

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era digital saat ini, perkembangan teknologi telah mendorong transformasi berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia kerja. Salah satu tren yang semakin berkembang adalah konsep kerja lepas. pekerja lepas memiliki kebebasan dalam memilih proyek dan klien tanpa terikat pada satu perusahaan tertentu. Model kerja ini semakin diminati karena fleksibilitasnya yang tinggi serta peluang untuk bekerja dengan berbagai perusahaan di tingkat nasional maupun internasional [1].

Namun, meskipun industri kerja lepas terus berkembang, banyak tantangan dalam menemukan proyek yang sesuai dengan keahlian. Beberapa kendala utama yang sering dihadapi meliputi kesulitan dalam menemukan proyek yang relevan, kurangnya transparansi dalam proses rekrutmen, pengalaman pengguna (UX) yang kurang optimal, serta permasalahan keamanan dan kepercayaan. Banyak *platform* yang tersedia, namun tidak semuanya memiliki sistem pencocokan yang efektif antara pekerja lepas dan klien. Selain itu, beberapa *platform* memiliki sistem yang kurang jelas dalam hal penilaian, harga jasa, serta proses pembayaran. Tidak sedikit yang mengalami kesulitan dalam menavigasi *platform* yang kompleks, sehingga menyulitkan dalam mencari proyek atau mengelola pekerjaan. Ketidakpastian dalam transaksi, seperti keterlambatan pembayaran atau klien yang tidak terpercaya, juga menjadi masalah yang sering dihadapi [2].

Dalam bekerja lepas, rata-rata gaji pekerja lepas di Indonesia adalah sebesar Rp 1.200.000 per bulan. Beberapa kota tercatat memiliki gaji pekerja lepas yang lebih tinggi dari rata-rata, seperti Bogor dengan Rp 4.000.000 dan Tangerang sebesar Rp 3.600.000 per bulan [3]. Sementara itu, popularitas *platform* bekerja lepas di Indonesia juga cukup tinggi. Fiverr memperoleh sekitar 11.000 kunjungan dari Indonesia per bulan, sedangkan Upwork mencatat jumlah pengunjung yang lebih besar, yaitu mencapai 14.000 pengunjung per bulan dari Indonesia [4]. Angka ini menunjukkan bahwa minat terhadap dunia *freelancing* di Indonesia terus berkembang, seiring dengan meningkatnya akses terhadap *platform* kerja lepas global.

Seiring dengan berkembangnya industri kerja lepas, berbagai *platform* telah

hadir untuk memfasilitasi pencocokan antara pekerja lepas dan klien. Beberapa *platform* global seperti Fiverr dan Upwork menjadi pilihan utama bagi pekerja lepas karena memiliki basis pengguna yang besar dan sistem transaksi yang sudah terstruktur. Namun, kedua *platform* tersebut memiliki beberapa kelemahan yang dapat menjadi kendala bagi pekerja lepas, terutama bagi mereka yang baru memulai. Fiverr, misalnya, menerapkan sistem persaingan terbuka yang membuat pekerja lepas dengan rating tinggi lebih mudah mendapatkan proyek dibanding pendatang baru. Selain itu, *platform* ini mengenakan potongan komisi sebesar 20% dari setiap transaksi, yang cukup besar bagi pekerja lepas yang ingin memaksimalkan pendapatan [5]. Sementara itu, Upwork memiliki sistem pencocokan yang lebih selektif, tetapi mengharuskan pekerja lepas membeli "connects" untuk bisa mengajukan penawaran, sehingga terdapat biaya tambahan sebelum mendapatkan proyek [6].

Terdapat Studi terbaru mengungkap bahwa salah satu tantangan utama dalam *platform* kerja lepas adalah adanya ketidakseimbangan kekuatan antara pekerja lepas dan klien, terutama dalam hal transparansi informasi, sistem pencocokan pekerjaan, serta metode evaluasi kinerja. Penelitian ini menyoroti pentingnya desain sistem yang lebih adil dan memberdayakan pekerja lepas agar mereka dapat mengelola hubungan kerja dengan lebih baik. Terdapat enam *design tensions* yang muncul dalam empat fase kerja pekerja lepas, termasuk kesulitan dalam negosiasi kontrak, umpan balik klien yang tidak memadai, serta kurangnya mekanisme untuk melindungi pekerja lepas dari eksploitasi [7]. Oleh karena itu, desain *platform* kerja lepas harus memperhitungkan keseimbangan antara kebutuhan pekerja lepas dan klien agar tercipta hubungan kerja yang lebih berkelanjutan.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas perancangan UI/UX untuk aplikasi pekerja lepas. Salah satunya adalah penelitian yang merancang UI/UX aplikasi jasa pekerja lepas berbasis *Android* menggunakan metode *User Centered Design (UCD)*. Penelitian ini berfokus pada aspek komunikasi, waktu penyelesaian, dan sistem pembayaran. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal pengujian lebih lanjut terhadap efektivitas desain serta hanya berfokus pada *platform Android* [8].

Lebih lanjut, terdapat penelitian yang membahas efektivitas *Design Thinking* dalam proyek inovasi telah dikaji secara kuantitatif melalui analisis 221 proyek konsultasi di Eropa. Studi ini mengidentifikasi enam praktik utama dalam *Design Thinking*, yaitu menemukan kebutuhan pengguna, memahami masalah yang

dihadapi, menantang asumsi yang ada, menavigasi hubungan masalah dengan solusi, menghasilkan ide melalui visualisasi, dan belajar melalui prototipe. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa metode *Design Thinking* lebih efektif dalam proyek yang menghadapi ketidakpastian tinggi dan membutuhkan eksplorasi ide yang lebih inovatif [9].

Pendekatan *Design Thinking* menunjukkan keunggulan dibandingkan *User-Centered Design (UCD)* dalam meningkatkan performa desain UI/UX. Misalnya, penelitian pada sistem informasi akademik kampus menggunakan metode *Design Thinking* menghasilkan peningkatan signifikan pada enam skala *User Experience Questionnaire (UEQ)*, termasuk *Novelty* yang awalnya bernilai negatif (-0,880) menjadi positif (5,286). Sebaliknya, penerapan UCD pada aplikasi perpustakaan digital iPusnas hanya menunjukkan peningkatan moderat, dengan skor *System Usability Scale (SUS)* dari 82,72 menjadi 86,27 dan *Net Promoter Score (NPS)* dari 55,56 menjadi 73,33 setelah dua iterasi. Hal ini menunjukkan bahwa *Design Thinking*, melalui proses iteratif dan eksploratifnya, lebih efektif dalam menghasilkan solusi inovatif dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan dibandingkan UCD yang lebih fokus pada kebutuhan pengguna [10] [11].

Kemudian terdapat jurnal yang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)* dalam evaluasi desain antarmuka. Misalnya, penelitian oleh Paguini dan Sisephaputra (2024) mengukur kepuasan pengguna *platform Stechoq Academy* menggunakan EUCS dan *WebQual 4,0*, menemukan bahwa variabel konten memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *t-test* 2,275 dan koefisien jalur 0,280. Sementara itu, studi oleh Aldhian dan Tolle (2023) menerapkan metode *Design Thinking* dalam perancangan aplikasi *marketplace* jasa kreatif, dengan evaluasi menggunakan UEQ menunjukkan efektivitas sebesar 94,4%, efisiensi 91,4%, dan kepuasan pengguna di atas 6,2. Hasil ini menunjukkan bahwa pendekatan *Design Thinking* lebih unggul dalam meningkatkan pengalaman pengguna dibandingkan metode lain seperti UCD [12] [13].

Untuk meningkatkan evaluasi kepuasan pengguna terhadap desain yang telah dikembangkan, penelitian ini juga mempertimbangkan penggunaan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Dari penelitian sebelumnya, pendekatan EUCS terbukti efektif dalam mengukur kepuasan pengguna melalui lima dimensi utama, yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Dengan menerapkan model EUCS pada penelitian ini, dapat diperoleh wawasan

yang lebih komprehensif mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam desain UI/UX Freework. Dimensi-dimensi EUCS akan membantu mengevaluasi apakah informasi yang diberikan cukup relevan, sistem pencocokan proyek akurat, antarmuka mudah digunakan, serta apakah sistem memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan pengguna [14].

Dibandingkan dengan *User-Centered Design (UCD)*, yang lebih fokus pada iterasi berbasis kebutuhan pengguna dan pengujian *usability* yang berulang, *Design Thinking* menawarkan pendekatan yang lebih luas dengan mempertimbangkan aspek eksplorasi ide serta inovasi dalam proses desain. UCD lebih cocok digunakan dalam proyek dengan kebutuhan pengguna yang sudah jelas, sementara *Design Thinking* lebih efektif dalam proyek yang membutuhkan eksplorasi dan pemecahan masalah kompleks. Oleh karena itu, penelitian ini memilih metode *Design Thinking* untuk merancang UI/UX *website* Freework agar dapat lebih fleksibel dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan dinamis pekerja lepas dan klien.

Untuk mengatasi permasalahan kerja lepas, diperlukan sebuah *platform* yang dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan dan pengalaman pengguna. Penelitian ini berfokus pada perancangan UI/UX *website* Freework menggunakan metode *Design Thinking*, karena pendekatan ini berorientasi pada pengguna melalui tahapan sistematis dari identifikasi kebutuhan hingga pengujian desain. Untuk menjamin kualitas interaksi pengguna, penelitian ini juga menerapkan prinsip *Eight Golden Rules of Interface Design* dari Shneiderman (1986) [15]. Delapan prinsip ini berfungsi sebagai panduan dalam mendesain antarmuka yang intuitif, konsisten, dan efisien, sehingga pengguna dapat menjalankan tugasnya dengan lebih mudah dan minim kesalahan. Dengan menerapkan prinsip ini, perancangan UI/UX Freework diharapkan mampu meningkatkan pengalaman pengguna secara menyeluruh, khususnya dalam hal navigasi, umpan balik sistem, dan kontrol pengguna terhadap sistem.

Evaluasi desain dilakukan melalui metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* yang berfokus pada lima dimensi kepuasan pengguna, yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Di samping itu, penelitian ini juga melakukan dua tahap *usability testing* berbasis skenario penggunaan untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi sistem. Tahap pertama digunakan untuk mengidentifikasi kendala dalam navigasi dan fungsi antarmuka, sedangkan tahap kedua digunakan untuk menguji efektivitas dari solusi perbaikan yang telah dilakukan. Dengan kombinasi pendekatan ini, diharapkan desain UI/UX Freework tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga efisien, fungsional, dan

intuitif bagi pekerja lepas, serta mampu menjadi solusi efektif dalam memfasilitasi pencarian proyek dan membangun kepercayaan antara pengguna dan klien.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini memiliki rumusan masalah yang perlu diteliti sebagai fokus penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang UI/UX *website* Freework dengan metode *Design Thinking* dan *Usability Testing* dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam pencarian proyek dan interaksi dengan klien?
2. Bagaimana tingkat kepuasan *website* Freework menggunakan metode evaluasi EUCS?

1.3 Batasan Permasalahan

Pada penelitian ini, memiliki batasan-batasan tertentu yang harus diperhatikan agar fokus penelitian tetap terarah dan terpercaya. Batasan-batasan tersebut mencakup:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada perancangan UI/UX *platform* Freework, sehingga implementasi teknis dalam bentuk pengkodean atau pengembangan *website* tidak secara menyeluruh dan hanya bagian *front-end* saja.
2. Studi ini menggunakan metode *Design Thinking* sebagai pendekatan utama, sehingga tidak membahas metode perancangan UI/UX lainnya.
3. Evaluasi desain UI/UX dilakukan dalam skala terbatas, dengan uji coba *usability* dan *End-User Computing Satisfaction* untuk evaluasi akhir *test* yang hanya melibatkan sejumlah kecil pengguna sebagai sampel, sehingga target utama pengguna *website* Freework ini adalah para pekerja lepas, mahasiswa *freshgraduate* dan orang yang kesulitan mencari pekerjaan.
4. Fokus penelitian ini adalah aspek pencarian proyek, transparansi rekrutmen, dan sistem pembayaran, sehingga tidak mencakup aspek lain seperti manajemen proyek atau fitur komunikasi kompleks antara pekerja lepas dan klien.

5. Penelitian ini hanya mempertimbangkan prinsip *Eight Golden Rules of Interface Design* dalam evaluasi desain, tanpa mengkaji prinsip HCI atau heuristik *usability* lainnya secara mendalam.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mencapai beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Merancang UI/UX *website* Freework menggunakan metode *Design Thinking* guna meningkatkan pengalaman pengguna dalam pencarian proyek dan interaksi dengan klien.
2. Mengevaluasi rancangan *website* Freework menggunakan *End-User Computing Satisfaction* untuk dinilai layak untuk dilanjutkan ke tahap implementasi dan pengembangan lebih lanjut.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat utama sebagai berikut:

1. Memberikan kontribusi dalam mengurangi tingkat pengangguran dan pengembangan *website* kerja lepas dengan desain yang lebih ramah pengguna.
2. Meningkatkan pengalaman pengguna dengan desain yang lebih transparan, efektif, dan mudah digunakan dalam mencari proyek dan mengelola transaksi.

1.6 Sistematika Penulisan

Berisikan uraian singkat mengenai struktur isi penulisan laporan penelitian, dimulai dari Pendahuluan hingga Simpulan dan Saran. Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

- Bab 1 PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan, bab ini menampilkan latar belakang masalah yang akan diteliti, rumusan masalah yang ditemui, batasan masalah selama pengerjaan penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian yang bisa diperoleh.

- Bab 2 LANDASAN TEORI

Pada bab 2 ini, berisikan teori yang akan digunakan pada penelitian ini. Untuk teori-teorinya yaitu, perancangan UI/UX *website* Freework, *user interface* (UI), *user experience* (UX), prinsip *Eight Golden Rules of Interface Design*, Teori warna, *usability testing*, *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *design thinking*, *user flow*, *Hypertext Markup Language* (HTML), *Cascading Style Sheets* (CSS), *JavaScript* (JS), dan *JavaScript Object Notation* (JSON).

- Bab 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab 3, akan membahas metode penelitian yang digunakan dan membahas rancangan UI/UX *website* Freework pembuatan penelitian ini dari awal hingga hasil akhir.

- Bab 4 HASIL DAN DISKUSI

Bab ini menjelaskan hasil perancangan *website* Freework dan evaluasi EUCS.

- Bab 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menampilkan kesimpulan dan saran dari penelitian ini.

