

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi telah memberikan dampak yang signifikan di berbagai sektor, seperti ekonomi, pendidikan, dan kesehatan. Teknologi informasi tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga menghadirkan inovasi dalam cara layanan disampaikan dan diterima oleh masyarakat. Perkembangan teknologi informasi memungkinkan aktivitas sehari-hari dilakukan secara lebih efisien dan efektif, agar bisa meningkatkan produktivitas pada masyarakat. Dalam lebih dari dua dekade terakhir, perkembangan teknologi berlangsung sangat pesat, terutama di bidang internet dengan berbagai situs yang umum dikenal sebagai website. website.

Peran website menjadi sangat penting bagi sebuah instansi di era digital saat ini karena pengguna sering menggunakan mesin pencarian untuk memperoleh informasi. Penelitian dari Imagination, sebuah lembaga riset yang berbasis di Amerika, pada tahun 2017 menunjukkan bahwa sebanyak 79% pengguna akan meninggalkan sebuah website jika kontennya tidak dioptimalkan dengan baik (Herfandi et al., 2022). Website yang berperan sebagai media promosi, Sebagai media komunikasi dan pusat informasi, website mendorong desainer web untuk merancang antarmuka yang nyaman serta mempermudah pengguna dalam mengaksesnya. Menurut Mustajib dan Ika (2023), Paradigma desain antarmuka modern tidak lagi hanya berfokus pada aspek visual dari User Interface (UI), seperti tata letak, tetapi juga mempertimbangkan kenyamanan, kepuasan, kesenangan, dan pengalaman pengguna, yang menjadi aspek utama dalam evaluasi desain antarmuka modern atau yang dikenal sebagai User Experience (UX).

Rumah sakit adalah sebuah institusi atau fasilitas yang menyediakan layanan di bidang kesehatan, menyediakan layanan rawat jalan, rawat inap, dan kegawat daruratan (Mustajib & Ika, 2023). UMM Hospital adalah salah satu fasilitas kesehatan, UMM Hospital memiliki

website resmi (<https://ummhospital.com/>) yang dirancang untuk membantu pengguna dalam mengakses informasi seperti jadwal dokter, profil dokter, layanan, dan informasi lainnya. Namun, berdasarkan pengalaman pengguna, terdapat banyak kritik dan saran, seperti navigasi yang rumit dan tampilan website yang kurang menarik. Hal ini dapat memengaruhi pengalaman pengguna. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang lebih komprehensif untuk meningkatkan tampilan website UMM Hospital agar lebih ramah pengguna. Penelitian sebelumnya mengenai UI/UX menunjukkan bahwa penerapan desain berbasis *design thinking* dengan memperhatikan prinsip-prinsip UI/UX dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas website (Husniyah et al., 2024). Sebagai contoh, penelitian oleh Haryuda Putra et al. (2021) menggunakan metode *usability testing* melalui *User Experience Questionnaire (UEQ)* untuk mengevaluasi pengalaman pengguna. Penelitian tersebut menemukan bahwa penerapan metode ini mampu memberikan nilai antarmuka yang lebih baik bagi pengguna. Penelitian lain juga menemukan peningkatan signifikan sebesar 47% dalam tingkat *usability* setelah dilakukan perancangan ulang website Elsam menggunakan metode UEQ (Maheswari & Krisnanik, 2023). Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, penulis berencana melakukan evaluasi UI/UX website UMM Hospital menggunakan metode *design thinking* dan UEQ. Metode ini dianggap relevan karena menyediakan solusi yang berpusat pada kebutuhan pengguna. Proses *design thinking* mencakup beberapa tahap, yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test* (Utami & Setyawan, 2023). Peningkatan estetika dan daya tarik website, serta penyelesaian masalah yang ada, sangat penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna, keterlibatan, dan tingkat konversi. Dalam konteks website UMM Hospital, penerapan metode *design thinking* memungkinkan identifikasi masalah pengguna melalui riset dan iterasi desain, sehingga dapat menghasilkan solusi yang estetis dan fungsional. Tahapan yang dilakukan mencakup riset untuk memahami kebutuhan dan preferensi pengguna, evaluasi heuristik oleh pakar UX untuk

mengidentifikasi masalah desain, serta *prototyping* dan pengujian guna mengembangkan serta memvalidasi solusi desain yang efektif. Salah satu fitur yang diusulkan adalah informasi mengenai ruangan yang tersedia, sehingga pengguna, khususnya pasien, dapat dengan mudah mengetahui fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan menghasilkan evaluasi UI/UX yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna serta menjadi referensi desain bagi pengembang website Universitas Muhammadiyah Malang

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut.

- a. Bagaimana merancang UI/UX website UMM Hospital ?
- b. Bagaimana hasil pengujian pengalaman pengguna (UX) pada website UMM Hospital dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ)?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Mendapatkan hasil Rancangan UI/UX website UMM hospital
- b. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap UI/UX website UMM hospital menggunakan UEQ (User Experience Questionnaire)

1.4 Batasan Masalah

Batasan pada masalah ini ditetapkan hanya pada beberapa poin tertentu untuk menjaga pembahasan tetap sesuai dengan ruang lingkup yang telah ditentukan.

- a. Hasil dari tugas akhir ini hanya berupa Desain prototipe hasil evaluasi, dan rekomendasi UI/UX menggunakan metode pendekatan design thinking dan ueq untuk pengujian website UMM Hospital.
- b. Desain Menggunakan Figma