

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di Indonesia pada era globalisasi terus berjalan dengan pesat di berbagai bidang. Informasi mengenai berbagai hal dapat dengan mudah dan cepat didapatkan melalui media informasi yang disuguhkan oleh internet. Internet merupakan jaringan komunikasi yang berskala global yang bersifat terbuka bagi siapa saja. Berbagai media informasi yang dapat diakses ada bermacam macam bentuknya, salah satu bentuk media informasi yang familiar bagi pengguna internet adalah *website*. *Website* dapat diakses dengan mudah melalui beragam perangkat elektronik yang terkoneksi dengan internet, yang telah dimiliki mayoritas masyarakat Indonesia. Sehingga potensi pengaksesan *website* terbilang besar dengan syarat didampingi dengan perancangan *website* yang tepat dengan kebutuhan user *website* yang tepat juga tentunya. Perancangan *website* menentukan kegunaan serta fungsionalitas *website* tersebut di masyarakat. Saat user menggunakan *website* tercipta sebuah *experience* dimana user berinteraksi dengan *website* melalui desain *interface website* yang dapat berujung baik apabila tampilan *website* menimbulkan pengaruh dari kegunaan, daya guna serta dampak emosional selama interaksi berlangsung dan kenikmatan yang diberikan setelah melakukan interaksi, apabila tidak terjadi interaksi tersebut maka user akan merasakan *experience* yang tidak memuaskannya, kemudian dapat menimbulkan feedback yang kurang baik dan beralih ke *website* lainnya untuk mencari interaksi yang diinginkan.

Klinik Sinar Medik merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan yang sudah memiliki *website* dengan domain www.sinarmedik.com yang bertujuan untuk memudahkan menyampaikan informasi-informasi terkait Klinik Sinar Medik yang dibutuhkan masyarakat. Namun penggunaan *website* Klinik Sinar Medik masih belum maksimal. *Website* hanya menampilkan informasi umum, belum ada pelayanan yang diberikan melalui *website* serta desain *interface* yang dapat dibidang sudah tertinggal dengan kompetitor sejenisnya. Dari jumlah total

penduduk Indonesia saat ini, lebih dari separuhnya, atau sekitar 47,69% tercatat online setiap harinya menurut Badan Pusat Statistik pada 2019, dengan bermacam-macam aktivitas. Berikut adalah data yang dapat dimanfaatkan untuk menjadi sebuah latar belakang perancangan *website* yang baik untuk meraih potensi user yang dapat dijangkau untuk keberlangsungan bisnis terutama pada sebuah klinik yang menawarkan beragam jasa untuk masyarakat.

Untuk memastikan rancangan desain *website* sesuai dengan kebutuhan user Klinik Sinar Medik maka dapat digunakan metode Kuisisioner UEQ (*User experience Quesinnaire*) untuk melihat respond user terhadap *website*. Selanjutnya digunakan metode UCD (*User Centered Design*) yang merupakan sebuah metodologi yang digunakan oleh developer dan desainers untuk memastikan apa yang dibuat sesuai dengan apa yang dibutuhkan para user. Sehingga nantinya user yang menggunakan *website* dapat mendapatkan interaksi dengan baik dengan *website* klinik lalu terciptalah *user experience* yang menimbulkan feedback dari para user berbentuk kepercayaan kepada *website* sehingga user merasa aman dalam mengakses informasi *website* serta menggunakan fitur yang ditawarkan oleh *website* Klinik Sinar Medik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitain maka dapat dirumuskan lima poin rumusan masalah yang diantaranya adalah.

- a. Bagaimana cara menilai *user experience* pengguna pada *user interface website* Klinik Sinar Medik ?
- b. Bagaimana *User Experience Questionnaire* (UEQ) dapat mendefinisikan kualitas *user experience website* dan mendefinisikan aspek yang perlu dibenahi?
- c. Bagaimana menerapkan *User Centered Design* (UCD) untuk menentukan solusi desain yang tepat untuk *redesign website* medis?
- d. Bagaimana hasil perbandingan nilai *user experience* pengguna sebelum dan setelah dilakukan *redesign* pada *website*?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian akan membatasi aktivitas pada penyusunan penelitian. Ruang lingkup penelitian adalah sebagai berikut.

- a. Studi kasus *website* Klinik Sinar Medik.
- b. Target sampel adalah orang yang sudah pernah menggunakan atau mengoprasikan *website* Klinik Sinar Medik di daerah jabodetabek.
- c. Komponen desain antarmuka yang akan di *redesign* terbatas pada tampilan *website* untuk desktop.
- d. Kebutuhan pengguna ditentukan dengan *User Experience Questionnaire* (UEQ) berdasarkan *user experience* pengguna *website*.
- e. *Redesign* dibuat berdasarkan metode UCD (User Centered Design) dari hasil pengolahan informasi dari pengguna.
- f. Hasil redesain *website* berbentuk prototype figma.

1.4 Maksud dan Tujuan

1.4.1. Maksud

Maksud dari penelitian yang dilakukan adalah untuk menjadi salah satu referensi proses mendesain ulang *website* pada sebuah klinik dengan memperhatikan *user experience* penggunaan *website*.

1.4.2. Tujuan

Terdapat empat poin tujuan yang ingin dicapai penelitian ini, diantaranya.

- a. Mendesain ulang tampilan *website* Klinik Sinar Medik dengan acuan *user experience*.
- b. Memastikan desain *website* yang *redesign* sesuai dengan apa yang dibutuhkan para user *website* Klinik Sinar Medik menggunakan metode UCD (User Centered Design)
- c. Membandingkan kualitas *user experience website* sebelum dan sesudah dilakukan *redesign* pada *website* klinik menggunakan pendekatan UEQ (*User Experience Questionnaire*)

- d. Merekomendasi hasil redesain *website* yang dapat digunakan klinik Sinar Medik sebagai tampilan *website* untuk membantu kebutuhan Klinik Sinar Medik.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

- a. Untuk peneliti, dapat memberikan bahan referensi sebagai bentuk masukan untuk peneliti teknologi lainnya yang ingin melakukan penelitian yang sejenis.
- b. Untuk klinik, memberikan rekomendasi untuk pengembangan *user interface website* yang memperhatikan *user experience* penggunaan *website*.

1.6 Luaran yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan peneliti dari penelitian ini adalah rangkaian tampilan desain *user interface website* klinik yang baru dengan memperhatikan *user experience* yang sesuai kebutuhan *user*, kemudian juga desain yang dapat memberikan kesan yang baik bagi para pengguna *website* dengan memudahkan pengaksesan fitur serta pencarian informasi yang dibutuhkan pengguna *website*.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan penelitian ini menggunakan sistematika penulisannya sebagai berikut.

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan Latar Belakang, Maksud dan Tujuan, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup, Manfaat Penelitian, Luaran yang Diharapkan, serta Sistematika Penulisan dari penelitian ini.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan teori-teori yang menjadi acuan penulis dalam penyusunan skripsi sesuai kebutuhan, teori-teori yang mendukung judul dari kegiatan penelitian ini diantaranya *redesign*, *user interface*, *user experience*, *website*, *usability*, klinik, *user centered design*, *User Experience Questionnaire*, dan *purposive sampling method*.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tahap penelitian, uraian penelitian, alat dan bahan yang digunakan, dan tahapan kegiatan yang meliputi waktu dan tempat pelaksanaan, dan jadwal kegiatan.

BAB IV: PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan penjelasan tentang proses *redesign website* Klinik Sinar Medik dengan metode UCD dan UEQ. *User experience* menjadi komponen utama yang diperhatikan peneliti. Bab ini akan menampilkan perbandingan sebelum dan sesudah dilakukan redesain sebagai pembuktian hasil dari keseluruhan penelitian.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti serta saran yang berupa rekomendasi desain *website* www.sinarmedik.com kepada pihak Klinik Sinar Medik untuk dilakukan *redesign website*.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan diberikan sumber referensi yang digunakan penulis dalam penyusunan penelitian.

LAMPIRAN

Pada bagian ini merupakan dokumen tambahan yang ditambahkan (dilampirkan) ke dokumen utama.