

REDESAIN USER INTERFACE (UI) WEBSITE INTERNSHIP DDB TELKOM SEBAGAI UPAYA DIGITALISASI PROGRAM KERJA PRAKTIK

Alfian Bhre Wardhana¹, Puri Sulistiyawati²

Desain Komunikasi Visual, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro
114202003432@mhs.dinus.ac.id puri.sulistiya@dsn.dinus.ac.id

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel :

Diterima : 20 Agustus 2024
Disetujui : 9 September 2024

Kata Kunci :

Design Thinking, Iteratif, Redesain UI, Responsif, Telkom Indonesia

ABSTRAK

Direktorat Digital Business PT Telkom Indonesia memiliki program magang Kerja Praktik yang belum terintegrasi ke dalam situs web sebagai sarana informasi, pendaftaran dan pemantauan aktivitas program. Integrasi program tersebut jika tidak direalisasikan akan berdampak pada lambatnya laju perkembangan pemagang dan kurangnya efektivitas dalam manajemen program Kerja Praktik. Redesain user interface pada website internship DDB Telkom ini bertujuan untuk memberikan informasi dan pengelolaan program kerja praktek dengan tampilan yang responsif terhadap berbagai perangkat seperti ponsel, tablet, laptop sekaligus komputer. Metode analisis yang digunakan adalah metode kualitatif lalu dianalisis menggunakan analisis kebutuhan dan 5W + 1H melalui wawancara dengan pemagang, pembimbing dan admin program Kerja Praktik Telkom Indonesia. Proses perancangan dilakukan sesuai dengan tahapan metode design thinking. User Interface yang telah dirancang dilakukan uji coba kepada user, hasilnya didapatkan rata-rata tingkat keberhasilan sebesar 100% sehingga pengujian dapat dinyatakan berhasil dengan sangat baik.

ARTICLE INFO

Article History :

Received : August 20, 2024
Accepted : September 9, 2024

Keywords:

UI Redesign, Responsive, Iterative, Design Thinking, Telkom Indonesia

ABSTRACT

The Digital Business Directorate of PT Telkom Indonesia own a Work Practice Internship program that is not yet integrated into the website as a means of providing information, registration, and monitoring for the program activities. If the integration of the program is not realized, it will impact to the slow pace development of the interns and the lack of effectiveness in the Work Practice program management. The redesign of the user interface on the DDB Telkom internship website aims to provide information and a service of work practice program with responsive interface to various devices such as smartphones, tablets, laptops, and computers. The analysis method used is qualitative method using the needs analysis and 5W + 1H through interviews with interns, mentors, and administrators of the Telkom Indonesia Work Practice program. The design process is carried out according to the stages of the User Interface design thinking method. the designed user interface then tested on users, and gain average success rate of 100% as a result, so the testing can be declared very successful.

1. PENDAHULUAN

PT Telkom memiliki beberapa direktorat untuk menjalankan fungsi dan tujuannya masing-masing mendukung bisnis Telkom. Salah satu direktorat yang ada yaitu Direktorat Digital Business atau disingkat dengan DDB. Berlokasi di Jl. Gegerkalong Hilir No.47 Kota Bandung, Jawa Barat 40152 (Batam, Telkom 2017). Dilansir dari laman leap.digitalbisa.com dalam salah satu artikelnya PT Telkom, melalui Direktorat Digital Business (DDB), meluncurkan program Digistar Internship DDB Telkom sebagai upaya untuk membangun talenta digital di Indonesia. Program ini sudah digagas sejak tahun 2016, pada akhir tahun 2017, program magang Telkom dimulai untuk mendukung program yang diluncurkan oleh Binus. Sampai dengan saat ini Telkom sudah bekerjasama dengan lebih dari 100 perguruan tinggi di Indonesia. Durasi magang ini tergantung dari jalur mana mahasiswa mengikuti. Jika melalui jalur Kampus Merdeka, maka Telkom mengikuti code of conduct yang diberikan oleh Kemendikbud Ristek Dikti. Sebagaimana yang ditetapkan untuk cycle 5 yang berlangsung hanya sekitar 4,5 bulan. Melihat perkembangan tersebut, Digistar Internship DDB Telkom membuat website internship yang di development pada tahun 2018 dan digunakan pada tahun 2019 sebagai media yang mempermudah calon pemagang dalam mendaftar program magang dengan menyediakan berbagai informasi yang berisi informasi tentang program magang, persyaratan, proses pendaftaran dan testimoni dari peserta magang sebelumnya. Menurut Chen et al (2011) magang merupakan bagian dari kurikulum, praktikum profesional yang dilaksanakan dengan mengatur agar mahasiswa mendapatkan pengalaman nyata melalui bekerja di industri. Sejak awal terbentuk pada tahun 2016, Program Internship DDB Telkom bertujuan menjadi wadah bagi mahasiswa Indonesia untuk merasakan Real Learning Experience serta terlibat dalam pengembangan digital platform dan digital service dengan bimbingan profesional oleh supervisor dari berbagai divisi di lingkungan DDB. Antusiasme pendaftar program Digistar Internship DDB Telkom sangat tinggi, mencapai lebih dari 3.000 orang per bulan. "Saat ini, setiap bulannya tidak kurang 500 participant yang aktif. Sementara jika Direktorat Digital Business open recruitment, maka yang apply lebih dari 3000 orang", ucap Sendylenvi Regia selaku Manager Talent Operation Telkom Indonesia.

Program Digistar Internship DDB Telkom sejauh ini telah berjalan dengan sukses, namun dengan adanya perbedaan kebutuhan dari tiap *supervisor* menyebabkan program ini kemudian dibagi menjadi 2 (dua) yang dikategorikan berdasarkan periode pelaksanaan yaitu, Digistar Internship DDB Telkom program magang dengan periode pelaksanaan selama 6 hingga 12 bulan dan Kerja Praktik (KP) dengan periode pelaksanaan selama 2 hingga 4 bulan. Kedua program Internship DDB Telkom yaitu Digistar Internship dan KP juga memiliki kualifikasi dan benefit yang berbeda, peserta dalam program Digistar Internship yaitu mahasiswa minimal semester 5, sedangkan peserta dalam KP yaitu mahasiswa dan siswa SMK. Jika meninjau dari mekanisme, Program magang Digistar Internship DDB Telkom telah seluruhnya terintegrasi secara digital melalui website internship.ddbtelkom.id sehingga calon participant lebih mudah untuk mendapatkan informasi dan memantau jalannya program internship dari website DDB Telkom. Namun berbeda dengan program KP dari DDB Telkom, yang mana memiliki mekanisme yang masih berjalan secara manual menggunakan *Google Form* baik dalam proses pendaftaran hingga pemberkasan pendaftar. Dengan proses yang masih dilakukan dengan cara manual tersebut peserta program KP mengalami banyak kendala seperti dalam proses pendaftaran informasi untuk tahapan administrasi hingga proses *interview* terlewat karena hanya dikirimkan melalui email. Peserta KP tidak memiliki akses untuk memantau progress dari pendaftaran dan aktivitas program, bahkan pengumpulan berkas persyaratan pendaftaran masih dilakukan manual. Kemudian dari sisi Supervisor sendiri juga terkendala dalam memantau peserta KP, mulai dari proses administrasi, aktivitas program dan proses rekrutmen. Dengan belum tersedianya fitur program KP pada website Internship DDB Telkom, maka banyak informasi yang tidak dapat tersampaikan secara efektif kepada peserta hingga sulitnya *supervisor* dan *administrator* dalam mengelola program tersebut.

Melihat permasalahan tersebut, dapat diketahui bahwa penggunaan *website* Internship DDB Telkom belum optimal. Website menjadi salah satu platform pendukung untuk menyediakan layanan kepada pengguna. Sehingga dibutuhkan inovasi dalam pelayanan untuk memberikan kemudahan bagi

pengguna website. Tampilan User Interface (UI) yang sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna, meliputi tersedianya fitur-fitur penting, navigasi yang mudah digunakan, hierarki tipografi dan warna, serta layout halaman yang mudah dipahami. Berdasarkan uraian tersebut, maka diperlukan Redesain user interface website internship DDB Telkom sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas program Digistar Internship DDB Telkom dan digitalisasi program kerja praktik. Redesain ini dapat meningkatkan antusiasme pendaftar, mempermudah proses pendaftaran, menyediakan informasi yang lebih lengkap, Perancangan UI pada website tersebut juga dapat memudahkan para pendaftar KP maupun peserta untuk memantau proses pendaftaran dan aktivitas program. Serta dapat membantu pengelola dalam mengelola data para peserta KP menjadi lebih mudah dan sistematis.

2. METODE

Metode penelitian kualitatif digunakan dalam perancangan ini untuk memahami fenomena yang terjadi pada subjek penelitian, termasuk perilaku, tindakan, dan kebutuhan mereka. Menurut Sugiyono (2019: 18), Metode penelitian kualitatif adalah berdasarkan filsafat post-positivis dan umumnya digunakan untuk mempelajari objek alam melalui eksperimen dan perbandingan terbalik. Metode ini cenderung menghasilkan data yang tidak mengarah pada generalisasi, sehingga pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pendekatan campuran. Dalam perancangan ini, digunakan metode penelitian kualitatif untuk memahami kebutuhan pengguna dan mengembangkan konsep integrasi media sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam perancangan redesain ini menggunakan metode pengumpulan data primer dan sekunder sebagai dasar dari perancangan ini.

A. Data Primer

1. In-Depth Interview (IDI)

In-depth Interview (Wawancara mendalam) adalah proses untuk mendapatkan informasi penelitian melalui dialog tatap muka antara pewawancara dan informan. Wawancara ini bisa dilakukan dengan atau tanpa panduan, melibatkan interaksi yang berlangsung dalam waktu yang relatif lama. Beberapa aspek yang perlu diperhatikan termasuk intonasi suara, kecepatan berbicara, sensitivitas pertanyaan, kontak mata, dan ekspresi nonverbal. Metode ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi langsung dari sumber yang terlibat dalam konteks penelitian, dengan fokus pada kebutuhan dan preferensi pengguna serta pengembangan solusi sesuai dengan kebutuhan tersebut. Penting untuk segera mencatat hasil wawancara agar tidak terlupakan atau hilang. Pendekatan wawancara dilakukan secara terbuka dan tidak terstruktur, memerlukan peneliti untuk merangkum hasil dengan sistematis. Untuk memastikan integritas dan keamanan data, pertanyaan tambahan dapat diajukan kepada sumber data untuk klarifikasi. (Sugiyono, 2013: 240).

2.Kuesioner

Dalam metode ini, digunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan informasi dan kebiasaan dari responden. Tujuan penggunaan kuesioner adalah untuk mendapatkan data yang representatif secara efisien melalui partisipasi responden dalam jumlah yang besar.

3.Observasi

Perancangan ini memerlukan observasi dengan memahami kebutuhan dan perilaku pengguna, mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan UI website saat ini, dan mendapatkan masukan dari pengguna tentang desain UI website yang ideal. Hasil observasi ini diharapkan dapat membantu dalam merancang UI website internship Telkom DDB yang lebih menarik dan mudah digunakan.

B. Data Sekunder

Data sekunder didapatkan melalui studi pustaka yang dilakukan dengan menggunakan jurnal, artikel, dan situs website untuk mencari refrensi mengenai perancangan integrasi media interaktif website, terutama ilustrasi karakter internship dan KP journey yang nantinya dapat diaplikasikan dalam laporan perancangan integrasi media interaktif website Internship DDB Telkom.

Metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam perancangan ini terdiri dari analisa 5W+1H, dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai suatu masalah sehingga dapat dicari solusi yang efektif, dan analisis kebutuhan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai spesifikasi perangkat lunak yang kiranya dibutuhkan oleh pengguna. Penelitian ini menggunakan metode perancangan *design thinking*. *Design thinking* ini terdiri dari lima tahap yaitu *empathize, define, ideation, prototype dan testing*.

1. Empathize

Tahap pertama adalah Empati, yang melibatkan wawancara dan survei untuk mengumpulkan data dan informasi. Tujuannya adalah untuk memahami kebutuhan dan kebiasaan pengguna kami dalam menggunakan website yang kami buat. Setelah data terkumpul, gunakan peta empati untuk mengelompokkan data dan menemukan pola dalam informasi yang didapat. Hal ini akan membantu dalam merancang langkah-langkah selanjutnya.

2. Define

Pada tahap ini, desainer mulai menemukan masalah yang dirasakan oleh pengguna dan sudah mulai menentukan masalah yang ingin diselesaikan. Dalam tahap define, desainer perlu memahami secara mendalam masalah apa yang dihadapi dan dirasakan oleh pengguna, agar solusi desain yang dibuat dapat tepat sasaran.

3. Ideation

Tahap ketiga yaitu ideation, Pada tahap ini, desainer mulai berfokus mengembangkan ide-ide solusi untuk menyelesaikan masalah yang dialami pengguna. Selama tahap ini, desainer berfokus pada pengembangan ide-ide yang kreatif dan inovatif yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Metode yang digunakan pada tahap ini adalah information architecture, yang membantu dalam menyusun struktur konten dari aplikasi yang dapat memenuhi target pengguna. Selanjutnya, dilakukan low fidelity wireframe untuk merancang tampilan aplikasi yang lebih berfokus pada user experience berdasarkan data yang sudah dikumpulkan.

4. Prototype

Tahap prototype adalah fase di mana desainer membuat tampilan desain mock up yang menyerupai produk final. Melalui metode prototyping, sebuah sistem prototipe akan diproduksi sebagai perantara antara pengembang dan pengguna untuk berinteraksi dalam proses pengembangan sistem informasi (Puspita, 2020). Untuk memastikan kesuksesan proses prototyping, penting untuk mendefinisikan aturan pada tahap awal, di mana pengembang dan pengguna harus memiliki pemahaman yang sama bahwa prototipe dibangun untuk mendefinisikan kebutuhan awal. Prototyping adalah proses menerjemahkan ide dan solusi menjadi produk. Pada tahap prototyping, solusi yang dibuat digunakan, dimodifikasi, dan didesain ulang tergantung pada dampak solusi tersebut terhadap prototipe.

5. Usability Testing

Tahap usability testing, di mana desainer mulai melakukan uji coba atau usability testing produk yang telah dibuat. Hal ini dilakukan untuk menguji solusi yang telah dibuat dan mendapatkan feedback langsung dari pengguna. Kemudian hasil pengujian usability testing akan menjadi revisi untuk dilakukannya proses uji coba final. Definisi dari Usability adalah bagaimana sebuah situs web dapat dinavigasi pengguna secara efektif, efisien, dan memuaskan. (Warbung et al., 2023). Menurut Jacob Nielsen (2017), Usability adalah atribut kualitas yang mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antarmuka (interface). Istilah “usability” juga merujuk pada metode untuk meningkatkan kemudahan penggunaan selama proses desain. Usability Testing diukur dengan lima kriteria:

- a. Learnability, mengukur tingkat kemudahan melakukan tugas sederhana saat pertama kali menggunakan desain.
- b. Efficiency, mengukur kecepatan menyelesaikan tugas tertentu setelah mempelajari desain tersebut.
- c. Memorability, melihat seberapa cepat pengguna dapat menggunakan kembali desain setelah beberapa waktu.
- d. Errors, melihat jumlah dan tingkat kesalahan yang dilakukan pengguna, serta seberapa mudah mereka menemukan solusinya.
- e. Satisfaction, mengukur tingkat kepuasan dalam menggunakan desain.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis 5W+1H

- A. What (Apa Permasalahan yang melatarbelakangi Redesain User Interface(UI) Website Internship DDB Telkom sebagai upaya Digitalisasi Program Kerja Praktik?) Berdasarkan data yang didapat, ada beberapa kendala yang terdapat pada manajemen program yaitu minimnya informasi tentang proses pendaftaran kepada calon Participant dan juga sulitnya monitoring program Kerja Praktik.
- B. Where (Dimana letak permasalahan kejadian tersebut?) Permasalahan nya terletak di internship.ddbtelkom.id website magang Direktorat Digital Business Telkom dalam pengembangan dan digitalisasi program Kerja Praktik.
- C. Who (Siapa yang mengalami permasalahan tersebut?) Permasalahan tersebut dialami oleh Direktorat Digital Business Telkom Indonesia.
- D. When (Kapan Permasalahan tersebut terjadi?) Pada tahun 2020 hingga 2023 admin, supervisor dan participant mengalami kendala dalam proses administrasi, rekrutmen serta monitoring program Kerja Praktik.
- E. Why (Kenapa Permasalahan tersebut terjadi) Permasalahan ini berasal karena program KP memiliki mekanisme yang masih berjalan secara manual menggunakan Google Form yang mana dengan proses tersebut peserta mengalami banyak kendala seperti dalam proses pendaftaran informasi untuk tahapan administrasi hingga proses interview terlewat karena hanya dikirimkan melalui email. Peserta KP tidak memiliki akses untuk memantau progress dari pendaftaran dan aktivitas program, bahkan pengumpulan berkas persyaratan pendaftaran masih dilakukan manual.
- F. How (Bagaimana mengatasi masalah tersebut?) Solusi dari permasalahan tersebut adalah dengan membuat desain yang lebih menarik dan mudah dipahami bagi para calon participant. Sehingga dalam tugas akhir ini akan dilakukan perancangan ulang terhadap tampilan website Internship DDB Telkom sebagai upaya digitalisasi program KP dengan menyesuaikan karakteristik perusahaan yang fleksibel, minimalis, dan modern.

Tabel 3. 1 Analisis kebutuhan desain

(Sumber: Penulis)

No.	Kategori	Visualisasi
1	Warna	Warna brand dari DBB Telkom yakni warna hijau serta warna-warna netral seperti hitam dan abu-abu
2	Layout	Campuran F pattern dan Z pattern
3	Layout style	Minimalist, Fleksibel
4	Illustration	Menggunakan ilustrasi menggambarkan tiap alur dari program Digistar Internship dan KP (<i>Registration/Document Submission, Administration/Screening, Interview, On Job, Graduate</i>)
5	Typeface	Sans Serif
6	Copy writing	Profesional, informatif dan komunikatif

7	<i>Icon</i>	Icon representatif dengan jenis <i>outline, fill, dan rounded</i>
---	-------------	---

Kesimpulan Analisis

Berdasarkan analisis 5W+1H dan analisis kebutuhan, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa permasalahan utama yang melatarbelakangi redesain UI website Internship DDB Telkom:

1. Kurangnya informasi tentang proses pendaftaran bagi calon participant: Calon participant kesulitan mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap tentang proses pendaftaran program Kerja Praktik (KP). Informasi yang tersedia di website internship.ddbtelkom.id masih terbatas dan tidak terstruktur dengan baik.
2. Sulitnya monitoring program Kerja Praktik: Admin, supervisor, dan participant tidak memiliki akses yang mudah untuk memantau progress program KP. Kurangnya data dan informasi yang terintegrasi tentang program KP.
3. Mekanisme pendaftaran manual yang tidak efisien: Pendaftaran program KP masih dilakukan secara manual menggunakan Google Form, yang rawan terjadi kesalahan dan memakan waktu lama. Calon participant harus mengirimkan berkas persyaratan secara manual, yang tidak praktis dan tidak efisien.
4. Kurangnya integrasi dengan website Internship DDB Telkom: Program KP belum terintegrasi dengan website Internship DDB Telkom, sehingga sulit untuk mengelola data dan informasi program KP. Hal ini menyulitkan departemen SDM dan manajer Talent Operation DDB Telkom dalam memberikan informasi aktual kepada pengguna.

Solusi dari permasalahan tersebut adalah dengan membuat desain yang lebih menarik dan mudah dipahami bagi para calon participant. Sehingga dalam tugas akhir ini akan dilakukan perancangan ulang terhadap tampilan website Internship DDB Telkom sebagai upaya digitalisasi program KP dengan menyesuaikan karakteristik perusahaan yang fleksibel, minimalis, dan modern.

Hasil Karya



Gambar 1.1 Mock Up User Interface website internship DDB Telkom

4. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Setelah dilakukannya redesain pada tampilan UI website Internship DDB Telkom, dapat disimpulkan bahwa redesain tampilan merupakan hal yang dibutuhkan oleh DDB Telkom, mengingat adanya penambahan program pada website yaitu program Kerja Praktik. Dengan adanya redesain ini yang tentu sesuai dengan kebutuhan pengguna akan mampu mempermudah pelaksanaan program, monitoring dan mengelola jalannya program. Ditambah lagi dengan perancangan yang tetap menggambarkan citra perusahaan itu sendiri dengan menggunakan berbagai karakteristik yang ada. Dari 2 (dua) task yang telah diujikan kepada responden pada tahapan testing didapatkan rata-rata tingkat keberhasilan dalam pengerjaan task adalah sebesar 100%, sehingga pengujian usability testing dapat dinyatakan berhasil dengan sangat baik berdasarkan skala usability testing.

4.2. Saran

Saran yang dapat penulis berikan kepada DDB Telkom adalah sebaiknya DDB Telkom dapat memanfaatkan dan melakukan pengelolaan program KP dengan baik serta melakukan pengembangan sistem pengelolaan agar menjadi lebih efektif dan tidak memberatkan pengguna. Hal ini dapat meminimalisir munculnya keluhan dan memberikan solusi permasalahan secara bersama-sama sehingga DDB Telkom dapat melakukan pengelolaan program magang yaitu Digistar Internship dan Kerja Praktik dengan lebih efektif dan efisien.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Hasan, M., Bukhori, A., Pandita Bastari, R., Aria, D., & Razi, A. (2023). Perancangan User Interface Website Interaktif Sebagai Media Pembelajaran Tentang Plagiarisme Visual. 10(2), 3512.
- Herumurti, D., Bimantara, I. M. S., & Supriana, I. W. (2023). User-Centered Design-Based Approach in Scheduling Management Application Design and Development. IPTEK The Journal for Technology and Science, 34(1), 26.
<https://doi.org/10.12962/j20882033.v34i1.15088>
- Lu, Y., Zhang, C., Zhang, I., & Li, T. J. J. (2022). Bridging the Gap Between UX Practitioners' Work Practices and AI-Enabled Design Support Tools. Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings, September. <https://doi.org/10.1145/3491101.3519809>
- Vinjamuri, L. P., & Aghanaashaa, A. (2023). Solutions and strategies for regulation of E-waste management. International Conference of Numerical Analysis and Applied Mathematics Icnaam2021, 2849, 020051. <https://doi.org/10.1063/5.0152312>
- Warbung, T., Sriherlambang, B., Oei, J., & Carina, R. (2023). Low Fidelity Prototype Design to Facilitate NDA GCF Website Navigation Process for Submitting Climate Action Project Proposal. E3S Web of Conferences, 388. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202338804>
- C. Kurniawan, A. P. Sari, and A. Syahjara, "Sejarah Web Service dan Penggunaannya," 2017. [Online]. Available: <http://sejarahwebservice.blogspot.com/2017/03/sejarah-web-service.html>.
- Tsai, Kuan-chen. 2018. "Development of the Tsai Design Thinking Scale." Art and Design Studies 69 (2012): 44–54.
- Osterwalder, Alexander. 2014. Value Proposition Design.
- Plattner, Hasso, Christoph Meinel, and Larry Leifer. 2012. "Design Thinking Research: Measuring Performance in Context." Design Thinking Research: Measuring Performance in Context, 1–302. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-31991-4>.
- Roberto Verganti. 2009. Design Driven Innovation: Changing the Rules of Competition by Radically Innovating What Things Mean. Journal of Chemical Information and Modeling. Vol. 53.