

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Proyek

Seiring perkembangan zaman yang mulai canggih maka dapat pungkiri bahwa dari dulu sampe sekarang kesehatan itu sangat penting untuk dijaga. Pada dasar semua orang tahu sekarang konsultasi penyakit sudah bisa melalui *online* seiring berkembang zaman penyakit yang paling umum diderita masyarakat Indonesia yaitu: alergi, kolesterol, penyakit jantung, flu dan diabetes. *Website* layanan konsultasi kesehatan *online* ini biasanya dimanfaatkan untuk mengetahui keluhan yang dirasakan oleh seseorang, setidaknya seperti kasus yang bisa ditangani dengan cepat tanpa memerlukan tindakan medis. Terdapat layanan konsultasi yang tidak dipungut bayaran, tetapi ada juga yang memerlukan biaya untuk melakukan konsultasi. Meskipun gratis tapi para penyedia layanan kesehatan tersebut tetap membagikan info kesehatan yang valid. Beberapa solusi layanan kesehatan *online* yang tersedia saat ini diantaranya: Alodokter dan Halodoc.

Alodokter pertama kali didirikan pada tahun 2014 oleh Suci Arumsari yang menjabat sebagai Presiden Direktur dan Nathanael Faibis yang menjabat sebagai CEO. Mendirikan Alodokter datang berasal rasa putus harapan suci yang membutuhkan waktu hampir 4 tahun untuk mencari dokter yang tepat untuk mendiagnosa penyakit genetik langka dibagian tulang belakang. Sampai sekarang Alodokter mencapai 30 juta pengguna aktif setiap bulan menggunakan dukungan 43ribu dokter. Selama pandemi pula memberikan layanan isu dan edukasi bagi masyarakat [1]. Alodokter merupakan *platform* kesehatan digital nomor satu di Indonesia menggunakan lebih berasal 26 juta pengguna aktif setiap bulannya, dan lebih dari 30 ribu dokter yang bergabung. Sejak tahun 2014, Alodokter telah unggul dalam menyediakan info kesehatan yang akurat, mudah dipahami, dan dapat diakses oleh siapa saja, kapan saja, dan di mana saja. Semua isu kesehatan yang tersedia pada Alodokter disusun pada bahasa Indonesia yang mudah dimengerti serta ditinjau sang tim dokter yang kompeten [2].

Halodoc merupakan sebuah perusahaan teknologi berasal Indonesia yang melayani di bidang telekonsultasi kesehatan. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2016 di Jakarta oleh Jonathan Sudharta. Melalui Halodoc, orang bisa berbicara dengan dokter spesialis, membeli obat, dan melakukan pemeriksaan laboratorium lewat *smartphone* kapan saja, dimana saja selama 24 jam. Tujuan Halodoc adalah *simplifying healthcare*, yakni memudahkan akses kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Halodoc sekarang sudah membuka layanan *software* kesehatan, dan obat *online* pada 5 puluh kota di Indonesia mirip Bali, Balikpapan, Banda Aceh, Bandar Lampung, Bandung, Banjarmasin, Banyuwangi, Batam, Belitung, Bukittinggi, Cilacap, Cirebon, Garut, Gresik, Jakarta, Jambi, Jember, Jombang, Karawang, Kediri, Madiun, Madura, Magelang, Makassar, Malang, Manado, Mataram, Medan, Mojokerto, Padang, Palembang, Pasuruan, Pekalongan, Pekanbaru, Pematang Siantar, Pontianak, Probolinggo, Purwakarta, Purwokerto, Salatiga, Samarinda, Semarang, Serang, Sidoarjo, Solo, Sukabumi, Sumedang, Surabaya, Tasikmalaya, Tegal, Yogyakarta. Pengguna Halodoc bisa mencari dokter secara *online* untuk berbicara tentang kondisi kesehatan yang dialami. Kemudian sehabis dokter mendiagnosis gejala yang diidap pengguna, selanjutnya akan diberi obat yang sesuai. Sehabis terselesaikan berbicara menggunakan dokter, pengguna bisa langsung membeli obat sesuai resep yang diterima [3].

Walaupun sekarang orang bisa konsultasi secara *online*, tetapi masih terdapat kekurangan yang ada pada *website* Alodokter serta Halodoc yaitu, belum diketahuinya tingkat penggunaan layanan, tingkat kemudahan pengguna terhadap *website* konsultasi kesehatan, kemampuan pengguna dalam menggunakan *website* konsultasi kesehatan dan persepsi pengguna terhadap *website* konsultasi kesehatan. Berdasarkan masalah tersebut dalam penelitian ini dilakukan analisis terkait aspek penerimaan, kemudahan, kemampuan pengguna dan persepsi atau pengalaman pengguna dalam menggunakan *website* layanan kesehatan *online*.

Permasalahan yang terjadi terhadap ke 2 situs tersebut adalah bagian berasal masalah *usability*. Untuk mengetahui tingkat efektivitas dan tingkat kepuasan penggunaannya yaitu dengan menggunakan metode *Website Usability Evaluation (WEBUSE)* yang berfokus untuk mengetahui seberapa baik *usability* dimata

pengguna dan menemukan kesulitan yang dialami oleh pengguna dengan pengujian dan mengetahui masalah yang *usability* yang dialami pengguna, maka dari itu dilakukan analisis berdasarkan hasil pengujian dalam menemukan kesalahan *usability* dalam *website*. *Usability* mempunyai tujuan untuk mengetahui tingkat interaksi pengguna *Website* Alodokter.com dan Halodoc.com dengan kriteria efektivitas, efisiensi dan kepuasan pengguna. Maka yang akan menguji kedua *website* tersebut adalah mahasiswa dari Mikroskil dari stambuk 2018 sampai 2021. Menyajikan beberapa kuesioner evaluasi *usability* berbasis *website* yang membuat pengguna dapat menilai kegunaan situs web yang dievaluasi. *WEBUSE* membagi kategori *usability* berdasarkan kriteria yaitu *Content Organization and Readability, Navigation and Links, User interface design, Performance and Effectiveness*. Berdasarkan apa yang telah dijelaskan diatas maka peneliti tertarik untuk mengukur kualitas *usability* dengan judul topik “Evaluasi *Usability Website* Alok Dokter.com dan Halodoc.com Melalui Pendekatan *Website Usability Evaluation (WEBUSE)*”.

1.2 Ruang Lingkup Proyek

Berikut ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan 4 (empat) kategori dimensi pada *WEBUSE* yang meliputi *Performance and Effectiveness, Design User Interface, Navigation and Links, Content Organization and Readability*. Keempat dimensi tersebut secara keseluruhan tersusun atas 24 (dua puluh empat) pernyataan, dimana pernyataan tersebut akan dijadikan sebagai instrument dalam penyusunan kuesioner.
2. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa/mahasiswi aktif Universitas Mikroskil jurusan Sistem Informasi yang menggunakan *website* Halodoc dan *website* Alodokter.
3. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini minimal 91 responden.
4. Objek yang diteliti adalah *website* Halodoc dan *website* Alodokter.
5. Mengolah data hasil kuesioner menggunakan *Excel*.

1.3 Tujuan Proyek

Ada 4 tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengevaluasi *user experience* dengan menggunakan metode pendekatan *website usability evaluation*.
2. Mengetahui tingkat *usability* dari *website* layanan kesehatan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna.
3. Untuk mengetahui seberapa besar minat konsumen untuk terus menggunakan (*Continuance Intention*) Alodokter dan Halodoc di Indonesia.
4. Untuk mengetahui seberapa besar penilaian pengguna Alodokter dan Halodoc di Indonesia terhadap faktor-faktor tersebut.

1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek

Dibawah ini merupakan rencana pengerjaan proyek meliputi personel proyek dan jadwal pelaksanaan proyek.

1.4.1 Personel Proyek

Tabel berikut ini menunjukkan daftar personel proyek beserta tugasnya.

Tabel 1. 1 Personel Proyek

NIM	Nama	Tugas
172110431	1.Nigel Tannoto	1. Melakukan observasi terhadap <i>website</i> Alodokter dan Halodoc.
		2. Studi literatur.
		3. Membuat kuesioner metode <i>WEBUSE</i> .
		4. Menyusun dan membagikan kuesioner (<i>Google Forms</i>).
		5. Menganalisis data hasil kuesioner menggunakan Excel.
		6. Membuat kesimpulan dan memberikan saran.
172112891	2.Victor Pardomuan Zega	1. Melakukan observasi terhadap

		<i>website</i> Alodokter dan Halodoc.
		2. Mengamati <i>website</i> yang diukur.
		3. Membuat kuesioner metode <i>WEBUSE</i>
		4. Menyusun dan membagikan kuesioner (<i>Google Forms</i>).
		5. Menganalisis data hasil kuesioner menggunakan Excel.
		6. Membuat kesimpulan dan memberikan saran.

1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Tabel berikut ini menunjukkan rencana jadwal pelaksanaan tugas akhir yang akan dikerjakan.

Tabel 1. 2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Kegiatan	Oktober 2021				November 2021				Desember 2021				Januari 2022			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Mencari artikel dan referensi																
Mengamati <i>website</i> yang diukur																
Studi literatur																

Kegiatan	Oktober 2021				November 2021				Desember 2021				Januari 2022			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Menyusun dan menyebarkan data kuesioner																
Menganalisis data hasil kuesioner																
Membuat kesimpulan																
Menyusun laporan tugas akhir																

UNIVERSITAS MIKROSKIL