

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, teknologi dan internet turut berkembang pesat dan mempengaruhi setiap aktivitas sehari-hari. Pandemi yang terjadi di Indonesia membuat aktivitas masyarakat menjadi terhambat karena masyarakat disarankan untuk tidak keluar rumah. Pada masa seperti itu, banyak aktivitas yang berubah dan dilakukan secara *online*, salah satunya adalah berbelanja. Belanja *online* menjadi kegiatan yang banyak dilakukan oleh masyarakat karena hal tersebut menjadi cara praktis untuk berbelanja kebutuhan dan dapat dilakukan dimana saja.

Menurut data dari Statista terdapat 158,6 juta orang yang melakukan aktivitas belanja *online*. Tingginya angka belanja online ini menjadi peluang besar bagi para pelaku usaha untuk mengembangkan bisnisnya dengan berlomba membangun startup atau aplikasi belanja *online* seperti shopee dan Tokopedia. Perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan pun turut serta memanfaatkan peluang tersebut dengan membuat startup seperti halodoc dan alodokter.

Apotek Otista merupakan salah satu apotek yang berada di Jl. Otista No.141, Desa Tarogong, Kabupaten Garut. Untuk memanfaatkan peluang tersebut, apotek otista membuat aplikasi Otista pharm yang merupakan aplikasi belanja obat secara *online* dengan tujuan agar produknya dapat dipasarkan dengan ruang lingkup yang lebih luas.

Ada beberapa hal yang menunjang suatu aplikasi salah satunya adalah *User Interface* dan *User Experience*. Keduanya merupakan komponen penting karena berkaitan dengan kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam penggunaan aplikasi. *User interface* adalah bagian dari sistem yang berperan sebagai perantara untuk memfasilitasi pengguna dalam berinteraksi dengan sistem [1]. Sedangkan *User experience* merupakan hal yang berkaitan dengan persepsi, reaksi dan kebiasaan pengguna dalam penggunaan suatu sistem [2]. Tampilan antarmuka yang tidak tepat dapat membuat pengguna meninggalkan

aplikasi dengan mudah [3].

Menyadari akan hal itu Otista pharm memilih untuk mengedepankan kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam belanja obat sehingga metode yang digunakan adalah *User Centered Design* (UCD) karena metode ini lebih berfokus pada pengguna. Metode UCD menekankan tujuan dari sistem adalah melayani pengguna sehingga kebutuhan pengguna harus mendominasi desain *User Interface* [4]. Keunggulan UCD adalah aplikasi memuat halaman sesuai kebutuhan pengguna berdasarkan hasil wawancara kebutuhan dan keinginan pengguna sehingga hasil akhir perancangan diharapkan menghasilkan desain solusi berdasarkan kebutuhan pengguna [5].

Untuk mencapai target aplikasi yang nyaman dan mudah digunakan maka di perlukan evaluasi, evaluasi UI dan UX aplikasi otista pharm ini menggunakan metode *Usability testing* dan *system usability scale*. *Usability testing* adalah metode untuk mengevaluasi sejauh mana produk atau layanan dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan dengan efektif dan efisien [6]. Dan *system usability testing* adalah alat untuk menguji kegunaan yang dinilai valid dan reliabel [7].

### **1.2. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah pada skripsi ini adalah bagaimana merancang *User Interface* dan *User Experience* pada aplikasi Otista Pharm dengan metode *User Centered Design* (UCD) sehingga terbentuk rancangan antarmuka yang mudah dan nyaman digunakan oleh pengguna.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan rancangan *User Interface* dan *User Experience* pada aplikasi Otista Pharm dengan metode *User Centered Design* (UCD).

### **1.4. Batasan Masalah**

Batasan masalah pada skripsi ini adalah :

1. Metode penelitian yang digunakan untuk merancang *User Interface* dan *User Experience* adalah metode *User Centered Design*.
2. Penelitian ini hanya membahas *User Interface* dan *User Experience* aplikasi

Otista Pharm.

3. *Prototype* dirancang untuk perangkat *mobile*.
4. Metode pengujian yang digunakan adalah metode *usability testing* menggunakan *System Usability Scale (SUS)*

#### 1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Menghasilkan rancangan aplikasi yang dapat direalisasikan oleh apotek Otista.
2. Penelitian dengan metode UCD membantu pengguna nyaman dan mudah dalam pemakaian aplikasi.

