

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan era digitalisasi saat ini, menjadikan teknologi informasi banyak digunakan oleh berbagai kalangan. Tak terkecuali dalam dunia bisnis dan usaha, berkembangnya dunia bisnis saat ini tentunya mempermudah bagi pengusaha dalam memasarkan produknya, dan bagi konsumen tentunya mempermudah dalam hal informasi produk yang sedang dicari. Namun, dengan kemajuan teknologi ini juga memiliki dampak negatif bagi konsumen, seperti banyaknya produk yang dipasarkan belum atau tidak mendapat izin edar dari BPOM (Badan Pengawas Obat dan Makanan), yang mana dapat berpengaruh buruk untuk kesehatan konsumen dan bagi pelaku usaha itu sendiri. Keputusan Direktur Jenderal Pengawasan Obat dan Makanan 02240/B/SK/VII/91, dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap permasalahan produk yang meliputi produk, makanan, minuman, dan obat-obatan. Terdapat hak konsumen tentang barang berbahaya, yaitu hak atas keamanan dan keselamatan dalam menggunakan produk dan Hak atas informasi produk [1].

Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) membuat website untuk mempermudah masyarakat dalam pemeriksaan perizinan produk-produk yang dipasarkan, dan pada tahun 2018 dikembangkan versi mobile. Aplikasi BPOM Mobile dibuat agar memudahkan masyarakat untuk melakukan pemeriksaan dan pengawasan produk kecantikan, obat dan makanan, serta pengaduan terhadap suatu produk. Pada awalnya berupa website yang hanya bisa mengecek perizinan edar, Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) membuat versi aplikasi untuk lebih memudahkan dalam penggunaannya. Sejak aplikasi BPOM mobile dirilis hingga sekarang, telah diunduh lebih dari 1 juta kali. Hingga saat ini rating pada Google Play Store, aplikasi BPOM Mobile mendapatkan rating 2.0/5 pada kategori kedokteran. Sedangkan pada App Store ada pada peringkat 35 dan mendapat rating 3.1/5. Terdapat 2000 lebih ulasan, banyak ulasan

keluhan pengguna bahwa aplikasi ini dinilai gagal dan tidak memuaskan dari segi tampilan serta fungsi fitur, karena tidak sesuai dengan kegunaannya. Dari penilaian pengguna dan pengalaman dapat dijadikan aspek untuk mengukur kualitas kegunaan suatu perangkat lunak [2]. Kegunaan atau usability merupakan salah satu faktor penting untuk menguji atau mengevaluasi sebuah aplikasi. Pentingnya mengukur usability pada suatu aplikasi adalah untuk proses mengembangkan agar kualitas aplikasi menjadi lebih baik lagi, serta efektif, efisien dan penuh kepuasan dari segi penggunaan.

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengukuran *Usability* dan PACMAD telah dilakukan sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Muti'a Maulida dkk 2019 [3], menggunakan metode PACMAD untuk evaluasi pada aplikasi, metode ini digunakan untuk menilai usability dengan keseluruhan atributnya. Setelah diuji, hasil peningkatan pada beberapa atribut, kecuali *Errors* dan *Cognitive Load* mengalami penurunan. Ni Luh Putu Moni Lestari dkk 2021 [4], dilatarbelakangi oleh banyak keluhan maupun saran pengguna kepada aplikasi Tabanan Dalam Genggaman, dengan menggunakan model PACMAD untuk evaluasi dan tingkat usability dari aplikasi, mendapatkan hasil yang dapat dikatakan telah memenuhi tingkat *Usability* yang baik untuk sebuah aplikasi *Mobile*. Adinda Jelfani dkk 2022 [5], terdapat masalah dan diperlukannya evaluasi pada Usability aplikasi RedDoorz dan Oyo Rooms dengan menggunakan PACMAD. Setelah dilakukan terdapat hasil kedua aplikasi memenuhi seluruh aspek pada tingkat cukup, sedangkan untuk aspek satisfaction aplikasi RedDoorz lebih unggul dibandingkan Oyo Rooms. Selanjutnya, penelitian dari Masyura Ahmad Faudzi dkk 2022 [6], Untuk memastikan kegunaan aplikasi berjalan efektif dan efektif serta mudah untuk mahasiswa, terlebih mahasiswa baru. Dilakukannya evaluasi aplikasi mobile Brighten dengan menggunakan PACMAD. Hasil yang didapatkan bahwa seluruh aspek penilaian dapat diterima mahasiswa, serta hasil dari SUS dan kognitif adalah beban tertinggi ada pada faktor kerja.

Dari permasalahan di atas penulis melakukan penelitian pada aplikasi BPOM Mobile untuk mengevaluasi Usability nya. Evaluasi *Usability* yang tepat untuk aplikasi BPOM Mobile dapat dilakukan menggunakan metode *People At the Center of Mobile*

Application Development (PACMAD). Pemilihan metode PACMAD pada penelitian ini dikarenakan metode ini diperkenalkan untuk mengatasi permasalahan yang ada pada aplikasi mobile [7]. Metode ini dikembangkan dari dua model *Usability* yaitu model ISO dan model Nielsen ke dalam konteks aplikasi *Mobile*. Dari pengembangan dua model *Usability* tersebut terdapat tujuh atribut pada metode PACMAD yaitu, *efficiency*, *Effectiveness*, *learnbility*, *Memorability*, dan *Cognitive Load*. Setiap atribut memiliki perannya masing-masing untuk menentukan nilai *Usability* pada aplikasi *Mobile* [8]. Dengan menggabungkan kedua model ini, metode PACMAD dapat memadukan kekuatan keduanya dan memberikan pendekatan yang lebih komprehensif dalam mengukur kegunaan aplikasi.

Oleh karena itu penelitian yang berjudul “Evaluasi *Usability* pada Aplikasi BPOM Mobile menggunakan model *People At the Center of Mobile Applicstion Development* PACMAD” ini penting dilakukan untuk mengetahui hasil *Usability* dari aplikasi BPOM Mobile menggunakan metode *People At the Center of Mobile Application Development* (PACMAD) dengan proses penilaian dari seluruh atributnya, serta memberikan pada pihak pengembang aplikasi BPOM Mobile saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas *Usability* berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dijabarkan pada latar belakang di atas maka terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini. “Apakah aplikasi BPOM Mobile sudah memenuhi *Usability* dengan menggunakan model PACMAD?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui hasil *Usability* aplikasi BPOM Mobile dengan menggunakan model PACMAD.
2. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai saran evaluasi untuk aplikasi BPOM Mobile.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah PACMAD (People at The Center of *Mobile* Application Development).
2. Evaluasi usability dilakukan untuk fitur yang bisa diakses secara umum.
3. Responden penelitian ini adalah pengguna aplikasi BPOM Mobile.
4. Kuesioner ditujukan kepada pengguna umur 17-50 tahun.

