

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di awal tahun 2020, dunia dihebohkan dengan munculnya virus corona baru yang membahayakan bagi Kesehatan yang bernama coronavirus disease 2019 (COVID-19), yang mana virus tersebut diketahui berasal dari Cina, Wuhan, terdeteksi pada akhir tahun 2019 [1].

Perkembangan teknologi yang pesat di era globalisasi saat ini telah membawa banyak keuntungan bagi kemajuan dalam berbagai aspek bidang, seperti pada aspek sosial, ekonomi, budaya, pendidikan dan Kesehatan [2]. Dengan adanya teknologi banyak *platform* atau media yang memudahkan manusia dalam melakukan segala kegiatan dan pekerjaan, terlebih lagi dikala pandemi yang saat ini sedang melanda di Indonesia, teknologi sangat diperlukan untuk memunculkan gagasan-gagasan dalam mengurangi penyebaran covid-19 [3].

Pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai upaya untuk menghambat penyebaran COVID-19, diantaranya dengan memberlakukan pembatasan kegiatan diluar rumah, kegiatan belajar mengajar dirumahkan dan bekerja dari rumah (*work from home*), salah satu terobosan dari pemerintah untuk mengurangi penyebaran virus ini, yaitu dengan membuat aplikasi Peduli Lindungi [4].

Dengan adanya aplikasi Peduli Lindungi, diharapkan masyarakat dapat lebih berhati-hati ketika sedang beraktivitas di luar ruangan, terlebih lagi ketika sedang berada di wilayah yang terdeteksi adanya virus covid-19 [5]. Dari aplikasi Peduli Lindungi dapat memberikan informasi dan notifikasi kepada *user* ketika berada area ramai atau zona merah, yaitu di area yang terdapat memiliki kasus positif COVID-19 atau pasien yang sedang dalam pengawasan [6].

Namun masih banyak dijumpai pada sebuah aplikasi yang ketika menggunakannya pengguna merasa kesulitan dan perlu waktu untuk dapat

mengoperasikan aplikasi tersebut dikarenakan masih rendahnya tingkat *usability* yang ada pada aplikasi terkait [7]. Karena dalam sebuah aplikasi aspek kegunaan dan kenyamanan pengguna perlu diperhatikan. Hal ini bertujuan agar pengguna dapat menggunakan aplikasi dengan nyaman dan dapat berlama-lama ketika sedang mengoperasikan aplikasi yang digunakan [8]. Dalam situs *usability.gov*, yang mana dijelaskan bahwa pengalaman pengguna (*user experience*) berfokus untuk memahami apa yang dibutuhkan pada pemahaman pengguna, apa yang menjadi penilaian *user*, kemampuan yang dapat dilakukan oleh pengguna dan keterbatasan pengguna [9]. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka kenyamanan pengguna sangatlah penting dalam suatu aplikasi.

Aplikasi Peduli Lindungi mempunyai berbagai macam fitur yang dapat digunakan oleh user, yaitu Scan QR code, Hasil Tes COVID-19, Sertifikat Vaksin, Riwayat Check-In, Daftar Vaksin dan Pelayanan Kesehatan [10]. Namun dari beberapa fitur yang diberikan masih terdapat fitur yang ketika user mengoperasikan fitur tersebut kurang efisien dalam prosesnya. Seperti pada fitur Sertifikat Vaksin yang ketika *user* memilih menu tersebut masih perlu beberapa tahapan untuk *user* dapat melihat sertifikat vaksin. Hal ini diperkuat dari *rating* penilaian aplikasi pada *play store* yang masih terbilang rendah dan komentar pengguna terkait keluhan mengenai aplikasi tersebut sehingga tingkat *usability* pada aplikasi Peduli Lindungi terbilang rendah [11].

Aspek efektivitas, efisiensi dan kepuasan merupakan nilai penting dalam pengukuran tingkat *usability*. Berikut merupakan kuesioner penilaian *usability* yang ditemukan oleh Garcia pada tahun 2013 antara lain: *Questionnaire for User Interface Satisfaction* (QUIS), *System Usability Scale* (SUS), dan *Post-Study Usability Questionnaire* (PSSUQ) [12]. Salah satu cara untuk mengukur pengalaman pengguna yaitu dengan kuesioner *System Usability Scale* (SUS). Menurut Brooke, SUS merupakan kuesioner yang mengukur kegunaan sistem komputer dari sudut pandang subjektif pengguna [13]. Penelitian ini terbilang penting karena berhubungan dengan

kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Peduli Lindungi, yang mana hal ini juga berdampak kepada instansi yang bersangkutan yaitu KEMENKOMINFO (Kementerian Komunikasi dan Informatika) untuk melakukan pembenahan terhadap aplikasi. Analisis terhadap aplikasi Peduli Lindungi bertujuan untuk mengukur tingkat efektif, efisien dan kepuasan user dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dengan menggunakan metode SUS dalam penelitian ini akan dirasa lebih dapat dipahami dan lebih sederhana atau tidak memerlukan biaya yang besar. Karena menurut *Jhon Brook*, metode SUS memiliki empat kelebihan yaitu mudah digunakan, karena dalam proses perhitungan data yang tidak rumit, SUS tersedia secara gratis, SUS juga terbukti *valid* dan *realible* bahkan untuk pengukuran sampel yang kecil [14].

Berdasarkan uraian diatas peneliti melakukan analisis *user experience* pada aplikasi Peduli Lindungi dengan metode *System Usability Scale*.. Dengan hal ini diharapkan pada aplikasi Peduli Lindungi dapat diketahui seberapa mudah dapat aplikasi digunakan oleh *user*, seberapa cepat *user* dapat memahami fitur yang tersedia, dan seberapa mudah *user* dapat berpindah dari *tsak* satu ke *task* yang lainnya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penelitian ini merumuskan masalah yaitu:

1. Masih terdapat fitur yang kurang efektif dan efisien pada aplikasi Peduli Lindungi, seperti pada fitur Sertifikat Vaksin. Sehingga perlu dilakukannya pengujian *user experience* guna memenuhi kepuasan pengguna.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pertanyaan pada penelitian ini adalah:

1. Seberapa efektif dan efisien aplikasi Peduli Lindungi untuk memenuhi tingkat kepuasan pengguna?
2. Bagaimana penerapan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengetahui tingkat kepuasan *user* pada aplikasi Peduli Lindungi?

1.4. Batasan masalah

Untuk melakukan Analisis terhadap aplikasi Peduli Lindungi masalah yang akan diteliti harus dipersempit sehingga sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Adapun batasan-batasannya sebagai berikut:

1. Analisis dilakukan pada aplikasi Peduli Lindungi.
2. Analisis pengalaman pengguna aplikasi Peduli Lindungi menggunakan metode SUS.
3. Responden pada penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Peduli Lindungi dengan rentang usia responden 18-30 tahun.

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui hasil dari perhitungan skor SUS sehingga dapat ditarik kesimpulan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Peduli Lindungi.
2. Untuk mengetahui fitur pada aplikasi Peduli Lindungi yang kurang efektif dan efisien yang mempengaruhi pada kepuasan pengguna.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk Pengguna
 - a. Memberikan informasi terhadap tingkat kenyamanan dan kepuasan *user* dalam menggunakan aplikasi Peduli Lindungi.
 - b. Memberikan kemudahan kepada *user* pada saat mengoperasikan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Peduli Lindungi.
2. Untuk Peneliti
 - a. Mengetahui apakah perlu dilakukannya perbaikan *user experience* atau tidak pada aplikasi Peduli Lindungi.
 - b. Dapat mengetahui cara mengimplementasikan metode *system usability scale* dalam melakukan analisis *user experience* pada sebuah aplikasi.