

BAB I

PENDAHULUAN

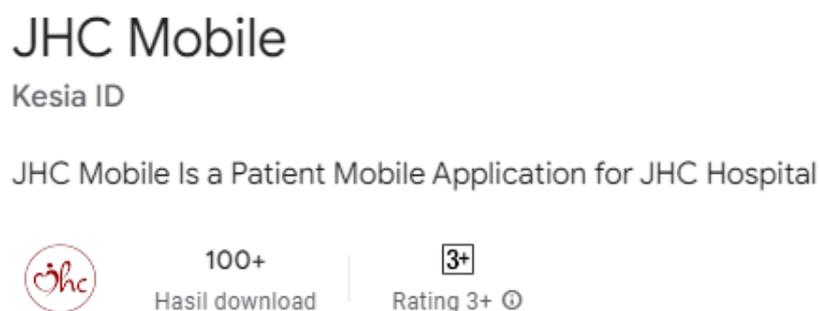
1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini, budaya yang ada di masyarakat mulai bertransformasi dan beralih memanfaatkan teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari (Ariqo & Winoto, 2021). Munculnya berbagai *gadget* yang memiliki banyak fitur menjadi salah satu hal yang melatarbelakangi perubahan budaya tersebut. *Gadget* yang beredar di lingkungan masyarakat pun mengalami perubahan dan menuju kepada hal yang lebih praktis, dibuktikan dengan munculnya berbagai *smartphone* yang secara fungsinya sama dengan komputer namun lebih praktis dan dapat digunakan dimana pun dan kapan pun. Kemudahan ini membuat masyarakat kini menggunakan *smartphone* dalam melakukan berbagai aktivitas mulai dari mengirim pesan, melakukan transaksi jual beli, hingga berinteraksi dengan sebuah komunitas (Nugroho & Raharja, 2020).

Ramainya pengguna *smartphone* dikalangan masyarakat membuat banyaknya terobosan baru yang dilakukan oleh berbagai sektor industri dalam mempertahankan ke eksisannya (Muhajir dkk., 2023). Upaya dalam mempertahankan ke eksisannya dikalangan masyarakat, membuat para sektor industri seperti sektor pemerintahan, hukum, keuangan, bisnis, hingga kesehatan mulai menerapkan teknologi informasi dalam operasionalnya (Fauzi dkk., 2023). Penerapan teknologi informasi yang kerap digunakan pada saat ini adalah pembuatan aplikasi *mobile*. Aplikasi *mobile* banyak dipilih karena kepraktisan dan kemudahan dalam pengoperasiannya. Aplikasi *mobile* dirancang khusus untuk peranti bergerak, seperti ponsel, tablet, *smartphone*, dan *smartwatch* (Wao, Liao, Yang dalam Putranto, 2020). Hal ini membuat aplikasi *mobile* dapat diakses dimanapun tanpa terbatas ruang dan waktu. Kemudahan akses yang dimiliki aplikasi *mobile* membuatnya cocok untuk digunakan diberbagai sektor industri, seperti logistik, kreatif, pendidikan, hingga kesehatan.

Salah satu sektor industri yang perlu menerapkan teknologi informasi adalah RS Jantung Tasikmalaya. RS Jantung Tasikmalaya atau yang sering

dikenal sebagai RS JHC Tasikmalaya merupakan anak perusahaan dari RS Jantung Jakarta (RS JHC Jakarta) yang beroperasi kurang lebih selama 1 tahun sejak 16 Oktober 2022, bertempat di Jl. Mohamad Hatta No.155, RT.01/RW.020, Sukamanah, Kec. Cipedes, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat. RS Jantung Tasikmalaya memiliki fokus layanan pada kesehatan jantung dengan persentase 60% layanan jantung dan 40% layanan umum. Karena kefokusannya pada layanan jantung membuat operasional RS Jantung Tasikmalaya ini dituntut lebih cepat dan tanggap. Hal ini dikarenakan penanganan penyakit jantung perlu dilakukan secara cepat dan juga tepat. Tuntutan ini membuat RS Jantung Tasikmalaya harus mulai memikirkan terobosan baru yang dapat membantu terlaksananya pelayanan yang baik. Salah satu terobosan baru yang dilakukan oleh RS Jantung Tasikmalaya dapat dilihat pada Gambar 1 yang menunjukkan aplikasi *mobile* yang bernama JHC *Mobile* yang dapat diunduh secara gratis pada *Google Play Store*. Walaupun sudah beredar dan dapat diunduh secara langsung, aplikasi ini belum digunakan secara langsung pada kegiatan operasional di rumah sakit. Hal itu terjadi karena terdapat beberapa masalah pada aplikasi seperti ketidaksesuaian fitur pada aplikasi dengan layanan yang ada di rumah sakit. Hal ini membuat keberadaan JHC *Mobile* tidak efektif dan efisien.



Gambar 1.1 Aplikasi JHC *Mobile* pada *Google Play Store*

Sumber: *Google Play Store*

Hasil dari wawancara terbuka yang dilakukan oleh peneliti pada manajer unit humas dan marketing di RS Jantung Tasikmalaya mendapatkan hasil bahwa RS Jantung Tasikmalaya sangat berharap aplikasi JHC *mobile* ini dapat segera digunakan oleh para pasien, namun terdapat beberapa hal yang menghalangi hal itu yaitu ketidaksesuaian fitur yang ada seperti fitur

telemedicine dan poliklinik mata yang tidak sesuai dengan keadaan di lapangan. Ketidaksesuaian fitur tersebut jika tidak segera ditangani dapat menjadi *boomerang* bagi perusahaan dan memberikan *trust issue* pada para pasien dan membuat citra perusahaan buruk. Selain itu, pihak rumah sakit pun mengharapkan terdapat beberapa fitur tambahan yang dapat menambah nilai kegunaan JHC *mobile*. Berdasarkan masalah dan harapan tersebut membuat aplikasi JHC *mobile* memerlukan perbaikan terlebih dahulu sebelum disosialisasikan dan digunakan oleh para pasien.

Selain melakukan wawancara terbuka, didapatkan pula *feedback* dari calon pengguna JHC *mobile* yang mengatakan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang dirasakan pengguna seperti kesulitan dalam menemukan menu yang diinginkan, dan merasa tampilan beranda pada aplikasi kurang menarik. Selain itu juga, selama pengguna menggunakan aplikasi JHC *mobile* terlihat adanya kebingungan saat melakukan interaksi pada aplikasi tersebut. Dari masalah-masalah tersebut dapat terlihat bahwa aplikasi JHC *mobile* memiliki desain yang tidak intuitif dan *usability* dari aplikasi JHC *mobile* ini juga harus ditingkatkan dan perlu untuk dilakukan *Redesign*/perancangan ulang. Perancangan ulang ini cukup penting dan berpengaruh pada kenyamanan pengguna dalam menggunakan suatu produk. Hal itu dipaparkan pula oleh Yablonski (2020) yang menyatakan bahwa tampilan produk yang intuitif dapat mempengaruhi perasaan pengguna, terlebih lagi tampilan yang indah dapat menyalurkan reaksi positif pada otak manusia, sehingga dalam menciptakan suatu produk hal-hal tersebut perlu diperhatikan.

Berdasarkan hal-hal yang telah dipaparkan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan melakukan perancangan ulang pada aplikasi JHC *Mobile*. Penelitian ini akan menggunakan metode pendekatan *design thinking*, dimana metode ini menggunakan pendekatan inovatif yang menekankan pada kebutuhan manusia sehingga dapat memastikan bahwa solusi yang diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Selain itu, *design thinking* dapat menyelesaikan permasalahan yang belum terdeteksi, dengan merumuskan ulang masalah yang berorientasi kepada manusia dan melakukan *brainstorming* untuk mendapatkan gagasan ide dalam

menciptakan solusi (Dam & Teo dalam Naviola, 2023). Dengan menggunakan metode *design thinking* kita dapat mengetahui apa saja hal yang dibutuhkan oleh pengguna didasari oleh permasalahan yang sedang dirasakan. Sehingga metode ini dirasa cocok untuk digunakan pada penelitian ini, terlebih lagi terdapat beberapa penelitian terdahulu dengan metode serupa yang mendapatkan hasil yang baik pada penelitiannya, seperti hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Naviola (2023) dan Mardhatillah (2022) yang menunjukkan peningkatan skor *usability* pada *website/aplikasi* yang dirancang.

Maka dari itu, peneliti memilih judul penelitian “**Evaluasi dan Perancangan Ulang *User Interface* dan *User Experience* pada Aplikasi JHC Mobile Menggunakan Metode *Design Thinking*”**. Peneliti berharap dengan adanya perancangan ulang JHC *Mobile* ini masalah yang dirasakan pengguna dapat teratasi dan sesuai dengan permasalahan yang ada, sehingga dapat tercapainya kepuasan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana hasil evaluasi awal desain *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada aplikasi JHC *Mobile*?
2. Bagaimana hasil implementasi *design thinking* pada aplikasi JHC *Mobile*?
3. Bagaimana hasil evaluasi akhir dari perancangan ulang desain *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada aplikasi JHC *Mobile*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui hasil evaluasi awal desain *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada aplikasi JHC *Mobile*
2. Untuk mengetahui hasil implementasi *design thinking* pada aplikasi JHC *Mobile*
3. Untuk memberikan hasil evaluasi akhir dari perancangan ulang desain *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada aplikasi JHC *Mobile*

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Berikut merupakan manfaat teoritis dan manfaat praktis dari penelitian ini:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi sebagai literatur dan referensi penting bagi peneliti lain yang meneliti tema serupa, terutama dalam evaluasi dan perancangan ulang aplikasi *mobile*. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai penerapan metode *design thinking* dalam pengembangan *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) yang efektif. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan teori-teori baru dalam bidang desain dan evaluasi aplikasi *mobile*, khususnya dalam konteks layanan kesehatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi objek penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi/acuan dan evaluasi bagi RS Jantung Tasikmalaya dalam perancangan ulang *JHC Mobile* dan dapat digunakan sebagai implementasi untuk perbaikan *JHC Mobile* kedepannya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pencerahan bagi RS Jantung Tasikmalaya dalam memperbaiki dan mengoptimalkan proses bisnis RS Jantung Tasikmalaya secara keseluruhan. Dengan evaluasi dan perancangan ulang UI/UX yang lebih baik, proses bisnis yang terkait dengan layanan digital, seperti pendaftaran pasien, dan pengelolaan data kesehatan dapat berjalan lebih efisien. Penelitian ini juga, diharapkan dapat mendukung integrasi yang lebih baik antara aplikasi dan sistem operasional lainnya di rumah sakit, sehingga meningkatkan produktivitas dan mengurangi potensi kesalahan dalam operasional sehari-hari.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang berhubungan mengenai evaluasi dan perancangan ulang aplikasi *mobile* ataupun dalam lingkup yang lebih luas dari itu.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam melakukan evaluasi dan perancangan aplikasi *mobile* serta hal-hal lain yang didapatkan selama penelitian berlangsung.

4. Bagi Pengguna Aplikasi

Dengan adanya perbaikan UI dan UX pada aplikasi JHC *Mobile*, diharapkan pengguna aplikasi, khususnya pasien, akan mendapatkan pengalaman yang lebih baik dan intuitif dalam menggunakan aplikasi ini. Hal ini berpotensi meningkatkan efisiensi dan efektivitas penggunaan aplikasi dalam mendukung layanan kesehatan di RS Jantung Tasikmalaya.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka batasan dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada aplikasi JHC *mobile* yang dimiliki oleh RS Jantung Tasikmalaya
2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki dan disesuaikan pada aplikasi JHC *mobile* menggunakan metode *design thinking* dan alat ukur *System Usability Scale (SUS)*
3. Hasil dari penelitian ini adalah *prototype* hasil perbaikan aplikasi JHC *mobile*
4. Fitur yang akan terdapat pada *prototype* JHC *mobile* ini adalah fitur yang telah dilakukan skala prioritas pada tahap *ideate*

1.6 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi disusun bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam penelitian skripsi. Struktur ini berisi tentang urutan penulisan

setiap bab dan bagian dalam skripsi. Pada penelitian ini struktur organisasi skripsi terdiri dari 5 (lima) bab yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1
Struktur Organisasi Skripsi

BAB I : PENDAHULUAN
Pada bab pertama, dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan struktur organisasi skripsi.
BAB II : KAJIAN PUSTAKA
Pada bab kedua, dijelaskan mengenai teori teori yang relevan dengan penelitian, serta penelitian terdahulu yang memiliki topik serupa dengan penelitian ini.
BAB III : METODE PENELITIAN
Pada bab ketiga, berisi objek penelitian dan metode penelitian yang digunakan selama penelitian, serta desain penelitian yang menunjukkan alur dari penelitian ini.
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN
Pada bab empat, berisi hasil dari penelitian yang telah dilakukan, mulai dari tahap <i>empathize</i> , tahap <i>define</i> , tahap <i>ideate</i> , tahap <i>prototype</i> , dan tahap <i>testing</i> .
BAB V : SIMPULAN DAN REKOMENDASI
Pada bab kelima ini, merupakan bab terakhir dari penelitian yang mana didalamnya terdapat simpulan yang dihasilkan dari penelitian dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang relevan.