pengumpulan data serta analisis data yang diperoleh.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini merupakan tahapan penjelasan hasil rancangan desain antarmuka website personal assistant event organizer dan hasil kepuasan pengguna dalam menggunakan website.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan kesimpulan dari penelitian yang mencakup pencapaian hasil perancangan website dan menemukan jawaban dari rumusan masalah, selain itu bab ini juga akan membahas tentang temuan utama seperti perancangan pengalaman pengguna, keterbatasan penelitian serta rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.