

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era digital saat ini, apotek-apotek dituntut untuk memiliki sistem informasi yang mumpuni, salah satunya adalah sistem informasi *Website*. Sistem informasi *Website* dapat digunakan untuk memberikan informasi kepada pelanggan, memudahkan pelanggan untuk melakukan pemesanan, dan meningkatkan penjualan. Berdasarkan hasil evaluasi dengan melakukan wawancara terhadap pihak apotek, sistem informasi *website* Apotek Lisma Sidodadi masih memiliki beberapa kekurangan dalam hal desain *user experience*. Kekurangan tersebut antara lain navigasi yang kurang jelas, informasi yang tidak terorganisir dengan baik[1]. Ketidakjelasan navigasi dapat menyebabkan pelanggan kesulitan untuk menemukan informasi yang cari[1].

Permasalahan yang umumnya dihadapi adalah kurangnya aksesibilitas informasi obat-obatan dan ketersediaan produk kesehatan secara online. Salah satu hambatan utama yang dihadapi oleh apotek tradisional adalah ketidakmampuan untuk menyediakan informasi yang akurat dan cepat terkait obat-obatan kepada masyarakat. Dalam beberapa kasus, keterbatasan pengetahuan teknologi dan kurangnya infrastruktur digital dapat menjadi penghambat dalam menghadirkan layanan kesehatan yang optimal di dunia maya[2].

Pentingnya aksesibilitas informasi kesehatan secara online tidak dapat diabaikan. Masyarakat *modern* cenderung mencari informasi kesehatan secara mandiri melalui internet. Dengan kurangnya kehadiran apotek secara digital, potensi ini tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal. Sebagai hasilnya, masyarakat dapat mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi yang akurat dan mendetail mengenai obat-obatan, dosis yang tepat, efek samping, dan informasi kesehatan lainnya yang dapat memengaruhi keputusan terkait pengelolaan kesehatan pribadi. Penggunaan teknologi informasi dalam konteks apotek dapat membuka peluang baru untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Adanya

platform digital, apotek dapat menyajikan katalog obat-obatan secara lengkap, memberikan informasi yang terkini, dan bahkan menawarkan layanan konsultasi kesehatan *online*. Hal ini tidak hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi kesehatan, tetapi juga membuka peluang bagi apotek untuk memperluas jangkauan layanan[3].

Berdasarkan hasil wawancara, lihat Lampiran 2 dengan pemilik apotek di bulan November tahun 2023 yaitu adanya kurang navigasi pada *Website* tersebut, informasi yang kurang jelas, seperti pada khasiat obat dan harga pada obat, juga kurang nya ada pemahaman pengguna terhadap *Website* apotek tersebut. *Website* Apotek Lisma Sidodadi harus menyajikan informasi kunci yang esensial bagi pengguna, termasuk jam buka, katalog obat, dan informasi kesehatan. Jam buka yang jelas akan membantu pengguna merencanakan kunjungan , sementara katalog obat yang lengkap dan informatif memberikan panduan terperinci mengenai jenis obat, dosis, dan informasi penting lainnya. Informasi kesehatan yang relevan juga perlu disertakan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Seiring dengan itu, pemahaman pengguna terhadap layanan apotek dapat ditingkatkan melalui desain konseptual UX yang menarik[4].

Informasi yang tidak terorganisir dengan baik dapat membuat pelanggan kesulitan untuk memahami informasi yang tersedia. Tampilan yang kurang menarik dapat membuat pelanggan tidak tertarik untuk berlama-lama di *Website* apotek. Perancangan UX terhadap sistem informasi *Website* apotek lisma sidodadi menggunakan metode *Five Planes*, untuk mengatasi masalah tersebut. Metode ini terdiri dari lima tahap, yaitu Dalam menanggapi tantangan yang dihadapi oleh sistem informasi, Apotek Lisma Sidodadi dilakukan suatu perancangan *user experience* (UX) dengan menerapkan metode *five planes*. Pertama, tahap *strategy* yang fokus pada perumusan tujuan dan sasaran UX berdasarkan kebutuhan pengguna dan tujuan bisnis, serta identifikasi target audiens. Kedua, tahap *scope* mendefinisikan lingkup perancangan dengan menentukan fitur, fungsionalitas, dan konten yang diperlukan. Ketiga, tahap *structure* melibatkan penyusunan kerangka kerja informasi, desain navigasi, dan alur interaksi yang intuitif. Keempat, tahap *skeleton* mencakup perancangan wireframe atau kerangka dasar halaman, termasuk

penempatan menu, tombol, gambar, dan teks untuk memastikan kemudahan penggunaan. Terakhir, tahap *surface* menentukan tampilan visual seperti desain grafis, warna, tipografi, dan elemen estetika lainnya agar tampilan *website* menarik dan konsisten dengan identitas merek[4][3].

Konsep desain yang jelas dan intuitif dapat memperkuat pemahaman pengguna tentang nilai dan layanan yang ditawarkan oleh Apotek Lisma Sidodadi. Terakhir, untuk memudahkan petugas Apotek Lisma Sidodadi dalam melakukan pendataan hasil penjualan obat, perlu merancang *Website* dengan memanfaatkan Metode *Five Planes*. Mulai dari aspek konseptual, konten, kontekstual, komponen, hingga konektivitas, setiap lapisan perlu dipertimbangkan agar desain web tidak hanya memenuhi kebutuhan pengguna umum tetapi juga mendukung efisiensi dan akurasi dalam pendataan hasil penjualan obat oleh petugas apotek.[3][5].

Metode *Five Planes* dalam perancangan UX untuk *Website* Apotek Lisma Sidodadi memainkan peran krusial dalam memastikan keseluruhan pengalaman pengguna yang terintegrasi dan optimal. Fase konseptual tidak hanya menciptakan desain visual, tetapi juga merangkum ide dan nilai fundamental yang mendasari identitas apotek. Pemahaman mendalam tentang visi dan misi Apotek Lisma Sidodadi menjadi dasar dari konsep desain ini, memastikan bahwa setiap elemen yang diintegrasikan di seluruh *Website* mencerminkan esensi dan tujuan apotek tersebut. Pada tahap konten, fokus diberikan pada penyajian informasi yang relevan dan penting bagi pengguna. Jam buka yang jelas, katalog obat yang terstruktur, dan informasi kesehatan yang up-to-date menjadi inti dari fase ini[2][6].

Website apotek menjadi jendela utama yang memberikan aksesibilitas maksimal terhadap informasi kesehatan, termasuk jam buka, katalog obat, dan layanan konsultasi online. Dengan adanya platform ini, pelanggan dapat dengan mudah memperoleh informasi yang akurat tanpa harus datang langsung ke apotek fisik. Selain itu, *Website* juga membantu meningkatkan efisiensi operasional dengan mempermudah manajemen inventaris dan pendataan hasil penjualan obat. Penggunaan *Website* yang dirancang dengan baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan melalui layanan yang lebih baik, tetapi juga memberikan edukasi kesehatan yang lebih luas kepada masyarakat. Dengan begitu, keberadaan

Website pada Apotek Lisma Sidodadi bukan hanya sebagai sarana informasi, melainkan juga sebagai instrumen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai pasar yang lebih luas secara efektif.[3][7].

Desain tata letak yang diterapkan bertujuan untuk memberikan pengalaman pengguna yang efisien dan mudah diakses, memastikan bahwa pengguna dapat dengan cepat menemukan informasi yang cari. Aspek kontekstual dalam Metode *Five Planes* mempertimbangkan kebutuhan dan situasi penggunaan secara lebih luas. Pemahaman mendalam tentang preferensi dan kebutuhan pengguna membantu mengarahkan desain agar lebih responsif terhadap konteks individu, menciptakan pengalaman yang lebih relevan dan personal. Pada tahap komponen, desain elemen UX dipertimbangkan dengan seksama. Pemilihan warna, jenis huruf, dan elemen desain lainnya harus konsisten dan mendukung kejelasan informasi serta interaksi yang intuitif. Hal ini bertujuan untuk menciptakan identitas visual yang kuat dan memberikan kenyamanan dalam penggunaan *Website* [6][2].

Terakhir, konektivitas dalam Metode *Five Planes* mengarah pada integrasi sistem yang canggih untuk mendukung efisiensi operasional apotek. Dengan memperkenalkan fitur-fitur seperti sistem manajemen inventaris yang terintegrasi, *Website* tidak hanya menjadi sarana informasi, tetapi juga alat untuk memudahkan pendataan hasil penjualan obat oleh petugas apotek. Secara keseluruhan, Metode *Five Planes* menciptakan Isan yang solid untuk perancangan UX yang holistik, menekankan pengalaman pengguna yang menyeluruh dari konsep hingga konektivitas. Dengan pendekatan ini, diharapkan *Website* Apotek Lisma Sidodadi tidak hanya memenuhi kebutuhan informasional pengguna tetapi juga menyelaraskan dengan nilai dan tujuan apotek dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang terbaik[3][8][1].

Oleh karena itu terdapat kebutuhan untuk melakukan perancangan UX menggunakan metode *Five Planes*. Perancangan *Website* Apotek untuk memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Pada fase konseptual, keseluruhan identitas dan tujuan Apotek diperkuat. Hal ini mencakup visi dan nilai-nilai apotek yang kemudian menjadi Isan bagi desain keseluruhan. Dengan konsep yang jelas, diharapkan pengguna dapat merasakan kekhasan dan kualitas pelayanan

apotek. Penyajian konten yang efektif merupakan fokus utama dalam fase konten. Jam buka yang jelas, katalog obat yang terperinci, dan informasi kesehatan yang relevan disusun secara terstruktur agar mudah dipahami oleh pengguna[5][2]. Tujuan utamanya adalah menyajikan informasi dengan cara yang komprehensif dan dapat diakses dengan mudah, meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

Dimensi kontekstual, perancangan UX memperhatikan kebutuhan dan situasi penggunaan yang beragam. Pengguna dapat merasakan adanya kepersonalan dalam pengalaman berinteraksi dengan *Website*, sehingga memberikan dampak positif terhadap kepuasan dan kenyamanan. Fase komponen mengedepankan desain elemen UI yang interaktif dan konsisten. Pemilihan warna, jenis huruf, dan elemen desain lainnya harus memberikan konsistensi visual yang mendukung kemudahan pengguna dalam berinteraksi dengan *Website*. Hal ini tidak hanya memperkuat identitas apotek tetapi juga menciptakan pengalaman pengguna yang menyenangkan. Konektivitas yang baik, sebagai aspek terakhir dari metode *Five Planes*, memastikan bahwa *Website* terintegrasi dengan baik dengan sistem lainnya. Ini mencakup pengimplementasian fitur-fitur canggih, seperti sistem manajemen inventaris yang dapat membantu petugas apotek dalam pendataan hasil penjualan obat dengan lebih efisien[5].

Dengan mengadopsi Metode *Five Planes*, harapannya adalah *Website* Apotek Lisma Sidodadi bukan hanya menjadi sumber informasi yang kaya, tetapi juga menjadi platform interaktif yang mendukung kebutuhan pengguna dan operasional apotek. Pengguna diharapkan dapat merasakan kenyamanan, kejelasan, dan efisiensi dalam setiap langkah interaksi dengan *Website*, sehingga menciptakan pengalaman pengguna yang unggul dan memenuhi str kualitas yang diinginkan oleh Apotek [5][9][1].

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana merancang pengalaman pengguna (UX) yang lebih baik untuk *website* menggunakan metode Five Planes?
2. Informasi pada Obat pada *Website* kurang jelas, seperti pada khasiat obat dan harga pada obat.
3. Tidak ada ux yang baik, maka di perlukan ada redesign.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana cara merancang pengalaman pengguna (UX) yang lebih baik untuk *website* menggunakan metode Five Planes?
2. Bagaimana hasil pengujian SUS terhadap *website* yang telah dirancang menggunakan metode five planes?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas Adapun Batasan masalah pada an ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan di fokuskan pada informasi yang berkaitan dengan Ruang lingkup pada apotek lisma sidodadi di wilayah Cilacap.
2. Menggunakan Metode *Five Planes*, Dalam kali ini akan menerapkan Metode *Five Planes* . Metode ini melibatkan lima langkah yang membantu dalam pemahan dan perancangan sistem secara menyeluruh, mulai dari konseptual hingga detail.
3. Sistem yang akan dikembangkan atau diteliti dalam ini akan berbasis *Website* . Ini berarti pengguna akan dapat mengakses informasi apotek dan fitur lainnya melalui internet menggunakan komputer atau laptop.
4. Lingkup perancangan hanya mencakup fitur, fungsionalitas, dan konten yang relevan dengan tujuan *website*.

1.5 Tujuan Penelitian

1. Merancang pengalaman pengguna (UX) yang lebih baik untuk *website* apotek menggunakan metode *Five Planes*.
2. Mengevaluasi tata letak, navigasi, dan user web Apotek Lisma Sidodadi untuk mengidentifikasi potensi perbaikan dalam aksesibilitas dan kemudahan penggunaan.
3. Mengukur hasil SUS terhadap *website* apotek yang dirancang menggunakan metode *Five Planes*.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Mendapatkan informasi akurat tentang obat-obatan.
2. Memperoleh bantuan persiapan terkait kondisi kesehatan.
3. Apoteker sebagai tenaga kesehatan memberikan informasi dan saran obat.
4. Mempermudah akses dan pemahaman informasi yang tersedia di *website*.
5. Mendukung pencapaian tujuan *website* dengan tampilan yang menarik dan konsisten.