

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam pelaksanaan pelatihan pekerja, masih terdapat berbagai kendala yang dapat menghambat efektivitas proses pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Metode pelatihan konvensional yang masih mengandalkan kegiatan tatap muka sering kali memiliki keterbatasan dalam hal waktu, tempat, dokumentasi materi, serta pemantauan perkembangan peserta pelatihan (Iqbal, 2026). Selain itu, proses administrasi pelatihan seperti penyampaian materi, pencatatan aktivitas pembelajaran, hingga evaluasi hasil pelatihan masih dapat dilakukan secara manual sehingga berpotensi menyebabkan kurang optimalnya pengelolaan informasi dan proses monitoring.

Perusahaan membutuhkan suatu sistem yang mampu mendukung kegiatan pelatihan secara fleksibel, terstruktur, dan terdokumentasi dengan baik. Tanpa adanya sistem pengelolaan pembelajaran yang terintegrasi, perusahaan akan mengalami kesulitan dalam memastikan seluruh pekerja memperoleh akses pelatihan yang sesuai, memantau tingkat keterlibatan peserta, serta mengevaluasi efektivitas program pelatihan yang telah dilaksanakan.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah mendorong pemanfaatan berbagai aplikasi digital untuk meningkatkan

efektivitas dan efisiensi aktivitas, termasuk dalam bidang pembelajaran dan pelatihan. Salah satu penerapannya adalah *Learning Management System* (LMS), yaitu sistem berbasis web yang digunakan untuk mengelola proses pembelajaran secara digital. LMS memungkinkan pengguna mengakses materi pembelajaran secara daring, mengelola konten, serta mendukung proses pelatihan dan evaluasi secara terintegrasi, sehingga menjadi solusi yang efektif bagi institusi pendidikan maupun perusahaan dalam meningkatkan kualitas pembelajaran dan pengembangan kompetensi.

Learning Management System (LMS) merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengelola proses pembelajaran atau pelatihan secara digital, mulai dari penyampaian materi, pelaksanaan pelatihan, hingga evaluasi dan pelaporan hasil pembelajaran. Pemanfaatan LMS tidak hanya diterapkan pada institusi pendidikan, tetapi juga di lingkungan perusahaan sebagai sarana untuk meningkatkan kompetensi karyawan melalui program pelatihan yang lebih efektif, terstruktur, dan mudah dipantau.

Menurut (Norman, 2013) Untuk memecahkan masalah perancangan pelatihan pekerja yang dibutuhkan pada *website* PT. Bynet Network Indonesia Perancangan sebuah *Learning Management System* (LMS) memerlukan pendekatan desain yang mampu mengakomodasi kebutuhan pengguna secara menyeluruh, mulai dari tahap identifikasi permasalahan hingga menghasilkan solusi akhir yang sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu, penelitian ini menerapkan metode *Double Diamond* sebagai pendekatan dalam proses perancangan. Metode *Double Diamond* diperkenalkan oleh British Design

Council pada tahun 2005 sebagai kerangka kerja yang berpusat pada pengguna (*user-centered design*). Metode ini memiliki dua keunggulan utama, yaitu menempatkan kebutuhan pengguna sebagai fokus utama dalam proses pengembangan serta memiliki alur kerja yang sistematis dan mudah dipahami. Struktur *Double Diamond* terdiri atas dua tahapan eksplorasi berbentuk berlian, di mana berlian pertama berfokus pada proses memahami dan mendefinisikan permasalahan, sedangkan berlian kedua difokuskan pada pengembangan, penyempurnaan, dan penyampaian solusi desain yang dihasilkan. Alasan penulis menggunakan metode *Double Diamond* adalah karena pendekatan desain ini fokus pada analisis masalah sebagai dasar untuk menciptakan solusi, dan juga memberikan kesempatan bagi pengguna untuk berpartisipasi dalam memberikan ide dan saran, sehingga hasil akhir yang diinginkan oleh pengguna dapat tercapai (Priswara et al., 2021).

Pada beberapa penelitian yang telah dilakukan mengenai *learning management system* menggunakan metode *double diamond* yang dilakukan oleh (Pratiwi et al., 2023), membahas optimalisasi penggunaan aplikasi *Learning Management System* dengan berfokus pada aspek *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX). Penelitian tersebut menggunakan metode *Double Diamond* untuk memahami permasalahan pengguna, mengidentifikasi kebutuhan, serta menghasilkan rekomendasi perbaikan terhadap tampilan dan fungsionalitas LMS. Terdapat kekurangan yaitu langkah-langkah dari penelitian hanya pendampingan terhadap perancangan

low fidelity prototype, pengujian terhadap konsep awal dari LMS UNDIKNAS, dan kemudian melihat ulang hasil dari uji coba.

Selain itu, penelitian mengenai pengembangan LMS untuk kebutuhan pelatihan juga dilakukan oleh (Jatmiko et al., 2025) melalui perancangan prototipe *Learning Management System* pada platform pelatihan. Penelitian tersebut menggunakan metode *Design Thinking* berfokus pada penyediaan sistem pembelajaran digital yang mendukung peserta dalam mengikuti rangkaian pelatihan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan perancangan berbasis kebutuhan pengguna dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem pembelajaran.

Berdasarkan pemaparan di atas, salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan masukan terkait *website* pelatihan adalah dengan melakukan perancangan. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai “Perancangan *Learning Management System* untuk Pelatihan Menggunakan Metode *Double Diamond*”. Penelitian ini diharapkan menghasilkan *website* yang diinginkan pengguna dengan metode *Double Diamond* disertai masukan-masukan perbaikan berdasarkan hasil teknik *Think Aloud*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara merancang *learning management system* dengan metode *double diamond* ?
2. Bagaimana hasil pengujian *user experience website* PT. Bynet Network Indonesia menggunakan metode *think aloud* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Melakukan perancangan *website* pelatihan pekerja menggunakan *learning management system* dengan metode *double diamond*.
2. Mengetahui hasil evaluasi perancangan *website* pelatihan pekerja menggunakan *think aloud* dengan pengujian *key performance indicator* dilakukan dengan cara *Time on task*, *Task success rate* dan *User error rate*.

1.4 Batasan Penelitian

Batasan-batasan masalah yang ditentukan sebagai indikator untuk pencapaian target penelitian. Batasan masalah yang dapat diambil pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Objek pengujian adalah pegawai PT. Bynet Network Indonesia.

2. Penelitian ini untuk merancang *website* pelatihan pekerja menggunakan *learning management system* dengan metode *double diamond*.
3. Pengujian didasarkan pada metode *think aloud*.
4. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah orang yang bekerja di PT. Bynet Network Indonesia. Mengetahui hasil evaluasi perancangan *website* pelatihan pekerja menggunakan *think aloud* dengan pengujian *key performance indicator* dilakukan dengan cara *Time on task*, *Task success rate* dan *User error rate*.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi, khususnya dalam penerapan teknologi informasi untuk mendukung proses pembelajaran dan pelatihan berbasis digital.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi mengenai konsep perancangan Learning Management System (LMS) sebagai media pengelolaan pelatihan yang mampu membantu proses penyampaian materi, pengelolaan peserta, pemantauan aktivitas pembelajaran, serta evaluasi hasil pelatihan.
3. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengembangan atau

implementasi Learning Management System pada lingkungan organisasi maupun perusahaan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai rekomendasi pihak PT. Bynet Network Indonesia dalam meningkatkan kualitas dan pengembangan para pekerja,
2. Sementara bagi pekerja dapat dijadikan sebagai pendorong untuk meningkatkan atau mengembangkan pengetahuan atau kemampuannya melalui pengoptimalan pelatihan pada *learning management system*.
3. Menjadi motivasi untuk peneliti mengembangkan *learning management system* (LMS) untuk pelatihan pekerja.