

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kemajuan zaman, teknologi informasi terus berkembang dengan pesat. Hampir semua bidang memanfaatkan teknologi informasi agar pekerjaan lebih efisien, termasuk di bidang kesehatan. Kesehatan setiap orang sangat penting karena tanpa kesehatan, orang akan sulit melakukan kegiatan sehari-hari mereka. Seseorang dalam keadaan sehat jika tubuhnya sehat secara fisik, mental, dan sosial, memungkinkan mereka untuk melakukan kegiatan secara produktif.

Apotek Tugu Batu merupakan usaha yang bergerak di bidang kesehatan yang berlokasi di Ruko Amira Town House No.10, Dusun II Prompong, Kutasari, Kec. Baturaden, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Produk kesehatan yang ditawarkan seperti obat resep, obat bebas, kebutuhan Covid-19, ibu & anak, vitamin & suplemen, perawatan tubuh, dan alat kesehatan. Proses promosi dilakukan menggunakan media sosial Instagram saja. Namun, Instagram apotek masih belum terlalu aktif dan informasi yang dibagikan masih terbatas. Jika pelanggan menginginkan informasi lebih lanjut bisa datang ke apotek untuk menanyakan langsung ke pegawai apotek atau dapat menghubungi WhatsApp yang tertera pada Instagram apotek. Meskipun dapat menghubungi pihak apotek melalui Whatsapp, namun respon pihak apotek relatif lambat dikarenakan bertabrakan dengan pelanggan yang datang ke apotek langsung. Hal tersebut membuat pelanggan membatalkan keinginan membeli produk di Apotek Tugu Batu. Proses pembelian di Apotek Tugu Batu masih menggunakan cara konvensional yaitu pelanggan harus datang ke apotek untuk membeli produk kesehatan atau memesan melalui Whatsapp. Kemudian apotek akan melakukan pengecekan stok produk karena ada beberapa produk yang harus memesan terlebih dahulu (*pre-order*) seperti alat kesehatan dan obat keras. Berdasarkan data yang diperoleh dari Apotek Tugu Batu seperti yang terlampir pada Lampiran 2, apotek mengalami penurunan jumlah pelanggan pada tahun 2022.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan Apoteker Penanggungjawab Apotek (APA) Apotek Tugu Batu yaitu Anita Rahmawati yang terlampir pada Lampiran 3, diketahui bahwa belum adanya pemanfaatan teknologi lain selain Instagram dan WhatsApp untuk mengembangkan usaha apotek. Apotek Tugu Batu memerlukan sistem informasi berbasis *website* melalui perancangan UI/UX yang baik yang dapat memberikan informasi mengenai informasi produk yang tersedia di apotek dan produk yang *pre-order* kepada pelanggan dengan mudah dan cepat agar masalah pelanggan membatalkan keinginan untuk memesan produk di Apotek Tugu Batu tidak terulang lagi. Selain itu, pelanggan juga dapat melakukan pemesanan produk dengan efisien dan sebagai media promosi. Informasi yang ditampilkan meliputi daftar produk yang tersedia dan produk *pre-order*, detail produk, informasi mengenai usaha, dan konsultasi dengan apoteker secara *online*.

Dari permasalahan tersebut, maka dibutuhkan sebuah perancangan *website* dengan memperhatikan UI/UX yang baik dari sisi pengguna. *Website* banyak digunakan karena berbasis internet sehingga memungkinkan pelanggan dapat mengakses *website* tanpa batasan waktu dan tempat [1]. *Website* harus dirancang semenarik mungkin untuk pengguna dan mendorong mereka untuk kunjungan berulang. Oleh karena itu, perhatian terhadap UI dan UX dalam pembuatan *website* sangat penting. *User Interface* (UI) merupakan visual atau tampilan antar muka pengguna dari sebuah aplikasi. Sedangkan *User Experience* (UX) merupakan pengalaman pengguna untuk menggambarkan seberapa baik pengguna berinteraksi dengan UI aplikasi serta untuk mengukur tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna [2]. Metode yang digunakan oleh peneliti untuk perancangan UI/UX adalah *Design Thinking* karena berfokus kepada kebutuhan pelanggan sebagai calon pengguna terhadap inovasi sehingga menghasilkan produk yang baik karena dapat memberikan solusi efektif bagi suatu permasalahan pada Apotek Tugu Batu. Lima tahapan yang harus dilalui dalam proses *Design Thinking* yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test* [3]. Terdapat beberapa metode lainnya dalam perancangan UI/UX seperti *Human Centered Design* (HCD) yang merupakan desain yang berpusat pada manusia berdasarkan karakteristik dan persepsi manusia. Kemudian metode UCD yang merupakan desain yang berpusat pada pengguna

dengan melakukan analisis yang lebih menyeluruh terhadap target pengguna [4]. Setelah rancangan UI/UX selesai dibuat, maka selanjutnya dilakukan evaluasi guna mengetahui tingkat *usability* dan kekurangan pada rancangan tersebut. Salah satu metode evaluasi yaitu *System Usability Scale* (SUS), dimana metode pengujian *usability* ini terdiri dari 10 pertanyaan skala *likert* 1-5. Metode SUS dapat memberikan hasil yang akurat dan valid dengan jumlah sampel yang kecil, tidak memakan banyak waktu, sedikit biaya, serta skala pengujian mudah dimengerti responden [5].

Beberapa penelitian terdahulu menyatakan bahwa UI dan UX berperan penting dalam sebuah aplikasi berbasis *mobile* maupun *website*. Rancangan UI/UX yang baik dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada pengguna dalam menggunakan aplikasi, menaikkan citra apotek, meningkatkan kepercayaan pelanggan, serta dapat meningkatkan daya saing [6][7][8][9]. Oleh karena itu, peneliti mengangkat sebuah judul untuk penelitian ini yaitu “**Perancangan dan Evaluasi UI/UX Website Apotek Tugu Batu di Kabupaten Banyumas Menggunakan Metode *Design Thinking***”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka diperoleh rumusan masalahnya yaitu pelanggan tidak mengetahui produk apa saja yang tersedia dan produk apa saja yang perlu melakukan pemesanan terlebih dahulu (*pre-order*) karena minimnya informasi.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian perumusan masalah di atas, maka terdapat pertanyaan yang diajukan pada penelitian ini yaitu sebagai bagaimana menginformasikan kepada pelanggan mengenai produk yang tersedia dan produk yang perlu melakukan pemesanan terlebih dahulu (*pre-order*).

1.4 Batasan Masalah/Ruang Lingkup

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, sehingga batasan masalah penelitian yang digunakan yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian dilakukan di Apotek Tugu Batu yang terletak di Ruko Amira Town House No.10, Dusun II Prompong, Kutasari, Kec. Baturaden, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah.
2. Data dan informasi yang digunakan berasal dari Apotek Tugu Batu.
3. Evaluasi rancangan UI/UX *website* yang telah dirancang dilakukan kepada responden berusia 20-34 tahun sebanyak 100 responden yang merupakan pelanggan Apotek Tugu Batu.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, yaitu meningkatnya persebaran informasi melalui *website* Apotek Tugu Batu dengan perancangan UI/UX yang baik menggunakan *Design Thinking*.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini terbagi menjadi beberapa bagian sebagai berikut:

1. Bagi Apotek Tugu Batu, penelitian ini digunakan sebagai referensi dalam merancang UI *website* Apotek Tugu Batu yang dapat memudahkan pelanggan dalam memperoleh informasi produk dan memesan produk kesehatan secara *online*.
2. Bagi ilmu pengetahuan, penelitian ini digunakan sebagai acuan, informasi, dan rujukan dalam melakukan pembaharuan penelitian yang memiliki keterkaitan dengan perancangan dan evaluasi UI/UX *website*.
3. Bagi peneliti, penelitian ini sebagai penambahan wawasan dan pengetahuan dalam menyelesaikan suatu permasalahan dengan mengimplementasi ilmu pengetahuan yang dimiliki.