

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era industri 4.0 kemajuan teknologi informasi berkembang dengan cepat dan memberikan kemudahan dalam berbagai bidang kehidupan. Teknologi *smartphone* dengan akses internet telah menjadi salah satu teknologi yang diminati masyarakat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, sekitar 90,54% dalam satu keluarga di Indonesia sudah memiliki setidaknya satu nomor telepon seluler yang dapat terhubung pada *smartphone*[1]. Penggunaan *smartphone* tidak hanya untuk keperluan komunikasi, belajar, bekerja atau hiburan namun saat ini juga digunakan dalam bidang kesehatan.

Wabah virus Covid-19 yang berasal dari kota Wuhan, China telah menyebar dengan cepat ke seluruh dunia termasuk Indonesia pada awal tahun 2020. Pemerintah Indonesia menerapkan tindakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) guna membatasi penyebaran virus Covid-19[2]. Pandemi ini juga menyebabkan kesulitan bagi masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan, terutama untuk mereka yang akan berobat ke rumah sakit[3]. Oleh karena itu, layanan kesehatan *online* yang dapat diakses melalui *smartphone* menjadi solusi yang efektif dalam mengatasi masalah tersebut. Penggunaannya meningkat selama pandemi, dengan persentase 84,3% pengguna baru memanfaatkan layanan kesehatan *online* tercatat pada Maret 2022[4].

Setelah wabah ini mereda, layanan kesehatan *online* diprediksi akan terus diminati oleh masyarakat. Mayoritas pengguna dengan persentase 42,9 akan terus memanfaatkan layanan ini dan 22,6% di antaranya menyatakan akan semakin sering menggunakannya[5]. Layanan ini dapat dimanfaatkan oleh pengguna karena dapat menghemat waktu, mengurangi risiko penyebaran virus Covid-19, memberikan kemudahan akses, serta mengurangi biaya transportasi[6]. Meskipun pandemi Covid-19 akan berakhir, kewaspadaan terhadap kemungkinan mutasi virus masih perlu dilakukan[7]. Persiapan menghadapi kemungkinan ledakan wabah seperti pada masa pandemi sebelumnya dapat dilakukan dengan

meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Selain digunakan selama pandemi, layanan kesehatan *online* juga dapat menjadi solusi yang efektif pada kondisi normal. Dengan demikian, penggunaan layanan ini diharapkan dapat menjadi alternatif yang aman dan mudah diakses dalam memperoleh perawatan kesehatan.

Saat ini, tersedia banyak aplikasi kesehatan yang telah dikembangkan di Indonesia guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses layanan dan informasi kesehatan secara daring. Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Pemahaman Pasar *Wellness* di Jakarta” dari 600 responden dengan demografi yang beragam bahwa 57,7% responden mengatakan Aplikasi Halodoc menjadi aplikasi *top-of-mind* di Indonesia[8]. Aplikasi Halodoc diciptakan dengan tujuan untuk menyederhanakan akses kesehatan dari berbagai kelompok masyarakat Indonesia dengan memanfaatkan teknologi melalui *smartphone*[9]. Aplikasi Halodoc menyediakan berbagai layanan kesehatan salah satunya toko kesehatan yang telah bekerjasama dengan 2.500 apotek rekanan untuk melakukan pemesanan obat, vitamin dan produk kesehatan lainnya[10]. Setiap orang yang membutuhkan obat atau produk kesehatan tetapi memiliki kendala dengan waktu dapat memesan melalui layanan toko kesehatan, dengan memanfaatkan *smartphone* maka akan diantar langsung ke alamat yang dituju. Layanan ini dapat memberikan kemudahan dan solusi dalam memperoleh produk kesehatan yang dibutuhkan dengan mudah dan cepat, terutama di era digital yang semakin berkembang.

Pada tahun 2022 Aplikasi Halodoc menjadi layanan kesehatan *online* yang paling banyak digunakan masyarakat Indonesia dengan persentase 46,5%, menurut hasil survei Katadata Insight Center[11]. Hingga saat ini, aplikasi Halodoc telah terunduh lebih dari 10 juta di *Google Playstore* oleh berbagai kalangan masyarakat. Meskipun aplikasi Halodoc sudah memiliki banyak pengguna, ditemukan permasalahan pada penelitian sebelumnya seperti kendala terkait kesulitan dalam melakukan pendaftaran, informasi farmasi yang kurang lengkap, informasi apotek dari produk yang dibeli, dan informasi harga yang kurang mudah dipahami[12].

Dengan demikian, evaluasi secara berkala perlu dilakukan pada layanan kesehatan berbasis teknologi sesuai anjuran dari *World Health Organization* (WHO) untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna[12].

Pentingnya memperhatikan aspek *usability* pada pengembangan perangkat lunak juga menyebabkan pengujian terhadap *usability* aplikasi menjadi penting untuk dilakukan. Karena aspek *usability* merupakan faktor utama yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi tersebut[13]. Jika pengguna dapat memperoleh apa yang mereka inginkan dan memahami sistem, maka sistem tersebut dapat dikatakan memiliki tingkat *usability* yang tinggi[14]. Semakin tinggi tingkat *usability*, maka semakin lama aplikasi tersebut dapat bertahan dan memiliki lebih banyak pengguna. Sebaliknya, jika suatu aplikasi memiliki tingkat *usability* yang rendah, pengguna akan meninggalkannya dan beralih ke aplikasi lain yang sejenis.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, analisis *usability* terhadap aplikasi ini perlu dilakukan secara berkala agar Halodoc dapat memenuhi tujuannya untuk memfasilitasi akses kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *usability* aplikasi Halodoc pada dua kelompok partisipan berbeda yang dikategorikan berdasarkan pengetahuan mengenai *usability*. Metode yang digunakan yaitu *USE Questionnaire*, salah satu metode analisis untuk mengukur tingkat *usability* pada aplikasi. Metode ini mencakup tiga pengukuran *usability* menurut ISO 9241-11, yaitu efisiensi, efektivitas dan kepuasan[15]. Ketiga aspek tersebut saling berhubungan dan mempengaruhi antara variabel dalam *USE Questionnaire*, yaitu *Usefulness*, *Ease of Use*, *Ease of Learn* dan *Satisfaction*[15]. Penelitian ini menggunakan responden *expert* dan *novice* karena belum banyak penelitian *Usability* pada aplikasi kesehatan yang melibatkannya, sehingga menjadi motivasi untuk mengangkat topik ini sebagai inovasi penelitian agar dapat memberikan informasi mengenai penilaian antara kedua responden tersebut. Analisis dilakukan dengan membandingkan hasil *task skenario* dan *USE Questionnaire* dari kedua jenis pengguna tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian sebelumnya, meskipun aplikasi Halodoc telah memiliki banyak pengguna, masih terdapat kendala yang ditemui dalam penggunaan aplikasi ini. Oleh karena itu, rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu menemukan permasalahan yang dialami oleh pengguna *expert* dan *novice* dalam penggunaan aplikasi Halodoc, serta memberikan rekomendasi perbaikan agar aplikasi Halodoc dapat memfasilitasi akses kesehatan bagi semua kalangan pengguna.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, berikut ini pertanyaan penelitiannya:

1. Bagaimana cara mengukur tingkat efektivitas dari aplikasi Halodoc?
2. Bagaimana cara mengukur tingkat efisiensi dari aplikasi Halodoc?
3. Bagaimana cara menganalisis *usability* pada aplikasi Halodoc dengan menggunakan metode *USE Questionnaire*?
4. Apakah memiliki perbedaan hasil pengukuran *Usability* antara *expert* dan *novice*?
5. Bagaimana bentuk rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan kualitas *usability* aplikasi Halodoc agar sesuai dengan kebutuhan pengguna?

1.4. Batasan Masalah/Ruang Lingkup

Untuk memfokuskan penelitian ini agar sesuai dengan masalah dan tujuan, maka berikut batasan masalah:

1. Penelitian dilakukan pada aplikasi *mobile* Halodoc.
2. Penelitian ini membahas tentang tingkat efektivitas dan efisiensi aplikasi Halodoc melalui data yang sudah diperoleh.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah *USE Questionnaire* dengan 4 variabel yaitu : kegunaan (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*easy of use*), kemudahan mempelajari (*easy of learning*), dan kepuasan pengguna (*satisfaction*).
4. Responden untuk penelitian ini dari *expert* dan *novice*.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Menunjukkan keefektifan pada aplikasi Halodoc dari hasil perhitungan *task success rate* dan *error rate* menurut *expert* dan *novice*.
2. Menunjukkan efisiensi penggunaan aplikasi Halodoc dari hasil perhitungan *time per completed task* dan *number of clicks during task completion* menurut *expert* dan *novice*.
3. Mengetahui penilaian aplikasi Halodoc menggunakan *USE Questionnaire* pada setiap variabel kegunaan (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*easy of use*), kemudahan mempelajari (*easy of learning*), dan kepuasan pengguna (*satisfaction*) berdasarkan penilaian *expert* dan *novice*.
4. Mengetahui adanya perbedaan antara *expert* dan *novice* berdasarkan nilai rata-rata dari data *USE Questionnaire*.
5. Memberikan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas *Usability* aplikasi Halodoc agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.6. Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Peneliti
 - Peneliti mendapatkan pemahaman yang mendalam terkait keefektifan aplikasi Halodoc melalui hasil perhitungan *task success rate* dan *error rate*.
 - Dengan menunjukkan efisiensi penggunaan aplikasi Halodoc melalui hasil perhitungan *time per completed task* dan *number of clicks during task completion*, peneliti dapat memberikan kontribusi dalam penelitian *usability*.
 - Melalui metode *USE Questionnaire* peneliti dapat menganalisis dan memahami evaluasi pengguna terhadap aplikasi. Hal ini akan memberikan wawasan yang berharga tentang persepsi dan preferensi pengguna terhadap *usability* aplikasi Halodoc.
 - Peneliti dapat mengidentifikasi perbedaan dalam penilaian dan persepsi antara kedua kelompok. Hal ini membantu peneliti memahami

karakteristik dan kebutuhan pengguna dengan tingkat pengetahuan dan pengalaman yang berbeda.

- Peneliti akan mampu menganalisis hasil penelitian dan memberikan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan kualitas *usability* aplikasi Halodoc.

2. Bagi Perusahaan

- Perusahaan dapat mengevaluasi dan mengetahui tingkat keefektifan aplikasi Halodoc. Informasi ini akan membantu perusahaan dalam memahami sejauh mana aplikasi memenuhi tujuan pengguna dan memberikan solusi yang efektif.
- Perusahaan dapat mengukur efisiensi penggunaan aplikasi Halodoc oleh *expert* dan *novice*. Informasi ini dapat membantu perusahaan mengidentifikasi area di mana penggunaan aplikasi dapat ditingkatkan untuk mempercepat tugas pengguna dan mengurangi jumlah klik yang diperlukan.
- Melalui penilaian aplikasi Halodoc menggunakan *USE Questionnaire*, perusahaan dapat memperoleh wawasan mengenai penilaian *expert* dan *novice*. Hal ini akan membantu perusahaan dalam memahami kekuatan dan kelemahan aplikasi serta meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.
- Perusahaan dapat memahami preferensi dan kebutuhan pengguna dengan tingkat pengetahuan dan pengalaman yang berbeda. Informasi ini dapat digunakan untuk menyusun strategi pengembangan yang lebih tepat dan menyelaraskan aplikasi dengan preferensi pengguna yang berbeda.
- Dari rekomendasi yang diberikan perusahaan dapat melakukan perbaikan dan pengembangan yang relevan. Hal ini akan membantu perusahaan dalam meningkatkan pengalaman pengguna, meningkatkan kepuasan, dan mempertahankan kualitas aplikasi.