

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat membuat perusahaan-perusahaan semakin gencar dalam menerapkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas bisnis mereka. Salah satu perusahaan yang telah menerapkan teknologi informasi dalam pengelolaan informasi dan dokumen adalah PT Bio Farma (Persero), perusahaan farmasi milik negara yang bergerak di bidang penelitian, pengembangan, produksi, dan distribusi vaksin.

Dalam pengelolaan informasi dan dokumen, PT Bio Farma (Persero) memiliki Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang bertanggung jawab dalam memfasilitasi akses informasi publik dan menjaga kerahasiaan dokumen perusahaan. Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi oleh PPID Bio Farma adalah dengan perancangan aplikasi PPID Bio Farma.

Berdasarkan Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP): Undang-undang ini menjadi landasan utama untuk dibuatkan aplikasi PPID. Pasal 5 UU KIP menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk memperoleh informasi publik [1] . Oleh karena itu, PPID harus menyediakan sarana yang memudahkan akses publik terhadap informasi yang dimilikinya. Aplikasi PPID Bio Farma dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam memperoleh informasi publik. Dalam hal ini, aplikasi PPID dapat mempermudah akses publik terhadap informasi, sehingga pengguna tidak perlu repot-repot datang ke kantor Bio Farma untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan wawancara dengan staff kepala informasi teknologi Bio Farma yaitu Pak Amin, perancangan aplikasi PPID Bio Farma tidak serta merta dapat menjamin penggunaannya yang optimal. Hal ini terkait dengan keberhasilan aplikasi dalam memberikan pengalaman pengguna (*user experience*) yang memuaskan. Oleh karena itu, diperlukan perancangan user experience yang baik terhadap aplikasi PPID Bio Farma dengan metode yang tepat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Design Thinking*. Dalam artikel "*Why Design Thinking Works*" karya Jeanne Liedka, dijelaskan bahwa. Metode ini dapat membantu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pengguna, sehingga dapat menghasilkan solusi yang memenuhi harapan pengguna [2]. Selain itu, metode ini juga dapat menghasilkan ide-ide kreatif dan inovatif untuk memperbaiki dan mengurangi resiko kegagalan aplikasi PPID Bio Farma. *Design Thinking* menawarkan pendekatan yang holistik, berfokus pada pengguna, memperluas jangkauan solusi, mempertimbangkan aspek sosial dan emosional, dan melibatkan pengguna secara aktif dalam proses perancangan produk. Ini membuat *Design Thinking* menjadi metode yang lebih bagus dibandingkan metode UX lainnya [3].

Dengan menggunakan alur dari penerapan metode *design thinking* seperti *empathize, define, ideate, prototype, dan test*, pembuatan aplikasi PPID Bio Farma dapat mengurangi biaya produksi aplikasi dikarenakan proses *design* akan menjadi tetap dan sudah diteliti sebelumnya, untuk itu ketika pada proses masa *development*, team developer tidak akan terganggu ketika akan ada evaluasi fitur baru maupun perubahan *design* sebelumnya. Waktu yang digunakan ketika sudah masuk tahap *sprint* pada *development* tidak akan terganggu oleh *design* yang belum sesuai dikarenakan *design* sudah melalui tahap penelitian dan sudah tetap.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai penerapan metode *design thinking* pada *user experience* aplikasi PPID dan memberikan rekomendasi *prototype* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna melalui metode *Design Thinking*. Oleh karena itu peneliti membuat penelitian tentang "Penerapan Metode *Design Thinking* Pada *User Experience* Aplikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Bio Farma". Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perancangan dan pengembangan aplikasi PPID Bio Farma di masa depan.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana menerapkan metode *design thinking* pada *user experience* aplikasi PPID Bio Farma?
2. Bagaimana memberikan rekomendasi prototype untuk aplikasi PPID Bio Farma?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan berbagai masalah yang ditentukan dapat terselesaikan, sehingga dapat mencapai beberapa tujuan sebagai berikut :

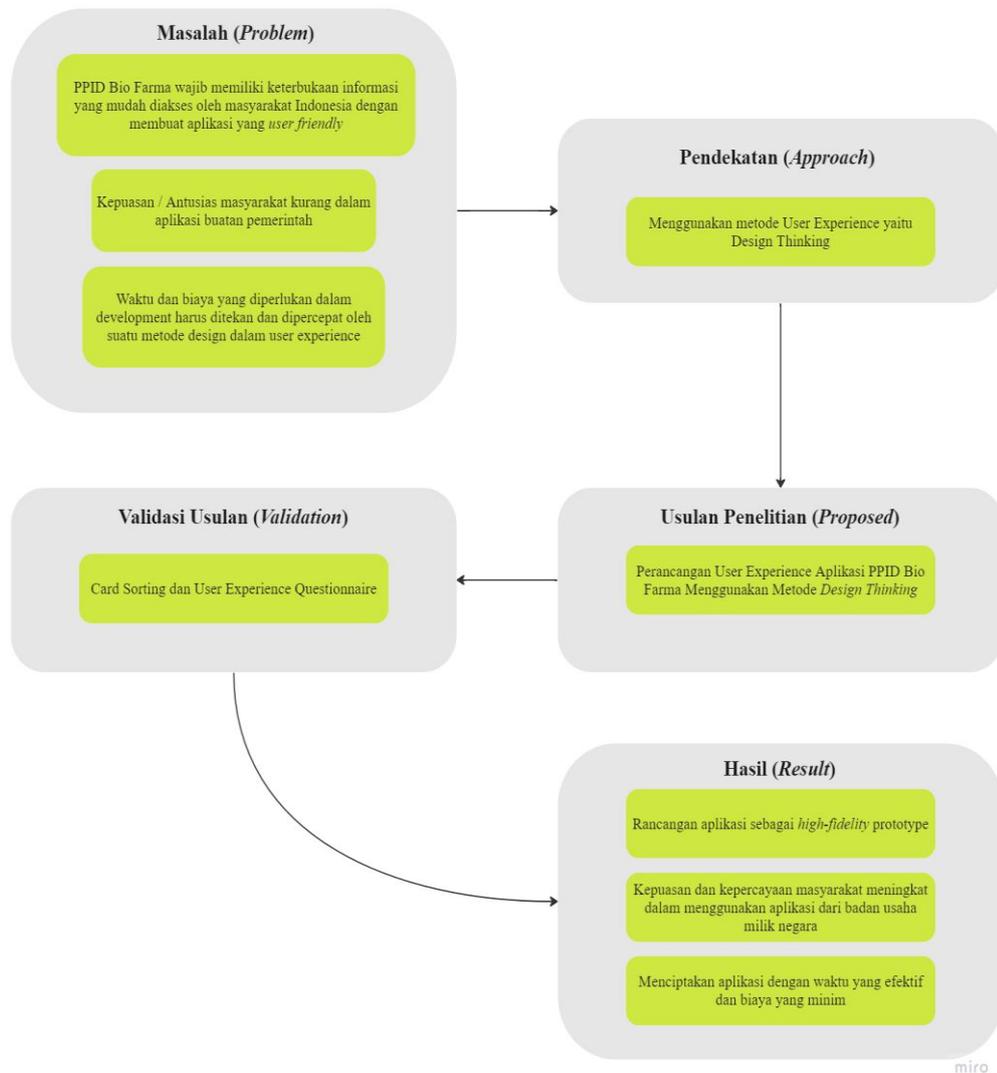
1. Menerapkan metode *Design Thinking* dalam *user experience* aplikasi PPID Bio Farma.
2. Memberikan rekomendasi prototype pada aplikasi PPID Bio Farma.

1.4 Batasan Masalah Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, harus ada pembatasan masalah, agar tema yang terdapat pada penelitian ini tidak keluar pada jalurnya, diantaranya sebagai berikut :

1. Penelitian membangun *prototype* aplikasi PPID Bio Farma yang dibuat oleh peneliti untuk mendapatkan kepuasan pengguna aplikasi di masyarakat.
2. Tahap pengumpulan data untuk metode *card sorting* dan *user experience questionnaire* (UEQ) dilakukan dengan minimal data sebanyak tiga puluh responden dari masyarakat dengan batasan usia dua puluh tahun sampai dengan empat puluh tahun [4].
3. Aplikasi bersifat sebagai penyedia layanan informasi kepada publik.
4. Prototype yang digunakan adalah prototype berbasis *mobile*.
5. Tahapan yang digunakan dalam *Design Thinking* di penelitian ini adalah *Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test*.
6. Tools yang digunakan adalah Figma, Miro, dan *tools* tambahan lain seperti Maze.
7. Ruang lingkup penelitian ini hanya dibagian *User Interface* dan *User Experience* disertai dengan beberapa disiplin ilmu pendukung lainnya.

1.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Gambar 1.1 menunjukkan bagan kerangka pemikiran yang digunakan sebagai patokan untuk merancang solusi bagi permasalahan yang dihadapi. Permasalahan yang dihadapi adalah PPID Bio Farma wajib memiliki keterbukaan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat Indonesia dengan membuat aplikasi yang *user friendly* dan perkembangan teknologi terhadap keterbukaan informasi instansi negara menuntut agar melakukan perancangan aplikasi yang tepat sasaran dengan kebutuhan masyarakat guna menunjang komunikasi antara masyarakat dan instansi. Dari permasalahan tersebut digunakanlah pendekatan menggunakan

metode dari *user experience* yaitu *Design Thinking*. Terdapat beberapa indentifikasi dari permasalahan tersebut antara lain Analisa proses pemberian informasi di aplikasi PPID, Penentuan target pengguna (end-user) melalui persona, Identifikasi fitur dan fungsional aplikasi PPID Bio Farma. Lalu munculah sebuah usulan yaitu perancangan *user experience* aplikasi PPID bio farma menggunakan metode *design thinking*. Dengan memperhatikan beberapa aspek penelitian, dilakukanlah validasi usulan menggunakan *user experience questionnaire* dengan tujuan untuk menghasilkan rancangan aplikasi sebagai *high-fidelity* prototype.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari tugas akhir ini mengacu kepada tugas akhir dari jurusan Teknik Informatika yang terdiri dari lima bab, diantaranya sebagai berikut ini :

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu ini berisikan pondasi dari penelitian yang diantaranya adalah latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, kerangka penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab dua ini adalah kajian literatur yang menjadi suatu hal penting didalam tugas akhir. Kajian literatur berisikan teori dan sumber dari topik penelitian sebagai informasi penting yang akan digunakan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga adalah metode penelitian yang menjadi acuan dasar untuk mengambil dan menganalisis data sesuai dengan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab empat adalah inti dari penelitian yang berupa rangkaian penelitian dari data awal hingga hasil akhir dari penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab lima adalah bab terakhir dari penelitian berupa kesimpulan dan saran. Kesimpulan dan saran dari penelitian ini dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.