

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Proyek

Kemajuan dalam teknologi menyebabkan bergesernya pola komunikasi dengan konsumen. Konsumen akan mencari informasi mengenai produk yang diinginkannya dengan melakukan perbandingan produk sejenis menggunakan sarana teknologi informasi. Tren yang terjadi dalam kenaikan usaha penjualan *online* merupakan salah satu bukti yang tidak terbantahkan yang membuat pola hubungan konsumen mengalami perubahan [1]. Melalui internet, pedagang dapat menawarkan produknya secara *online* kepada pembeli tanpa perlu bertatap muka. *E-commerce* mengizinkan pedagang untuk menjual produk-produk dan jasa secara *online*. Calon pembeli atau konsumen dapat menemukan *website* pedagang, membaca, melihat produk-produk, dan memesannya secara *online* [2].

K24Klik merupakan aplikasi apotek *online* menyediakan pemesanan obat secara *online* di *website* www.k24klik.com atau melalui aplikasi *Android* maupun *IOS*. Aplikasi K24Klik melayani pemesanan obat generic ataupun obat resep, konsultasi kesehatan serta layanan antar *One Hour Delivery* selama 24jam nonstop. K24Klik juga melayani pembayaran dengan cara *cash*, internet *banking*, uang elektronik, transfer ATM ataupun pembayaran melalui kartu kredit. Selain obat-obatan, K24Klik juga menyediakan alat-alat kesehatan. Setiap produk yang dipesan melalui aplikasi K24Klik, secara otomatis sistem akan menentukan apotek K24 terdekat untuk mengantar pesanan dan juga dapat diambil langsung di apotek K24 tersebut.

Berdasarkan observasi melalui *playstore* yang telah diamati oleh penulis, aplikasi K24Klik masih memiliki beberapa *rating* yang rendah dikarenakan kelemahan berupa disfungsi fitur *Medi-call* yang tidak merespon pengaduan pelanggan dan juga metode pembayaran yang tidak melakukan *refund*, bila terjadi permasalahan pada barang pesanan. Hal ini akan berpengaruh terhadap pengalaman pengguna dikarenakan ketidaknyamanan *user* dalam memanfaatkan suatu aplikasi atau produk layanan dapat dijadikan indikasi kegagalan dari aplikasi tersebut. Berdasarkan permasalahan di atas, maka perlu dilakukan pengukuran untuk mengindikasikan tingkat keberhasilan atau kegagalan pengalaman pengguna pada aplikasi K24Klik.

Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) merupakan alat atau kuesioner yang mudah dan efisien untuk mengukur *User Experience* (UX). Melalui metode *User Experience Questionnaire* yang memiliki 6 penilaian yaitu *Attractiveness*,

Perspicuity, Efficiency, Dependability, Simulation and Novelty yang dapat digunakan untuk mengambil kesimpulan atas masing-masing skala penilaian tersebut [3].

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat Tugas Akhir Proyek dengan judul **“Pengukuran *User Experience* Aplikasi Mobil Layanan Medis “K24Klik” Dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*”**.

1.2 Ruang Lingkup Proyek

Ruang lingkup dalam proyek ini meliputi:

1. Faktor pengujian yang akan digunakan meliputi 6 faktor yaitu: *Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation* dan *Novelty*.
2. Pengambilan sampel bersifat *nonprobability sampling* menggunakan kuesioner dengan jumlah 46 responden yaitu Mahasiswa/i proyek Program Studi S-1 Sistem Informasi.
3. Analisis secara subjektif dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dengan menggunakan kuesioner UEQ
4. Konsep penyediaan data dalam penelitian ini berbentuk grafik atau diagram yang memiliki nilai.
5. Pengolahan data menggunakan *UEQ Data Analysis Tools*.

1.3 Tujuan Proyek

Tujuan dari proyek ini adalah untuk mengukur pengalaman pengguna pada aplikasi mobil layanan medis K24Klik dengan metode *User Experience Questionnaire*.

1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek

Tabel 1.1 Berikut ini menguraikan uraian tugas dari masing-masing personil proyek.

Tabel 1.1 Uraian Tugas Personil Proyek

No.	NIM	Nama	Uraian Tugas
1.	152114064	Alexander Junior Butar-Butar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mencari dan mengumpulkan referensi terkait dengan proyek ini 2. Menyusun dan menyebarkan kuesioner 3. Menyusun laporan proyek

2.	152112608	Maria Laurent Silalahi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observasi aplikasi melalui <i>playstore</i> 2. Menyusun dan menyebarkan kuesioner 3. Mengolah data kuesioner 4. Menyusun laporan proyek
3.	152114021	Michael Lorensius Sihotang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun dan menyebarkan kuesioner 2. Membuat hasil dan kesimpulan 3. Menyusun laporan proyek

Adapun jadwal pelaksanaan proyek dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Waktu	September 2019				Oktober 2019				November 2019				Desember 2019			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Observasi aplikasi melalui <i>Playstore</i>																
Mencari dan mengumpulkan referensi terkait dengan proyek ini																
Menyusun dan menyebarkan kuesioner																
Mengolah data kuesioner																

