

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi sekarang ini sangat berpengaruh besar terhadap semua kegiatan sehari-hari. Salah satu kegiatan yang dapat memanfaatkan kemajuan teknologi adalah bidang pelayanan dalam aspek keagamaan. Gereja merupakan institusi atau badan yang diatur berdasarkan konsep Ilahi. Gereja-gereja di Indonesia pada hakikatnya hidup dalam keberagaman, yang dapat dilihat dari berbagai sudut, di antaranya latar belakang etnis, corak Katolik, pengakuan iman, pengkabarannya Injil, dan pengorganisasian diri. Gereja Katolik Kristus Raja Paroki Baciro mempunyai berbagai macam kegiatan seperti pelayanan Sakramen Baptis, Sakramen Pernikahan Gereja, dan agenda gereja yang berupa jadwal kegiatan gereja, jadwal misa harian dan mingguan, jadwal pelayanan sekretariat, pelayanan konsultasi dengan Romo Paroki, dan lain-lain. Gereja Paroki Baciro memiliki sebuah *website* yaitu parokibaciro.net, yang merupakan salah satu sarana gereja yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan umat dalam berbagai bidang pelayanan yang tersedia.

Pada masa pandemi *Covid-19* yang telah mewabah sejak bulan Maret 2020 membuat semua kegiatan gereja secara tatap muka harus dibatasi bahkan ditiadakan. Media yang digunakan dalam menyampaikan informasi masih menggunakan warta umat Paroki dalam bentuk lembaran kertas dan juga

disampaikan melalui pengumuman saat misa. Selain itu, informasi mengenai penyampaian intensi misa (ungkapan syukur kepada Tuhan dan demi keselamatan umat Allah yang disampaikan saat misa untuk tujuan tertentu, seperti ucapan syukur dan doa untuk kedamaian jiwa) masih dilakukan dengan bertemu secara langsung ke sekretariat gereja. *Website* Gereja Baciro masih menggunakan *template* dari *WordPress* yang berbayar setiap bulan, sehingga ketika sudah jatuh tempo pembayaran tetap terlambat untuk membayar, maka *website* tersebut tidak dapat diakses sehingga menyulitkan umat untuk mencari informasi mengenai gereja Baciro. Kemudian umat mengeluhkan soal tampilan UI dari *website* tersebut karena terlihat monoton dan membosankan. Selain itu, admin yang membantu mengelola *website* ini kurang aktif sehingga *web* tersebut menjadi kurang *update* dalam memberikan informasi mengenai gereja Baciro. Untuk memberikan pengalaman yang terbaik dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada pengguna, sekretariat Gereja Katolik Kristus Raja Paroki Baciro melakukan desain ulang terhadap *platform website* gereja Baciro. Metode yang digunakan dalam proses desain ulang adalah dengan pendekatan *Design Thinking*.

Design Thinking merupakan pendekatan yang berpusat pada manusia untuk menyelesaikan masalah dan menghadirkan inovasi baru. Metode ini dinilai dapat memberikan solusi yang tepat dan efektif sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam perancangan desain UI/UX menggunakan metode *design thinking* ini diharapkan dapat memberikan solusi yang tepat untuk merancang desain *website* Gereja Katolik Kristus Raja Paroki Baciro dengan memudahkan

interaksi pengguna terhadap *website* gereja dan meningkatkan pelayanan mutu sekretariat gereja kepada pengguna.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana merancang ulang sebuah desain UI/UX *website* sistem informasi sesuai dengan alur proses bisnis layanan dan kebutuhan pengguna, serta bagaimana merancang ulang sebuah desain UI/UX *website* yang interaktif dan informatif agar memudahkan pengguna dalam mengakses *website*.

1.3. Ruang Lingkup

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas maka ruang lingkup sebagai batasan masalah adalah sebagai berikut :

1. Desain *website* ini untuk sistem informasi dan pelayanan Gereja Katolik Kristus Raja Paroki Baciro.
2. Desain *website* ini memiliki alur proses bisnis pelayanan yang kinerjanya akan dibandingkan dengan desain *website* lama.
3. Pengembangan *website* ini menggunakan metode *design thinking* dan berfokus pada tahap *Empathize* dengan melakukan tahap amati, wawancara, dan ikut berproses dalam tahapan ini.
4. Dilakukan tahap pengamatan terhadap responden dari sisi *personalty* dan pada saat responden mengunjungi *website* lama.

5. Wawancara yang dilakukan menggunakan metode *In-Depth Interview*, dimana metode ini digunakan untuk membuat pertanyaan dan menganalisis jawaban dari responden.
6. Setelah melakukan wawancara, dikumpulkan informasi dan menganalisis jawaban dari responden untuk menentukan inti dari masalah yang telah diidentifikasi.
7. Informasi yang didapatkan akan digambarkan dalam bentuk *User Persona*, *Customer Journey Map*, dan *Empathy Map*.
8. Desain dibuat menggunakan Figma.
9. Perancangan desain *website* ini mencakup desain berdasarkan pada aturan metode *design thinking*.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang ulang desain *website* sistem informasi pelayanan Gereja Katolik dengan menambahkan proses bisnis pelayanan yang informatif dan efektif agar memudahkan pengguna dalam mencari informasi yang berkaitan dengan Gereja Paroki Baciro, serta memudahkan sekretariat gereja untuk memberikan pelayanan kepada pengguna.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana merancang ulang desain yang baik sesuai dengan tahapan metode *design thinking*.
2. Memudahkan pengguna dalam mendapatkan informasi mengenai kegiatan dalam bidang pelayanan dan konsultasi gereja. Mengetahui tingkat kenyamanan pengguna dalam mengakses website.