

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat sehingga meningkatkan produktivitas kerja[1]. Penggunaan sistem informasi manajemen memiliki cakupan yang luas, yang pada prinsipnya adalah memudahkan sistem koordinasi, komunikasi dan kearsipan dalam satu kegiatan rutin melalui alat bantu komputer dan programnya[2]. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang teknologi, PT Amal Solution, mengembangkan aplikasi APOO yang bertujuan sebagai media sistem informasi pengelolaan toko apotek serta sebagai media jual beli obat ke distributor. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan *product owner* aplikasi APOO, yaitu PT Amal Solution itu sendiri, aplikasi ini kerap mendapatkan keluhan dari para penggunanya.

Untuk memastikan permasalahan yang menjadi keluhan para pengguna, dilakukan survei kuesioner dan wawancara. Berdasarkan hasil survei kuesioner dan wawancara yang telah dilakukan terhadap pengguna aplikasi APOO, ditemukan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang menjadi perhatian utama, khususnya pada fitur "*Add New Medicine*". Pengguna merasa bahwa proses dalam fitur ini terlalu banyak langkah yang harus dilalui, sehingga menyebabkan pengalaman pengguna yang kurang efisien. Selain itu, pengguna juga merasa bingung dalam memberikan deskripsi obat karena tidak adanya contoh deskripsi yang dapat dijadikan referensi. Masalah-masalah ini mengindikasikan bahwa desain antarmuka aplikasi APOO perlu diperbaiki agar lebih intuitif dan mudah digunakan.

Metode *Design Thinking* digunakan dalam penelitian ini karena pendekatannya yang berpusat pada pengguna serta kemampuannya dalam menghasilkan solusi inovatif berdasarkan pemahaman mendalam terhadap permasalahan pengguna. *Design Thinking* merupakan metode iteratif yang terdiri dari lima tahap utama, yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Metode ini memungkinkan pengembang untuk memahami kebutuhan pengguna secara mendalam, mengidentifikasi permasalahan utama, serta menghasilkan dan menguji solusi yang lebih efektif. Dengan menerapkan *Design Thinking*, proses perancangan antarmuka tidak hanya berorientasi pada fungsi, tetapi juga pada pengalaman pengguna yang lebih baik. Diharapkan perbaikan ini dapat meningkatkan efisiensi penggunaan fitur, mengurangi kebingungan pengguna, serta meningkatkan kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi APOO.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dikemukakan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan Aplikasi mobile APOO dengan mengimplementasi metode *Design Thinking*?
2. Bagaimana mengukur kinerja dan usability Aplikasi *mobile* APOO dengan pendekatan kualitatif *Usability Testing* dan menggunakan metode pengukuran kuantitatif *System Usability Scale* (SUS)?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Melakukan perancangan ulang *user interface* dan *user experience* menggunakan metode *design thinking* pada Aplikasi *mobile* APOO untuk meningkatkan kinerja dan *usability* pengguna menggunakan aplikasi *mobile*.
2. Mengevaluasi dan menerapkan hasil rancangan dengan pengukuran *System Usability Scale* (SUS).

1.4 Batasan Penelitian

Batasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya membahas pada sisi pengguna atau *user* pengirim.
2. Penelitian ini diimplementasi terbatas pada *High-Fidelity Prototype*.
3. Penelitian ini menggunakan *usability testing*.