

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital telah menjadi salah satu tantangan utama dalam era modern, di mana kemajuan teknologi berkembang dengan pesat dan menuntut masyarakat untuk beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Digitalisasi tidak hanya berdampak pada sektor industri dan pemerintahan, tetapi juga pada kehidupan sehari-hari, termasuk dalam akses terhadap informasi, layanan publik, dan peningkatan keterampilan individu. Kota Surabaya, sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia, turut menghadapi tantangan ini dengan berbagai upaya untuk meningkatkan literasi digital masyarakatnya. Salah satu inisiatif utama yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya adalah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dengan mendirikan program Broadband Learning Center (BLC), yang bertujuan untuk menyediakan pelatihan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) bagi masyarakat secara gratis.

Menurut data, hanya 60 persen masyarakat berpendapat bahwa penggunaan TIK dapat meningkatkan produktivitas kerja, menarik peluang usaha, dan mengakses informasi (Widyatmoko, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat masih membutuhkan pendampingan dalam memahami serta mengoperasikan perangkat digital dengan efektif. Selain itu, laporan dari Kementerian Komunikasi dan Informatika menyatakan bahwa Indonesia masih menghadapi kesenjangan digital, di mana akses terhadap keterampilan digital belum merata, terutama di kalangan masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi.

Salah satu tantangan yang muncul dalam pelaksanaan program BLC adalah keterbatasan akses terhadap informasi dan layanan yang disediakan secara

digital. Survei internal BLC mengindikasikan bahwa sebagian pengguna mengalami kesulitan dalam mengakses informasi serta layanan yang ditawarkan melalui website resmi BLC. Masalah ini disebabkan oleh desain antarmuka yang kurang intuitif dan tampilan yang tidak responsif di berbagai perangkat, khususnya di perangkat mobile. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan layanan digital yang mudah diakses, pengelolaan website yang efisien dan berbasis pengalaman pengguna (User Experience/UX) menjadi faktor krusial dalam meningkatkan efektivitas program ini.

Pentingnya desain yang ramah pengguna dalam platform digital telah dibuktikan oleh berbagai penelitian. Nielsen Norman Group (2020) melaporkan bahwa 88% pengguna cenderung meninggalkan sebuah website jika mereka merasa kesulitan dalam navigasi atau menghadapi desain yang tidak menarik. Hal ini menunjukkan bahwa website yang tidak dioptimalkan untuk pengalaman pengguna dapat menghambat efektivitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pengembangan ulang (rebuild) website BLC berbasis User Interface (UI) dan User Experience (UX) menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, serta kepuasan pengguna dalam mengakses layanan pelatihan digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini bertujuan untuk menjawab dua kebutuhan utama:

1. **Peningkatan keterampilan digital masyarakat melalui pelatihan TIK**, yang mencakup pengoperasian komputer, penggunaan perangkat lunak produktivitas, serta pengenalan dasar multimedia. Pelatihan ini diharapkan dapat membantu peserta meningkatkan kompetensi digital mereka, sehingga lebih siap menghadapi tantangan transformasi digital di berbagai aspek kehidupan.
2. **Pengembangan ulang website BLC berbasis UI/UX**, untuk memastikan layanan digital yang lebih optimal dan inklusif bagi masyarakat. Dengan perancangan ulang ini, diharapkan website BLC dapat menjadi lebih mudah digunakan, responsif di berbagai perangkat, serta lebih informatif bagi peserta pelatihan.

Kegiatan PKL ini mengintegrasikan dua aspek utama, yaitu peran sebagai instruktur TIK dan peran sebagai UI/UX designer. Dengan menggabungkan kedua aspek ini, pelatihan digital tidak hanya dilakukan secara tatap muka, tetapi juga diperkuat dengan platform digital yang lebih optimal. Website BLC yang dikembangkan diharapkan dapat menjadi media pendukung pembelajaran daring, sehingga peserta dapat mengakses materi dan informasi pelatihan kapan saja dan di mana saja.

Secara keseluruhan, PKL ini diharapkan dapat memberikan solusi yang komprehensif terhadap tantangan literasi digital dan transformasi layanan berbasis teknologi di Surabaya. Dengan meningkatkan keterampilan digital masyarakat serta mengembangkan platform pembelajaran yang lebih efektif, program BLC dapat semakin berkontribusi dalam membangun ekosistem digital yang inklusif dan berkelanjutan di Kota Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana meningkatkan keterampilan digital masyarakat Surabaya melalui pelatihan TIK di BLC?
2. Apa langkah-langkah strategis dalam mengembangkan ulang website BLC berbasis UI/UX untuk meningkatkan aksesibilitas dan pengalaman pengguna?
3. Bagaimana mengintegrasikan kedua peran tersebut untuk mendukung transformasi digital masyarakat Surabaya?

1.3 Tujuan

1. Memberikan pelatihan TIK yang efektif untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, khususnya di Surabaya.
2. Merancang dan mengimplementasikan desain ulang website BLC berbasis UI/UX yang berfokus pada kebutuhan pengguna.
3. Mendukung visi Diskominfo Surabaya dalam menciptakan masyarakat yang cerdas digital (digital smart society).

1.4 Manfaat

1. Bagi Instansi Tempat Magang (Diskominfo dan BLC Surabaya):

- o Peningkatan kualitas layanan pelatihan TIK melalui metode pengajaran yang inovatif.
- o Website yang lebih fungsional dan responsif untuk meningkatkan interaksi dan keterlibatan masyarakat.

2. Bagi Universitas:

- o Memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan keterampilan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan di dunia kerja.
- o Menjadi bahan evaluasi dan referensi untuk meningkatkan relevansi kurikulum terhadap kebutuhan industri.

3. Bagi Mahasiswa:

- o Meningkatkan kompetensi dalam pengajaran dan pengelolaan peserta pelatihan.
- o Memperoleh pengalaman praktis dalam pengembangan UI/UX, termasuk analisis kebutuhan pengguna dan implementasi desain.
- o Mengasah keterampilan komunikasi, manajemen waktu, dan kolaborasi tim dalam lingkungan profesional.

1.5 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diangkat dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini melibatkan dua aspek utama yang terkait dengan peningkatan literasi digital masyarakat melalui pelatihan di Broadband Learning Center (BLC) Surabaya serta pengembangan ulang website resmi BLC. Berikut adalah rincian masalah inti yang diidentifikasi:

1. Pelatihan TIK untuk Masyarakat:

- o Bagaimana meningkatkan efektivitas pelatihan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di BLC agar dapat memenuhi kebutuhan peserta dengan berbagai latar belakang dan tingkat pemahaman teknologi yang berbeda?

- o Apa metode pengajaran yang paling sesuai untuk memastikan bahwa pelatihan TIK dapat diakses dan dipahami oleh semua kalangan, mulai dari pelajar hingga pekerja profesional?
- o Bagaimana mengatasi kendala dalam penyampaian materi, seperti keterbatasan waktu, perbedaan tingkat kemampuan peserta, dan ketersediaan fasilitas pendukung?

2. Pengembangan Ulang Website BLC:

- o Bagaimana mendesain ulang tampilan (User Interface) website BLC agar lebih menarik, responsif, dan mudah diakses oleh pengguna dari berbagai perangkat, termasuk desktop dan mobile?
- o Apa saja fitur-fitur utama yang perlu ditambahkan atau disempurnakan untuk meningkatkan pengalaman pengguna (User Experience) dan mendukung layanan digital BLC?
- o Bagaimana mengintegrasikan kebutuhan pengguna dan tujuan organisasi dalam kerangka kerja desain ulang website?

3. Integrasi Pelatihan TIK dan Pengembangan Website:

- o Bagaimana memastikan bahwa pelatihan TIK dan pengembangan ulang website saling mendukung untuk mencapai tujuan besar BLC, yaitu meningkatkan literasi digital masyarakat?
- o Apa langkah-langkah strategis untuk mengintegrasikan hasil analisis dan umpan balik dari pelatihan TIK ke dalam proses pengembangan ulang website?