

BAB I

PENDAHULUAN

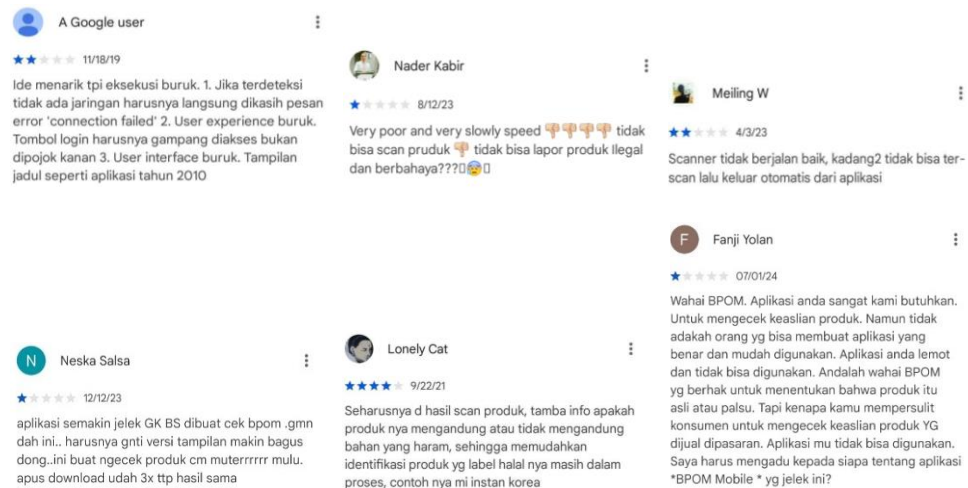
1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi di Indonesia telah menghadapi transformasi yang pesat seiring dengan masuknya era digital. Masyarakat Indonesia semakin familiar dengan penggunaan perangkat pintar, akses internet yang luas, dan meningkatnya penetrasi *smartphone*. Semakin meningkatnya aksesibilitas internet dan keberlangsungan pertumbuhan pasar *smartphone* telah mendorong perkembangan teknologi aplikasi berbasis *mobile* yang tinggi. Dalam hal ini, aplikasi *mobile* kini menjadi kebutuhan penting dalam aktivitas keseharian masyarakat, mulai dari komunikasi, hiburan, akses informasi, dan penggunaan layanan.

Teknologi aplikasi berbasis *mobile* bukan sekadar menjadi tren konsumen, tetapi juga membawa pengaruh positif di berbagai bidang, termasuk pengawasan produk kesehatan dan makanan. Berdasarkan laporan dari We Are Social pada tahun 2022 hingga 2023 awal, terdapat 178,9 juta masyarakat Indonesia berbelanja secara online. Angka tersebut meningkat 12,8% dari tahun ke tahun. Kemudian estimasi total nilai belanja online masyarakat Indonesia sepanjang tahun 2022 adalah sebesar US\$55,97 miliar atau sekitar Rp851 triliun. Dari total nilai tersebut, estimasi pengeluaran untuk kategori makanan sebesar US\$5,40 miliar dan kategori minuman sebesar US\$1,03 miliar (We Are Social, 2023). Oleh karena itu, mengingat banyaknya perubahan yang terjadi dalam perilaku masyarakat mengenai bagaimana mereka membeli produk secara online, kemampuan masyarakat untuk memilih produk makanan, minuman, dan obat yang aman dari segi kandungan dan kualitasnya harus diimbangi (Utami & Nasution, 2023). Hal tersebut berguna untuk menghindari produk-produk ilegal yang dapat membahayakan kesehatan (Novita et al., 2023).

Dengan berkembangnya teknologi informasi dan perangkat *mobile*, banyak aspek kehidupan telah berubah, termasuk penggunaan aplikasi *mobile*. Aplikasi BPOM Mobile, yang dibangun oleh Badan Pengawas Obat

dan Makanan (BPOM) Indonesia merupakan salah satu wujud nyata bagaimana teknologi ini dapat digunakan untuk mendukung keamanan dan informasi kepada masyarakat terkait produk-produk yang mereka konsumsi. Dengan memanfaatkan fitur pemindaian 2D *barcode*, pencarian produk, notifikasi berita klarifikasi Badan POM, pelaporan iklan, dan pengaduan masalah produk, aplikasi ini mempermudah konsumen untuk memperoleh data produk secara cepat dan memastikan keaslian dan keamanan produk kesehatan dan makanan yang mereka beli. Saat ini, aplikasi BPOM Mobile memiliki *rating* penilaian di Google Play Store sebesar 3,4 dengan total 500 ribu lebih pengguna yang telah mengunduh. Berdasarkan pengamatan penilaian aplikasi BPOM Mobile di Google Play Store, banyak pengguna mengeluhkan terjadinya kendala atau mengalami *error* pada aplikasi BPOM Mobile. Beberapa keluhan yang diungkapkan oleh pengguna termasuk ketidakpuasan terhadap tampilan *user interface* yang kurang baik. Selain itu, keluhan mengenai kesulitan atau *error* melakukan *scan barcode* produk dan kurangnya informasi pada produk juga menjadi perhatian utama.



Gambar 1.1 Penilaian pengguna BPOM Mobile di Google Play Store (Peneliti, 2024)

Pengguna cenderung mengemukakan keluhan-keluhan yang menunjukkan adanya masalah pada kualitas sistem dan desain antarmuka aplikasi BPOM Mobile. Aplikasi *mobile* harus diperbarui untuk menangani dinamika perkembangan teknologi dan perubahan pola konsumsi

masyarakat yang semakin digital. Untuk memastikan aplikasi BPOM Mobile dapat berjalan dengan baik secara fungsional dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna, maka perbaikan UI dan UX merupakan langkah strategis yang harus dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan analisis *user experience* dan perbaikan desain *user interface* aplikasi BPOM Mobile agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Oleh karena itu, untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna pada aplikasi BPOM Mobile, peneliti menggunakan pendekatan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan kemudian dilakukan perbaikan rancangan tampilan *user interface* dengan metode *Design Thinking* berdasarkan hasil analisis UX. Sehingga, pengguna memperoleh interaksi yang lebih baik pada aplikasi BPOM Mobile kemudian menciptakan pengalaman pengguna yang menghasilkan umpan balik dari para pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menangani masalah yang sedang dihadapi dan meningkatkan kepuasan pengguna saat mengakses informasi terkait produk yang dikonsumsi.

Adapun peneliti mengambil populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aktif BPOM Mobile yang berdomisili di Kota Jakarta. Pemilihan Kota Jakarta didasarkan pada hasil Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia tahun 2022-2023 yang menunjukkan bahwa Kota Jakarta memiliki persentase penetrasi pengguna internet tertinggi kedua sebesar 86,96 persen (Yati, 2023). Pengguna dengan akses internet yang tinggi dan familiar dengan teknologi cenderung lebih sering menggunakan aplikasi *mobile*. Oleh karena itu, memilih populasi pengguna di Kota Jakarta diharapkan dapat memberikan sampel yang representatif dan beragam untuk penelitian ini.

Dengan demikian, diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi BPOM mengenai solusi dari masalah yang dihadapi serta meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana hasil analisis *user experience* aplikasi BPOM Mobile pada sistem berjalan dan sistem baru dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)?
- b. Bagaimana merancang desain *user interface* aplikasi BPOM Mobile berdasarkan hasil analisis *user experience* dengan metode *Design Thinking* agar meningkatkan pengalaman pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini memiliki batasan-batasan masalah yang perlu diperhatikan, di antaranya:

- a. Penelitian dilakukan pada aplikasi BPOM Mobile.
- b. Penelitian menggunakan pendekatan *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk penilaian pengalaman pengguna yang terdiri dari enam skala, yaitu *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*.
- c. Penelitian menerapkan metode *Design Thinking* sebagai acuan dalam melakukan perbaikan desain *user interface*.
- d. Populasi dalam penelitian ini adalah berdomisili Kota Jakarta dan pengguna aktif aplikasi BPOM Mobile.
- e. Penelitian menggunakan teknik pengumpulan data dalam bentuk wawancara dan kuesioner yang disebarakan secara daring kepada pengguna aplikasi BPOM Mobile.
- f. Hasil rancangan berupa saran tampilan *user interface* dalam bentuk *prototype* berdasarkan hasil analisis.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini yang ingin dicapai sebagai berikut:

- a. Menganalisis *user experience* pada aplikasi BPOM Mobile untuk mengetahui hasil nilai kegunaan (*usability*) dengan pendekatan *User Experience Questionnaire* (UEQ).
- b. Melakukan perbaikan tampilan desain *user interface* dalam bentuk *prototype* berdasarkan hasil analisis *user experience* yang dapat dijadikan sebagai solusi bagi BPOM Mobile.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi pengelola BPOM Mobile
 1. Mengetahui hasil analisis *user experience* BPOM Mobile dengan *User Experience Questionnaire* (UEQ) sehingga dapat melakukan perubahan yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
 2. Menghasilkan rancangan tampilan *user interface* yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna BPOM Mobile.
- b. Bagi Pengguna
 1. Mendapatkan pengalaman yang lebih memuaskan dan sesuai dengan kebutuhan mereka.
 2. Membantu mengidentifikasi dan memperbaiki masalah dalam desain *user interface* aplikasi BPOM Mobile, sehingga pengguna dapat mengakses fungsionalitas dengan lebih mudah dan efisien.
- c. Bagi Peneliti
 1. Dapat mengembangkan pemahaman dan keterampilan mengenai *user experience* dan *user interface*, terutama dalam menggunakan pendekatan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan metode *Design Thinking*.
 2. Dapat memberikan wawasan sebagai bentuk rekomendasi atau saran bagi peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian yang sejenis.

1.6 Luaran yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan dalam penelitian ini adalah mengetahui hasil penilaian terhadap *usability* pada aplikasi dari aspek *user experience* dan menghasilkan rekomendasi tampilan desain *user interface* aplikasi BPOM Mobile yang telah diperbaiki dalam bentuk *prototype* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna berdasarkan analisis yang dilakukan.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam menyusun laporan penelitian ini, akan diikuti penggunaan sistematika sebagai berikut.

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Luaran yang Diharapkan, dan Sistematika Penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi uraian dasar-dasar teori yang mendukung judul dari kegiatan penelitian ini mengenai *User Interface*, *User Experience*, *Aplikasi Mobile*, *BPOM*, *BPOM Mobile*, *Design Thinking*, *Usability*, *User Experience Questionnaire*, *Redesign*, dan Penelitian Terdahulu.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi Tahap Penelitian, Uraian Penelitian, Alat dan Bahan yang Digunakan, Waktu dan Tempat Penelitian, dan Jadwal Penelitian.

BAB IV: PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan UEQ dan *Design Thinking* yang dimulai dari proses analisis, hasil kuesioner, proses pencarian solusi, perbaikan rancangan desain, hingga dengan tahap pengujian terhadap desain *prototype* yang telah dibuat.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran terhadap objek penelitian untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi.