

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada proses perancangan *User Interface* sangat penting untuk memperhatikan kebutuhan calon pengguna dan harus dibuat dengan baik karena akan membentuk cara pandang para pengguna terhadap sistem yang ada (Safitri & Andrianingsih, 2022). Desain *User Interface* yang dibuat harus dapat memudahkan para pengguna dalam mengoperasikan sistem yang dibuat.

Metode *User Centered Design* adalah pendekatan yang berfokus kepada semua pengguna yang spesifik, baik potensial ataupun tidak akan menjadi objek uji coba dalam proses pengumpulan data dan proses evaluasi dari desain yang dibuat. Proses perancangan *User Centered Design* dilakukan dengan beberapa cara yang langsung berfokus pada pengguna, terkait apa saja kebutuhan pengguna terhadap sistem. Pada perancangan aplikasi Pendaftaran *Online*, *User Centered Design* dipilih karena aplikasi tersebut memiliki target pasar yang spesifik. Selain itu, *User Centered Design* juga memiliki karakteristik dimana proses dilakukan secara iterasi.

Setelah membuat desain *user interface (UI)* aplikasi perlu dilakukan pengujian apakah aplikasi tersebut memenuhi unsur seperti *usability*. *Usability* sebagai atribut kualitas yang dapat menilai seberapa mudah antarmuka pengguna digunakan. Salah satunya pengujian *usability* bisa dilakukan adalah menggunakan ISO 9126 dikarenakan ISO 9126 yang merupakan standard internasional untuk *software quality* yang sudah disetujui dan digunakan oleh mayoritas dari komunitas internasional.

Terdapat beberapa standard dalam perancangan sebuah produk salah satunya adalah ISO 9126 yang dimana pada standard ini terdapat penilaian terhadap *usability* sebuah produk, dengan aspek penilaian yang dapat digunakan untuk menguji sebuah aplikasi dengan mengikutsertakan pengguna dalam prosesnya. Dalam ISO 9126, *Usability* adalah kemampuan sebuah produk

perangkat lunak mengevaluasi dan menentukan sejauhmana kualitas produk (Jamil et al., 2021). Proses yang ada pada metode ini berhubungan langsung dengan user dan tingkat *Usability* dari produk yang akan dirancang dan dalam ISO 9126 ini terdapat aspek-aspek pengujian yang dijadikan standard dalam pengujian suatu produk. Dalam pengujian dari suatu produk terdapat beberapa metode yang dapat dilakukan untuk mendapatkan jawaban dari pengguna, untuk penelitian ini digunakan kuesioner untuk mendapatkan nilai dari user untuk tingkat pengujian, dan menggunakan skala likert untuk mendapatkan nilai jawaban dari user. Skala likert adalah skala respon psikometri terutama digunakan dalam kuesioner untuk mendapatkan preferensi responden atas sebuah pernyataan atau serangkaian laporan (Suwandi et al., 2018).

Masalah yang muncul pada saat menggunakan aplikasi Pendaftaran *Online* Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso yang sering terjadi adalah khususnya pada bagian pendaftaran karena banyaknya pengguna yang mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi tersebut, terdapat masalah yang lain pada aplikasi ini yang dimana tampilan dari aplikasi yang ada kurang menarik terlihat dari jumlahnya pengunjung aplikasi. Solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang sudah disebutkan adalah aplikasi Pendaftaran *Online* Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso memerlukan pengembangan desain antar muka (*user interface*) yang baik untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Penulis mengambil penelitian ini untuk meningkatkan *user interface* yang ada pada aplikasi pendaftaran *online* Rumah Sakit Bhayangkara. Aplikasi tersebut sangat membutuhkan rancangan baru karena tampilan aplikasi pada saat ini kurang menarik. Alasan penulis mengambil metode *User Centered Design* guna membuat rancangan baru yang dimana penulis meminta saran langsung dari user yang nantinya dengan menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data tersebut. Metode *User Centered Design* yang digunakan juga memiliki 4 pengolahan yaitu tahap *plan, analyze, Design, dan Test and Refine*. Pada aplikasi pendaftaran *online* tersebut jumlah pengguna aplikasi sebanyak 4.860 sejak pemakaian aplikasi dari tahun 2020 hingga saat ini.

Penulis juga menggunakan standard ISO 9126 yang digunakan untuk membuat pertanyaan pada kuesioner yang akan di berikan, pada standard ISO 9126 ini penulis hanya memakai bagian *Usability* saja, yang digunakan untuk membuat pertanyaan yang dimana pertanyaan tersebut akan dilakukan uji dengan menggunakan skala likert yang disebarkan dengan menggunakan kuesioner. Perhitungannya disini menggunakan skala likert untuk mendapatkan nilai apakah website tersebut sudah memenuhi syarat ketentuan user atau tidak. Skala Likert disini menggunakan nilai dari 1 – 5 yang dimana sesuai dengan ketentuan nilai skala likert.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana menerapkan metode *User Centered Design* dalam merancang *user interface* untuk aplikasi Pendaftaran *Online* Rumah Sakit Bhayangkara?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan dengan Metode *User Centered Design* berdasarkan analisa dan hasil pengujian *usability* dari penggunaan metode standart ISO 9126 ?

1.3 Tujuan

Berikut tujuan dari penelitian ini:

1. Mampu menerapkan metode *User Centered Design* dalam perancangan *user interface* aplikasi Pendaftaran *Online* Rumah Sakit Bhayangkara
2. Mengukur tingkat *usability* setelah dilakukan perbaikan *User Interface* pada aplikasi Pendaftaran *Online* Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.

1.4 Manfaat

Manfaat dengan adanya perancangan *User Interface* dan pengukuran *usability* adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan serta evaluasi untuk desain *interface* aplikasi Pendaftaran *Online* di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso tahap selanjutnya.
2. Mengetahui dan memahami tingkat pengukuran *usability* terhadap aplikasi Pendaftaran *Online* Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.