

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, salah satu buktinya adalah dengan semakin maraknya penggunaan smartphone pada setiap kalangan di masyarakat. Dengan perkembangan teknologi *mobile* *teru*Usability Testinga android yang banyak digunakan, layanan informasi yang sudah berjalan saat ini harus bisa mengikuti perkembangan teknologi *mobile* tersebut.

Aplikasi Halodoc merupakan sebuah aplikasi yang bekerja sama dengan rumah sakit yang memudahkan pasien dalam pengambilan obat dan tidak perlu melakukan antrian yang lama, Aplikasi Halodoc ini juga tidak memungut biaya kepada pasien melainkan gratis, karena Aplikasi Halodoc ini bekerja sama dengan Go-jek dan yang membayar gojek tersebut yaitu melalui aplikasi gojek itu sendiri. Cara menggunakan aplikasi halodoc ini cukup dengan datang ke meja petugas halodoc dengan memberikan nomor antrian pengambilan obat kepada petugas halodoc. Kemudian pasien akan mengisi form penggunaan Aplikasi Halodoc dengan berisi Nama, Alamat, Docter dan No. Handphone. Setelah itu pasien akan menandatangani di Hand Phone petugas halodoc dan petugas halodoc akan mengambilkan obat pasien dan mengantarkan obat tersebut dengan menggunakan jasa Go-jek ke alamat pasien (Nisza, 2020).

Kepuasan adalah perasaan atau keadaan seseorang dimana persepsinya terhadap suatu produk atau jasa tertentu yang telah sesuai dengan harapannya terhadap suatu produk atau jasa tersebut. Jika persepsi konsumen terhadap suatu produk atau jasa tadi melebihi apa yang diharapkan, tentu saja konsumen sangat puas, akan tetapi jika persepsi konsumen berada dibawah tingkat yang diharapkan, tentu saja konsumen tidak puas atau sangat kecewa, demikian pula halnya dengan Rumah Sakit sebagai pemberi jasa, masalah mutu pelayanan kesehatan sebenarnya bukanlah hal yang baru (Muhammad, 2017).

Kepuasan pengguna merupakan hal yang penting dalam pengembangan sebuah sistem informasi. Kepuasan pengguna system informasi adalah suatu pencapaian ekspetasi yang di miliki pengguna untuk mendapatkan sebuah informasi yang sangat di butuhkan

dalam system informasi yang telah di akses oleh pengguna itu sendiri (Darwi dna Efrizon, 2019). Tingkat kepuasan pengguna suatu sistem dapat dijadikan sebagai acuan dalam proses pengembangan sistem itu sendiri, dan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari sistem yang sedang berjalan atau diterapkan. Kualitas Sistem Informasi yang bagus dapat meningkatkan kepuasan penggunanya (Saputra dan Kurniadi, 2019).

Saat ini banyak metode yang dapat digunakan untuk menentukan keberhasilan sebuah sistem. Sistem yang baik, selain dapat berfungsi sesuai dengan keinginan pengguna, sistem tersebut juga harus mudah digunakan oleh penggunanya (*usability*). *Usability* merupakan atribut kualitas yang mengkaji seberapa mudah pengguna menggunakan suatu sistem. *Usability* testing merupakan sebuah teknik untuk mengetahui apakah pengguna dapat dengan mudah menggunakan sistem, seberapa efisien dan efektif sebuah sistem dapat membantu pengguna mencapai tujuannya (Abiwardani et al, 2020).

Model *usability testing* dapat digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi halodoc, sehingga didapatkan nilai sejauh mana kepuasan yang dirasakan konsumen atas kinerja layanan aplikasi halodoc yang diberikan oleh pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi halodoc yang diukur dari pendekatan model *usability testing* dengan judul penelitian “analisis kepuasan pengguna pada Aplikasi Halodoc dengan metode *usability testing* di Klinik Nayaka Era Husada 01 dan 02 Basuki Rahmat Palembang”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diterangkan diatas maka penulis mencoba merumuskan permasalahan yang dapat menjadi tolak ukur dari permasalahan yang ada yaitu “Bagaimana analisis kepuasan pengguna pada Aplikasi Halodoc dengan metode *usability testing* Dengan menggunakan 5 indikator yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*.”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui seberapa besar kepuasan pengguna pada aplikasi halodoc dengan metode *usability testing* di Klinik Nayaka Era Husada 01 dan 02 Basuki Rahmat Palembang.

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan lebih terarah dan sesuai dengan apa yang diharapkan maka penulis membatasi masalah fokus penelitian sebagai berikut:

1. Metode yang di gunakan adalah Metode *usability testing* dengan menggunakan 5 indikator yaitu *learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction*.
2. Responden dalam penelitian ini yang menggunakan pada aplikasi halodoc di Klinik Nayaka Era Husada 01 dan 02 Basuki Rahmat Palembang.
3. Hanya menganalisa kepuasan pengguna aplikasi halodoc dengan metode *usability testing* di Klinik Nayaka Era Husada 01 dan 02 Basuki Rahmat Palembang. Beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1.5 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini berfungsi sebagai media untuk menerapkan kapabilitas teoritis dan meningkatkan wawasan tentang kepuasan pengguna aplikasi halodoc dengan menggunakan metode *usability testing* di Klinik Nayaka Era Husada 01 dan 02 Basuki Rahmat Palembang.

b. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pentingnya metode aplikasi halodoc dalam menganalisis kepuasan pengguna aplikasi halodoc di Klinik Nayaka Era Husada 01 dan 02 Basuki Rahmat Palembang.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan informasi bagi penelitian lebih lanjut terkait dengan penelitian ini, yaitu kepuasan pengguna aplikasi halodoc dengan menggunakan metode *usability testing* di Klinik Nayaka Era Husada 01 dan 02 Basuki Rahmat Palembang.

1.6 Sitematika Penulisan

Secara garis besar sistematika penulisan skripsi ini dikelompokkan ke dalam Lima Bab yang urutannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian, analisis data, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam Bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini berisi uraian variabel-variabel dan metode serta tahapan penelitian secara rinci yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini mencakup hasil dan pembahasan tentang kepuasan pengguna aplikasi halodoc dengan metode usability testing di Klinik Nayaka Era Husada 01 dan 02 Basuki Rahmat Palembang.

BAB V PENUTUP

Dalam Bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian.