

## **BABI    PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan membahas mengenai latar belakang dari topik penelitian. Bab pendahuluan juga menjelaskan tentang masalah yang diidentifikasi, tujuan penelitian ini dilakukan, batasan dari permasalahan yang dibahas, serta manfaat dari penelitian. Berikut penjelasan dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, Batasan penelitian, dan manfaat dari dilakukannya penelitian.

### **I.1    Latar Belakang**

Salah satu cara masyarakat untuk menjaga kesehatan adalah dengan mengonsumsi obat yang di dapat dengan cara membeli di Apotek. Apotek Sugosha adalah salah satu apotek yang beroperasi di Bali. Tepatnya ada di Jl. Sedap Malam No.393x, Kesiman, Kec. Denpasar Timur., Kota Denpasar. Saat ini Apotek Sugosha sudah banyak melayani pelanggan, namun hanya dengan cara konvensional yaitu *customer* harus datang ke apotek setiap ingin membeli obat.

Pekerjaan kefarmasian di apotek saat ini telah mengalami berbagai perkembangan akibat adanya perubahan kondisi dan gaya hidup masyarakat. Salah satu perubahan yang muncul adalah adanya perkembangan dalam proses distribusi atau penyaluran obat kepada masyarakat yang saat ini telah menggunakan sistem *online*. Penyaluran obat secara *online* saat ini menjadi suatu keunggulan bagi apotek karena belum seluruh apotek mampu menerapkan dan menggunakan sistem pelayanan *online* secara maksimal. Perkembangan model pendistribusian atau penyaluran obat secara *online* ini didukung oleh adanya surat edaran nomor HK.02.01/MENKES/303/2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19). Berdasarkan surat edaran tersebut fasilitas pelayanan kesehatan termasuk apotek dapat melakukan pelayanan resep elektronik dan pengantaran sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai (BMHP), dan/suplemen kesehatan dalam resep elektronik dapat dilakukan secara tertutup melalui jasa pengantaran atau penyelenggara sistem elektronik kefarmasian (Menkes RI, 2020).

Pandemi COVID-19 yang terjadi di Indonesia mengakibatkan perlunya inovasi baru dengan menyediakan sebuah aplikasi pembelian obat secara *online* untuk meningkatkan penjualan di Apotek Sugosha. Dengan adanya aplikasi penjualan *online*, Apotek Sugosha bisa memanfaatkan beberapa keunggulan seperti pengelola apotek bisa melaksanakan transaksinya di mana dan kapan pun, pengelola apotek juga bisa melakukan promosi di wilayah yang lebih luas. Dari sisi konsumen, mereka tidak perlu datang ke apotek untuk memilih dan membeli obat. Menurut beberapa penelitian, penjualan *online* telah banyak diterapkan pada berbagai jenis toko dan restoran (Nasution dan baidawi, 2016; Rivai, 2016; Muchtar dan Munir, 2019). Berdasarkan hal tersebut aplikasi penjualan *online* perlu untuk dikembangkan di Apotek Sugosha.

Apotek Sugosha perlu mengimplementasikan aplikasi penjualan *online* dengan sebuah *website e-commerce* untuk menambahkan layanan penjualan mereka. Penerapan *e-commerce* dapat mengubah kebiasaan pelanggan yang awalnya berbelanja secara konvensional menjadi secara *online*. Waktu dan jarak tidak lagi menjadi masalah dalam bertransaksi, karena melalui internet pelanggan dapat bertransaksi kapan pun dan di mana pun. Sehingga perusahaan dapat memperluas jaringan pemasaran dan penjualannya (Maryama, 2018). Hasil wawancara dengan pemilik apotek menyatakan bahwa pemilik membutuhkan *website* agar pemilik dapat menampilkan produk yang dijual di apotek secara lebih mendetail. Pemilik juga mengungkapkan bahwa beberapa aspek penting yang menjadi dorongan konsumen untuk membeli produk di apotek adalah indikasi penggunaan obat, dosis, dan cara pemakaian obat sehingga data tersebut penting untuk dimasukkan ke dalam *website*. Pembuatan *website* menurut pemilik juga memiliki kelebihan yang dapat digunakan oleh seluruh konsumen tanpa dibatasi oleh jenis perangkat. Selain itu, pemilik apotek juga mengungkapkan bahwa pengembangan *website e-commerce* di Apotek Sugosha akan memudahkan apotek untuk mengelola penjualan *onlinenya* sendiri dibandingkan harus menggunakan web *e-commerce* lain yang sudah ada dan pengembangan *website e-commerce* apotek sendiri dapat menjamin keamanan perusahaan serta memperkuat *brand* Apotek Sugosha kepada konsumen.

Perancangan aplikasi *online e-commerce* perlu menggunakan desain *User interface* (UI) dan *User experience* (UX) sehingga aplikasi yang dikembangkan tidak hanya terlihat menarik tetapi juga mudah digunakan oleh pengguna. Selain itu, merancang UI/UX berpengaruh dalam meningkatkan pembelian produk yang dilakukan pengunjung website sehingga dapat meningkatkan pendapatan perusahaan (Paun, 2017). Jika dibedah lagi UX adalah bagaimana perasaan pengguna saat menggunakan aplikasi (Indriana & Adzani, 2017) dan *User interface* adalah bagian dari komputer dan perangkat lunak yang dapat dilihat, didengar, disentuh, diucapkan, atau dipahami orang. (Wibowo,2017). Dengan demikian perancangan UI/UX merupakan tahapan untuk mempertimbangkan seperti apa aplikasi yang dibutuhkan oleh pengguna dan tahapan untuk menciptakan rancangan yang nyaman dan memudahkan pengguna untuk menggunakan aplikasi. Sehingga perancangan UI/UX di Apotek Sugosha ini diharapkan nantinya dapat memudahkan semua pengguna yang menggunakan aplikasi penjualan *online* ini.

Dalam merancang UI/UX yang baik diperlukan metodologi perancangan. *User Centered Design* (UCD) merupakan salah satu metodologi perancangan yang bisa digunakan. Menurut (Priyatna,2019) UCD merupakan suatu proses interaktif yang mana langkah-langkah rancangan dan evaluasi dibuat dalam awal proyek sampai dengan tahap implementasi. Peneliti memilih menggunakan metodologi *User Centered Design* karena menurut Iqbal, Marthasari & Nuryasin pada tahun 2020 UCD terbukti dapat menghasilkan aplikasi yang memiliki tingkat *usability* yang tinggi dan bisa membuat pengguna nyaman menggunakan aplikasi yang telah dirancang, informasi yang diberikan pun bisa lebih mudah dipahami. pada kasus aplikasi penjualan *online* di Apotek Sugosha peneliti ingin membuat rancangan UI/UX yang sesuai dengan kebutuhan Apotek Sugosha dan peneliti dapat melakukan proses tersebut secara berulang. Sehingga menghasilkan aplikasi yang memiliki tingkat *usability* yang tinggi, mudah digunakan dan semua informasi yang ada tersampaikan dengan baik ke pembeli. Kemudian bila ditemukan masalah pada proses tertentu dapat dilakukan proses perancangan ulang untuk memastikan aplikasi yang dirancang sesuai dengan masalah yang ada di Apotek

Sugosha. Selain itu, di beberapa penelitian metode UCD digunakan untuk mengembangkan sebuah aplikasi (Samsuni & Erfiyani, 2018; Yatana, Fadli dan Surya, 2017). Berdasarkan hal tersebut metode UCD semakin cocok digunakan. Karena selain melakukan perancangan, penulis juga mengimplementasikan rancangan yang dibuat pada bagian penjual.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas berikut merupakan masalah yang dibahas dalam penelitian ini :

1. Bagaimana merancang desain *user experience* dan *user interface* dengan metode UCD pada aplikasi *e-commerce* Apotek Sugosha ?
2. Bagaimana implementasi rancangan *user experience* dan *user interface* pada aplikasi *e-commerce* Apotek Sugosha ?
3. Bagaimana hasil evaluasi rancangan dan implementasi *user experience* dan *user interface* pada aplikasi *e-commerce* Apotek Sugosha?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diidentifikasi sebelumnya berikut tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini:

1. Merancang desain *user experience* dan *user interface* dengan metode UCD pada aplikasi *e-commerce* Apotek Sugosha.
2. Implementasi rancangan *user experience* dan *user interface* pada aplikasi *e-commerce* Apotek Sugosha.
3. Mengevaluasi rancangan dan implementasi *user experience* dan *user interface* pada aplikasi *e-commerce* Apotek Sugosha.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan masalah yang dibahas pada penelitian ini adalah :

1. Merancang desain *user experience* dan *user interface* dengan metode UCD pada aplikasi *e-commerce* Apotek Sugosha.
2. Wawancara dilakukan kepada 5 orang karyawan Apotek Sugosha dan 5 orang konsumen Apotek Sugosha .

3. Perancangan aplikasi *e-commerce* Apotek Sugosha hanya diimplementasikan pada bagian penjual.
4. Implementasi rancangan aplikasi *e-commerce* Apotek Sugosha tidak mencakup bagian *back-end*

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini:

1. Manfaat bagi peneliti, diharapkan dengan melakukan penelitian ini peneliti mampu merancang aplikasi *e-commerce* yang baik untuk Apotek Sugosha dan peneliti mampu mengimplementasikan aplikasi *e-commerce* yang baik untuk Apotek Sugosha.
2. Manfaat bagi Apotek Sugosha, dengan dilakukannya penelitian ini dapat membantu menaikkan penjualan obat di Apotek Sugosha, meningkatkan jangkauan pembelian obat di Apotek Sugosha dan mempermudah akses pembelian obat di Apotek Sugosha.
3. Manfaat bagi akademis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap perkembangan rancangan aplikasi *e-commerce* di apotek.

### **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **Bab I      Pendahuluan**

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang penjelasan mengapa permasalahan ini penting untuk diangkat untuk menjadi bahan penelitian, rumusan masalah berisi masalah yang akan diselesaikan pada penelitian ini, tujuan penelitian mengenai tujuan dilakukannya penelitian ini, manfaat penelitian yang dapat memberikan keuntungan dari pihak yang terkait, batasan penelitian yang dilakukan sehingga laporan lebih terfokus, dan sistematika laporan mengenai bagaimana penulisan penelitian.

**Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Terdapat penjelasan metode yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan. Pada akhir bab, terdapat analisis mengapa penulis memilih metode yang akan digunakan di penelitian ini.

**Bab III Metodologi Penelitian**

Membahas pendefinisian model konseptual dari penelitian dan metode perancangan *user interface* dan *user experience* yang menggunakan metode *user centered design*.

**Bab IV Analisis Dan Perancangan**

Bab ini berisi tentang analisis perancangan *user interface* dan *user experience* dengan melakukan perancangan berdasarkan data dan informasi yang telah didapatkan dengan menggunakan metode *user centered design*.

**Bab V Implementasi dan Pengujian**

Pada bab ini, disajikan hasil rancangan dan implementasi rancangan. Selain itu bab ini juga berisi tentang validasi atau verifikasi hasil dari penelitian, sehingga hasil tersebut apakah telah benar-benar menyelesaikan masalah.

**Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta jawaban dari pertanyaan penelitian yang disajikan di pendahuluan. Saran penelitian dikemukakan pada bab ini untuk penelitian selanjutnya.