

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Subyek dan Obyek**

Subjek dari penelitian ini adalah Apotek Lisma Sidodadi. Penelitian ini memfokuskan pada berbagai aspek yang terkait dengan operasional dan keberlanjutan bisnis apotek tersebut. Aspek-aspek yang diteliti mencakup strategi bisnis, identifikasi pengguna target, analisis struktur informasi, desain tata letak dan antarmuka pengguna, serta pengembangan elemen visual. Semua ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna dalam interaksi dengan Apotek Lisma Sidodadi.

Objek dari penelitian ini adalah *website* Apotek Lisma Sidodadi. *Website* ini menjadi fokus utama dalam penelitian yang menggunakan metode Five Planes. Metode ini digunakan untuk menyelidiki dan merinci setiap dimensi pengalaman pengguna (UX) pada *website* tersebut, mulai dari perencanaan strategis hingga tampilan akhir. Dengan menganalisis setiap dimensi UX, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang konkret. Rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan *website* Apotek Lisma Sidodadi, sekaligus mendukung pencapaian tujuan bisnis apotek dan optimalisasi pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian, subjek adalah Apotek Lisma Sidodadi dengan fokus pada aspek-aspek operasional dan strategisnya, sedangkan objek adalah *website* Apotek Lisma Sidodadi yang akan dianalisis dan diperbaiki pengalamannya.

#### **3.2 Alat dan Bahan**

Berikut merupakan alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian untuk mendukung penelitian yang dilakukan, yaitu:

### 3.2.1 Alat

Dalam penelitian ini, alat dan bahan sangat penting karena mereka mendukung proses penelitian dengan lancar. Penelitian ini menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak sebagai komponen utama yang dibutuhkan.

Tabel 3. 1 Alat penelitian

No	Jenis komponen	Alat yang digunakan	Fungsi
1	Perangkat Keras	Laptop	Untuk menjalankan software, mengakses internet, mengumpulkan data, dan melakukan proses komputasi.
2	Perangkat Lunak	<i>Google Chrome</i>	Digunakan untuk melakukan pencarian dan akses ke berbagai sumber informasi melalui internet.
3		<i>Microsoft Word 2019</i>	Digunakan untuk membuat dan menyusun dokumen penelitian.
4		<i>Mendeley version 1.19.8</i>	Digunakan untuk mengelola dan mengatur referensi serta sumber informasi dalam jurnal.
5		<i>Figma</i>	Digunakan untuk membuat <i>wireframe</i> desain web.
6		<i>Visual Studio Code</i>	Digunakan untuk membuat codingan <i>website Learning Management System</i> .
7		<i>Xampp</i>	Digunakan untuk menyimpan <i>database</i> di <i>phpMyAdmin</i> .
8		<i>Niagahoster</i>	Digunakan untuk melakukan <i>hosting website</i> .

### 3.2.2 Bahan

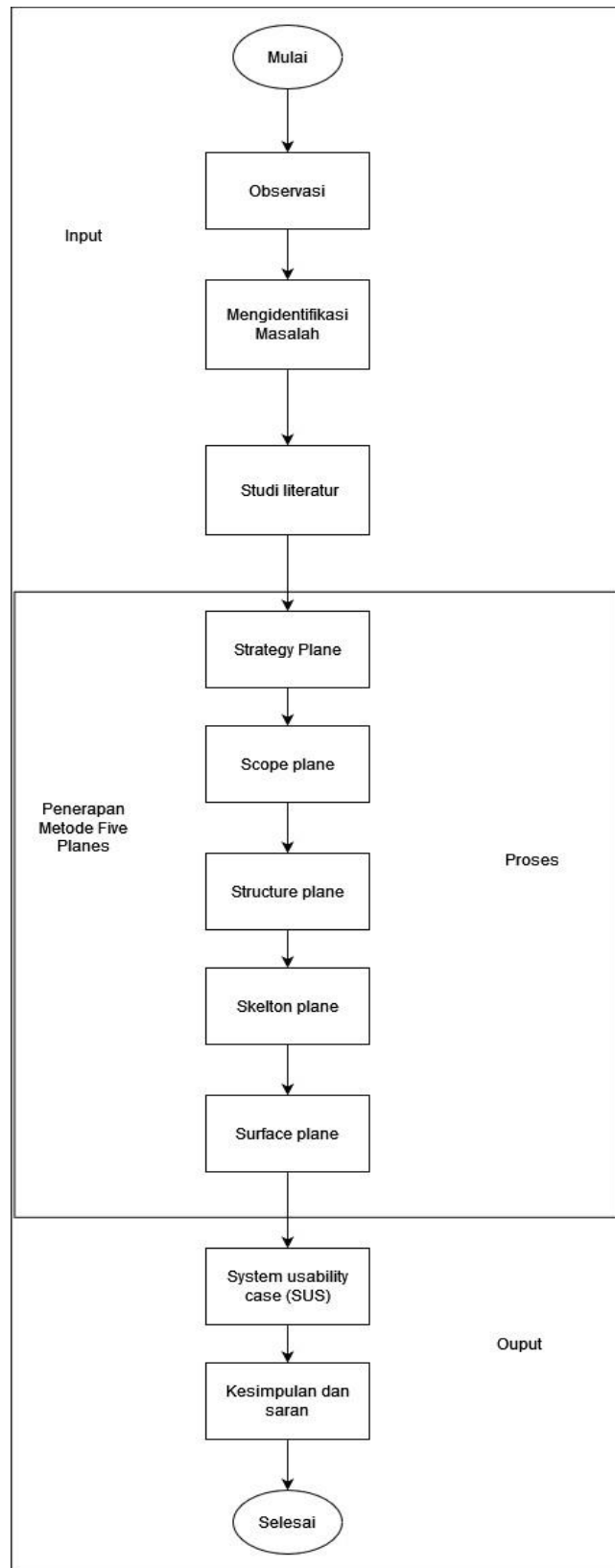
Bahan penelitian dalam perancangan pengalaman pengguna (UX) di Apotek Lisma Sidodadi melibatkan beberapa komponen penting. Partisipan penelitian terdiri dari pemilik apotek, karyawan, dan pelanggan. Pemilik apotek memberikan informasi tentang kebutuhan bisnis dan sasaran perancangan, karyawan memberikan masukan mengenai operasi sehari-hari dan kebutuhan internal,

sementara pelanggan memastikan kebutuhan dan preferensi pengguna akhir terpenuhi.

Alat pengujian yang digunakan adalah System Usability Scale (SUS) untuk mengukur akseptabilitas dan kualitas situs web yang diperbarui. Bahan penelitian ini juga menggunakan kuesioner yang dibuat dengan Google Docs untuk mengumpulkan data dari partisipan.

### **3.3 Diagram Alir**

Tahapan pada penelitian ini digambarkan menggunakan flowchart pada Gambar 3.1 berikut.



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

Gambar 3.1 merupakan informasi singkat mengenai alur dari diagram alir. Berikut penjelasan lebih lanjut dari proses tersebut.

### 3.3.1 Observasi

Studi kasus Apotek Lisma Sidodadi dimulai dengan tahap observasi. Langkah awal dalam penelitian ini adalah melakukan observasi terhadap objek penelitian, yaitu Apotek Lisma Sidodadi. Observasi dilakukan dengan menggunakan pendekatan wawancara terhadap pemilik Apotek Lisma Sidodadi untuk mengumpulkan data mengenai permasalahan yang ada di apotek tersebut. Hasil dari kegiatan observasi ini mencakup wawancara dengan pemilik Apotek Lisma Sidodadi yang bertujuan untuk memahami permasalahan yang perlu diidentifikasi dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas layanan di apotek tersebut.

### 3.3.2 Identifikasi Masalah

Studi kasus Apotek Lisma Sidodadi mengungkap beberapa permasalahan yang perlu diidentifikasi dan diperbaiki. Pertama, informasi terkait obat di *Website* apotek kurang jelas, terutama terkait khasiat dan harga obat. Kedua, terdapat kekurangan kejelasan pada navigasi *Website*, yang dapat menyulitkan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Ketiga, pemahaman pengguna terhadap *Website* apotek tersebut terlihat kurang optimal. Identifikasi masalah dilakukan melalui pengamatan terhadap permasalahan layanan dan transaksi di Apotek Lisma Sidodadi, sehingga perbaikan dapat diarahkan pada aspek-aspek yang memengaruhi pengalaman pengguna di platform tersebut.

### 3.3.3 Studi Literatur

Literatur dilakukan untuk mendapatkan dasar teori dan referensi yang terkait dengan masalah yang akan diteliti, Teori dasar yang digunakan dalam an ini terkait dengan *Website* yang dibuat, termasuk pada Lisma sidodadi, UX, dan *Five Planes*.

### 3.3.4 *Strategy Plane*

Fase ini mengawali proses desain dan sebagai elemen yang berada pada lapisan terbawah. Pada elemen ini dilakukan pencarian kebutuhan pengguna (*User*

*needs*) dan mendefinisikan tujuan yang ingin dicapai dari rancangan *Website* yang akan dibuat (*product objectives*). Tujuan dan sasaran terhadap web apotek ini yaitu untuk menyediakan informasi tentang obat dan penjualan obat untuk meningkatkan pemahaman pengguna pada *Website* apotek. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, sasaran web apotek ditetapkan pada berbagai kelompok, termasuk pasien yang membutuhkan informasi dan produk kesehatan, tenaga kesehatan yang mencari referensi, dan masyarakat umum yang ingin memperoleh informasi terkait kesehatan dan produk farmasi. Integrasi tujuan dan sasaran ini menjadi strategis untuk pengembangan dan kesuksesan web apotek.

### 3.3.5 *Scope Plane*

Tahap ini merupakan komponen kedua, yakni tahap akuisisi informasi kebutuhan yang dikenal sebagai strategi perencanaan (*Strategy Plane*). Pada tahap ini, akan mengembangkan skenario dan mengidentifikasi spesifikasi fungsional serta fitur yang harus terdapat dalam rancangan desain (*functional specifications*). Selain itu, juga akan menetapkan jenis konten yang diperlukan untuk setiap fitur (*content requirements*) berdasarkan kriteria fitur yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pada tahap ini, dilakukan penentuan cakupan yang mencakup aspek aspek esensial dalam pengembangan situs web apotek. Cakupan tersebut mencakup fitur-fitur yang akan tersedia, konten yang akan disediakan, serta penargetan terhadap pengguna dan pasar yang dituju. Fitur-fitur yang dapat diimplementasikan pada situs web apotek melibatkan penyediaan informasi seputar obat dan kesehatan, penyusunan katalog obat dan produk kesehatan, fasilitas pemesanan obat, dan kemungkinan konsultasi dengan tenaga medis. Selain itu, konten yang dapat dihadirkan melibatkan informasi tentang apotek, detail mengenai produk-produk kesehatan, serta pengelolaan saran dan kritik terhadap situs web. Rangkaian parameter ini menjadi panduan dalam mengidentifikasi dan menetapkan unsur-unsur krusial dalam pengembangan web apotek, memastikan keselarasan dengan kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan.

### 3.3.6 Structure Plane



Gambar 3. 2 Structure Plane

Tahap ini mempresentasikan komponen ketiga, yakni proses pembentukan struktur informasi (*information architecture*) dan penentuan kerangka sistem berdasarkan spesifikasi fungsional yang telah dihasilkan dari tahap perencanaan cakupan (*Scope Plane*), dengan menggunakan pendekatan desain interaksi (*interaction design*).

### 3.3.7 Skelton Plane

Tahap ini menyusun unsur keempat, yang berfokus pada produksi *wireframe* atau prototipe berkecepatan rendah. Proses pembuatan *wireframe* ditentukan oleh desain interaksi yang dilaksanakan dalam kerangka kerja struktur elemen. *Wireframe* memiliki tujuan untuk menggambarkan disposisi informasi, elemen-elemen pendukung, serta navigasi halaman dalam sebuah representasi visual yang sederhana dan kasar.

### 3.3.8 Surface Plane

Tahap permukaan dalam pengembangan merupakan bagian tingkatan paling atas dalam proses pengembangan produk atau layanan. Pada lapisan permukaan (*Surface Plane*), langkah selanjutnya dilakukan setelah pembuatan *low fidelity* atau *wireframe*. *Wireframe* adalah representasi visual dasar dari suatu produk yang

menunjukkan susunan elemen-elemen utama tanpa memperhatikan rincian desain yang mendalam. Pada tahap permukaan, *wireframe* tersebut dikembangkan menjadi prototipe *high fidelity*

*High fidelity* adalah versi lebih lengkap dan mendekati final dari produk atau layanan yang sedang dikembangkan. Fokus utama pada tahap ini adalah meningkatkan detail dan keaslian desain. Desain *high fidelity* mencakup aspek visual, antarmuka pengguna, dan fitur-fitur yang lebih lengkap daripada *wireframe*. Proses pengembangan pada tahap permukaan ini melibatkan penambahan elemen desain, pemilihan warna, grafis, dan elemen visual lainnya untuk memberikan representasi yang lebih akurat dan mendalam terkait dengan tampilan akhir produk atau layanan.

Output dari tahapan ini adalah desain *High fidelity* yang siap diujikan kepada responden pada tahap selanjutnya. Uji coba dilakukan untuk mengumpulkan umpan balik dari pengguna terkait dengan pengalaman pengguna (*user experience*) dan menilai sejauh mana desain berkecepatan tinggi memenuhi kebutuhan dan preferensi. Dengan demikian, tahap permukaan merupakan langkah kunci dalam mematangkan desain produk atau layanan sebelum memasuki tahap implementasi dan peluncuran.

### 3.3.9 System Usability Scale (SUS)

*System Usability Scale (SUS)* System Usability Scale (SUS) adalah alat yang digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kegunaan sistem atau produk, metode ini melibatkan pengumpulan tanggapan dari responden setelah berinteraksi dengan *Website*. Kuesioner SUS terdiri dari 10 pernyataan dengan skala Likert lima poin. Setelah instruksi, responden berinteraksi dengan *Website*, lalu mengisi kuesioner. Skor individu dijumlahkan dan dikonversi menjadi skor total, yang memberikan gambaran tentang kegunaan *Website*. Skala SUS terdiri dari serangkaian pernyataan yang dinilai oleh pengguna dengan skala Likert, dan hasilnya digunakan untuk mengukur seberapa baik sistem atau produk tersebut diterima oleh pengguna. Skor SUS berkisar antara 0 hingga 100, di mana skor yang lebih tinggi menunjukkan tingkat kegunaan yang lebih baik.



### 3.3.10 Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian terhadap *Website* Apotek Lisma Sidodadi menggunakan metode *Five Planes* dan evaluasi dengan *System Usability Scale* (SUS), perancangan *Website* ini digunakan sebagai rekomendasi perbaikan, untuk meningkatkan kejelasan informasi, memperbaiki navigasi, dan memberikan pemahaman yang lebih baik kepada pengguna. Penggunaan metode *Five Planes* memberikan wawasan menyeluruh dari strategi hingga tampilan akhir, sementara SUS memberikan gambaran terukur terkait kegunaan *Website* . Saran lanjutan melibatkan iterasi desain berkelanjutan dan evaluasi rutin untuk memastikan peningkatan berkelanjutan dalam kualitas pengalaman pengguna.