

1. Pendahuluan

Latar Belakang

Virus Corona atau severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) adalah virus yang menyerang sistem pernapasan dengan nama COVID-19[1]. Virus tersebut menyebabkan beberapa gangguan mulai dari gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru berat, bahkan kematian. Selain itu, virus Corona dapat menular ke antar manusia dan dapat menyerang siapa saja, mulai dari lansia (golongan usia lanjut), orang dewasa, anak-anak dan bayi, sampai ibu hamil ataupun ibu menyusui. Virus ini menular dengan sangat cepat dan menyebar hampir ke semua negara, termasuk Indonesia, hanya dalam waktu beberapa bulan. Pada banyak kasus, virus ini hanya menyebabkan infeksi pernapasan ringan, seperti flu. Namun, virus ini juga bisa menyebabkan infeksi pernapasan berat, seperti infeksi paru-paru (pneumonia). Menurut data yang dirilis Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19, jumlah kasus terkonfirmasi positif hingga 4 November 2021 adalah 4.246.802 orang dengan jumlah kematian 143.500 jiwa. Dari angka tersebut, diketahui tingkat kematian (*case fatality rate*) akibat COVID-19 adalah sekitar 3,4% [1].

Dengan meningkatnya jumlah kasus terkonfirmasi positif akibat *Coronavirus* mengharuskan pemerintah mengambil langkah serius. Salah satu upaya pemerintah untuk membantu menurunkan penyebaran *Coronavirus* yaitu mengembangkan aplikasi Peduli Lindungi dengan melakukan pelacakan penyebaran Coronavirus Disease (COVID-19). Aplikasi ini mengandalkan partisipasi masyarakat untuk saling membagikan data lokasinya saat bepergian agar penelusuran riwayat kontak dengan penderita COVID-19 dapat dilakukan[2]. Pengguna aplikasi ini juga akan mendapatkan notifikasi jika berada di keramaian atau berada di zona merah, yaitu area atau kelurahan yang sudah terdata bahwa ada orang yang terinfeksi COVID-19 positif atau ada Pasien Dalam Pengawasan[2].

Secara tidak langsung, pemerintah mewajibkan kepada masyarakat untuk dapat menggunakan aplikasi ini sebagai upaya menghentikan penyebaran *Coronavirus Disease* (COVID-19). Terbukti, adanya aturan di beberapa lokasi keramaian harus melakukan *scan barcode* untuk dapat masuk ke tempat tersebut dengan menggunakan aplikasi peduli lindungi. Maka dari itu, aplikasi peduliLindungi berperan penting di kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia. Namun, berdasarkan observasi awal peneliti terhadap *user riview* pada App Store dan Playstore ditemukan banyak *user* yang memberikan rating rendah dan komentar negatif. Dari *user riview* tersebut, *user* memberikan komentar bahwa aplikasi Peduli Lindungi memiliki tampilan yang tidak *user friendly*, beberapa fitur utama yang dibutuhkan terlalu banyak langkah, serta kurangnya informasi mengenai fitur-fitur yang ada pada aplikasi tersebut. Berdasarkan *user riview* tersebut, mengakibatkan ketidak nyamanan & terhambatnya pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut. Ketidakpuasan pengguna akan berdampak pada pengaksesan aplikasi *mobile* peduli lindungi yang akan mengalami penurunan pengguna[3]. Untuk melihat tingkat kualitas suatu produk khususnya aplikasi *mobile* dengan mendengar langsung pendapat dari para pengguna dengan pendekatan *user experience* atau pengalaman pengguna dan *user interface* atau tampilan pengguna[4]. Antarmuka yang tidak tepat dapat menyebabkan pengguna meninggalkan aplikasi tersebut[x1]. Hal ini yang terjadi saat ini pada aplikasi peduli lindungi. Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukan pengukuran *usability* dari aplikasi Peduli Lindungi.

Usability adalah suatu komponen yang membentuk kualitas untuk menyatakan apakah tampilan pengguna mudah digunakan[5]. *Heuristic evaluation* merujuk pada *expert based method* untuk menemukan masalah *usability* pada desain *user interface*[6]. Tujuan dari *heuristic evaluation* adalah menemukan masalah kegunaan dalam desain yang sudah ada sehingga dapat diperbaiki [6]. Dengan menggunakan metode *heuristic evaluation* oleh Nielsen, diharapkan peneliti dapat menemukan kualitas dan mengevaluasi kesalahan & kekurangan *usability* pada aplikasi peduli lindungi. Dari pengujian tersebut, dapat disimpulkan kekurangan aplikasi sebagai bahan evaluasi aplikasi Peduli Lindungi untuk dijadikan dasar proses *redesign* agar *user* dapat merasakan kemudahan dan kenyamanan yang lebih baik saat menggunakan aplikasi tersebut. Sehingga, dapat dijadikan masukan kepada pengembang aplikasi peduli lindungi.

Topik dan Batasannya

Topik pada penelitian adalah menganalisis *usability* aplikasi Peduli Lindungi untuk mengetahui nilai *severity ratings user experience*. *Usability* memiliki peran penting dalam menentukan kualitas suatu aplikasi. Batasan masalah pada penelitian ini adalah penelitian dilakukan untuk menguji aplikasi peduli lindungi, pengujian *usability* terhadap *user experience* menggunakan metode *heuristic evaluation*, dan objek pada penelitian ini merupakan pengguna aplikasi peduliLindungi dan telah berpengalaman pada bidang *user experience*.

Tujuan

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah untuk mengetahui nilai *usability* user experience aplikasi peduli lindungi berdasarkan *heuristic evaluation* dan mendapatkan rekomendasi perbaikan desain yang lebih baik.

Organisasi Tulisan

Setelah pendahuluan terdapat studi terkait yang membahas teori yang mendukung penelitian ini. Selanjutnya membahas system yang dibangun dengan menjelaskan rancangan system yang digunakan pada penelitian ini. Pada evaluasi membahas hasil pengujian dan analisis hasil pengujian. Pada pembahasan terdapat kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini.