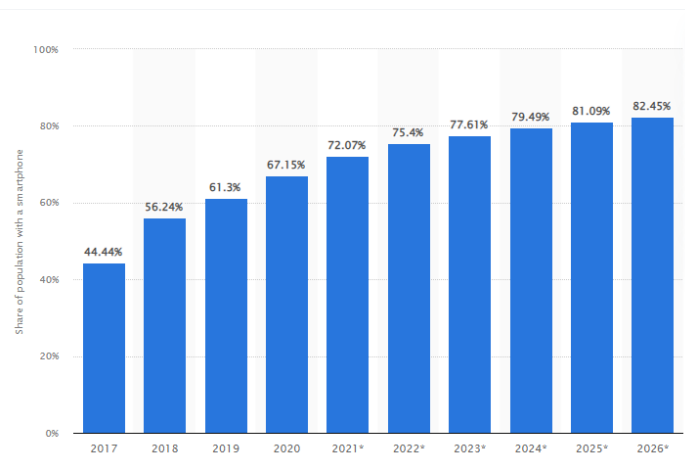


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi telah berkembang secara pesat di era globalisasi ini. Semakin banyak pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang berbagai kegiatan yang dilakukan manusia dalam kehidupan sehari-hari seperti pendidikan, hiburan, media sosial dan aktivitas kesehatan. Hal ini didukung oleh kemampuan teknologi informasi yang dapat mengolah dan menyimpan data informasi secara cepat dan efisien. Perangkat pribadi yang paling banyak digunakan adalah komputer, laptop, tablet dan *smartphone* (Suzianti et al., 2017).



**Gambar 1. 1 Perkembangan Smartphone Tahun 2017 - 2026**

Menurut Pressman R. S & Maxim B. R (2015), aplikasi *mobile* adalah aplikasi yang telah dirancang khusus untuk *platform mobile* (misalnya *iOS*, *android*, atau *windows mobile*). Beberapa aplikasi *mobile* memiliki fungsi serupa sehingga mengakibatkan *developer* harus berkerja keras mengembangkan aplikasi *mobile* untuk mendapatkan pengguna dengan cara menawarkan keunggulan fitur dan pembeda dari aplikasi serupa. Oleh karena itu, upaya meningkatkan produk

berdasarkan *user experience* adalah hal penting (Rauschenberger et al., 2013). Karena sebegus apapun fitur suatu sistem jika pengguna tidak merasakan kepuasan dan kenyamanan maka tingkat *user experience* menjadi rendah (Wiryawan, 2011). Aplikasi dengan tingkat *user experience* yang rendah akan kalah dengan aplikasi yang memiliki tingkat *user experience* yang tinggi. Hal ini akan mengakibatkan pengguna meng-*uninstall* aplikasi tersebut.

Dijaman yang sekarang dengan kecanggihan teknologi sebetulnya memudahkan setiap orang untuk memperoleh informasi melalui internet, oleh karena itu setiap orang sebenarnya bisa menggunakan aplikasi yang ada di *smartphone* untuk mengetahui siklus menstruasi menggunakan aplikasi kalender menstruasi. Sehingga setiap wanita bisa mengetahui siklus menstruasi dengan baik dan tahu berapa lama siklus menstruasinya (Rosyida, 2020). Mengetahui siklus menstruasi bagi wanita adalah hal yang sangat penting. Banyak sekali wanita yang tidak memperhatikan siklus menstruasi, sehingga hal ini akan berdampak pada kesehatan reproduksi. Beberapa gejala yang timbul saat mengalami menstruasi membutuhkan penanganan serius agar tidak terus memberikan dampak buruk. Karena, mungkin saja gejala ini timbul akibat dari penyakit lainnya yang terjadi pada bagian rahim wanita. Oleh karena itu, penting sekali bagi wanita untuk mengetahui siklus menstruasi, untuk meminimalisir atau mencegah gejala yang lebih serius tersebut. Salah satu aplikasi kalender menstruasi adalah aplikasi Flo Health.

Aplikasi Flo Health adalah pelacak menstruasi, kalkulator kesuburan, kalender menstruasi dan kehamilan untuk wanita yang menghasilkan prediksi akurat dan terpercaya mengenai hari datang bulan dan ovulasi. Inilah aplikasi

prediktor menstruasi pertama untuk wanita yang menggunakan pembelajaran mesin (*artificial intelligence*). Semua wanita, bahkan yang mengalami siklus tidak teratur dapat mengandalkan aplikasi pelacak kesehatan ini. Pengguna dapat mencatat hari datang bulan pada kalender yang tersedia, menjadwalkan pengingat siklus menstruasi, mencatat suasana hati dan gejala - gejala PMS, menggunakan kalkulator haid, mengikuti kalender kehamilan, dan mengendalikan kesehatan reproduksi pada wanita. Aplikasi Flo Health dibuat oleh Flo Health, Inc. Saat ini aplikasi Flo Health telah diunduh oleh lebih dari 50 juta pengguna di *playstore*.

Melihat ulasan aplikasi Flo Health yang ada pada *playstore* terdapat permasalahan yang dirasakan pengguna antara lain, pengguna kecewa dengan berlangganan akun premium yang membayar secara otomatis tanpa persetujuan pengguna, pengguna merasa kecewa karena ketidaktepatan kalender menstruasi, pengguna tidak nyaman dengan notifikasi pemberitahuan untuk berlangganan akun premium yang sering muncul sehingga menutupi notifikasi tanggal penting. Menurut Kraft (2012), proses *user experience* akan terjadi ketika terdapat suatu permasalahan yang menyangkut mengenai perasaan pengguna. Adanya indikasi bahwa *user experience* belum sesuai ekspektasi dari pengguna dapat diukur dengan metode atau alat ukur *user experience* (Tullis & Albert, 2013). Beberapa metode dan alat ukur untuk menganalisis sebuah *user experience* pada suatu produk atau jasa antara lain, alat ukur usability, 10 heuristic principals, HaTS, HEART Framework (HEART Metrics dan PULSE), dan beberapa yang lain.

HEART *metrics* merupakan *framework* yang mengidentifikasi kualitas *user experience* (Rodden et al., 2010). *Framework* tersebut merupakan hasil pengembangan Google dan telah digeneralisir ke beberapa perusahaan Google

sehingga diyakini bahwa organisasi lain dapat menggunakan kembali atau mengadaptasi HEART *framework* (Pratama, 2020). HEART *metrics* digunakan dalam pengukuran *user experience* yang berpusat pada pengguna ketika menggunakan sebuah sistem. HEART *metrics* terdiri dari *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention* dan *Task Success*. *Happiness* dan *Task Success* merupakan kategori umum yang sering digunakan untuk mengukur *user experience*. *Happiness* mencakup kepuasan pengguna ketika menggunakan sistem informasi dan *Task Success* mencakup efektifitas dan efisiensi sistem informasi dalam menyelesaikan tugas pengguna. Sedangkan *Engagement*, *Adoption* dan *Retention* merupakan kategori baru yang digunakan untuk mengukur data perilaku dalam skala besar (Rodden et al., 2010).

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti tingkat kepentingan dan kinerja *user experience* pada aplikasi Flo Health dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti mengambil judul penelitian “**Analisis User Experience Aplikasi Flo Health Menggunakan Alat Ukur HEART Metrics**”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka didapatkan rumusan masalah yang perlu dijawab pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *user experience* aplikasi Flo Health menggunakan alat ukur HEART Metrics?
2. Indikator apa saja yang perlu ditingkatkan pada aplikasi Flo Health?

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan - batasan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Sub variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention* dan *Task Success*.
2. Responden penelitian ini adalah remaja perempuan berusia 10 – 24 tahun dan pengguna aplikasi Flo Health.

#### **1.4 Tujuan**

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat *user experience* pada aplikasi Flo Health.
2. Mengetahui hal-hal yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan pada aplikasi Flo Health.

#### **1.5 Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi akademis, hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang terkait dengan penelitian Sistem Informasi mengenai *user experience* dengan alat ukur HEART Metrics menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan diharapkan dapat menjadi bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.
2. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dalam mengaplikasikan teori yang diperoleh selama perkuliahan.
3. Bagi aplikasi Flo Health, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk salah satu referensi, sumbangan pemikiran, dan bahan pertimbangan di masa yang akan datang.

#### **1.6 Relevansi SI**

Menurut Laudon & Price (2014), suatu sistem informasi didefinisikan

secara teknis sebagai seperangkat yang saling terkait komponennya, yang mengumpulkan (atau mengambil), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam suatu organisasi. Secara umum Sistem Informasi (SI) dibagi menjadi dua pendekatan yaitu *technical approach* dan *behavioral approach* seperti pada gambar 1.2. *Technical approach* merupakan pendekatan secara teknis seperti ilmu komputer, ilmu manajemen dan penelitian operasi. Sedangkan *behavioral approach* merupakan pendekatan yang berkonsentrasi pada perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi, dan perilaku pengguna terhadap suatu teknologi informasi.

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini termasuk kedalam *behavioural approaches* jenis *psychology*, karena *psychology* mempelajari sistem informasi dengan minat pada bagaimana pengguna mengambil keputusan untuk memandang dan menggunakan informasi (Laudon & Price, 2014). *User Experience* adalah setiap aspek interaksi pengguna dengan produk, layanan, atau perusahaan yang membentuk persepsi pengguna secara keseluruhan (UXPA, 2014). Oleh karena itu pembahasan *user experience* pada penelitian ini masih berada pada pemetaan ruang lingkup SI/TI, karena penelitian ini berfokus pada apa yang dirasakan pengguna setelah menggunakan aplikasi Flo Health. Dengan HEART Metrics sebagai alat ukur dan metode *Importance Performance Analysis* sebagai pengolahan data tingkat kepentingan dan kinerja *user experience* pada aplikasi Flo Health.



**Gambar 1. 2 Manajemen Sistem Informasi menurut (Laudon, 2014)**

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Dalam skripsi ini, pembahasan disajikan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan teori-teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan penelitian ini, antara lain: Aplikasi mobile, *User Experience*, HEART Metrics, Menstruasi, Aplikasi Flo Health, *Importance Performance Analysis*, dan beberapa tinjauan pustaka mengenai penelitian sebelumnya yang relevan.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian seperti alur penelitian, studi literatur, identifikasi masalah, menentukan kerangka pemikiran, menentukan populasi dan sampel, penyusunan instrumen kuesioner, penyebaran pretest kuesioner, uji validitas dan reliabilitas, pengumpulan data,

pengolahan dan analisis data, kesimpulan dan saran.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai analisis dan pengolahan data yang berhasil dikumpulkan sehingga dapat memperoleh hasil penelitian sebagai jawaban atas tujuan penelitian.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini diuraikan mengenai rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran-saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini akan dipaparkan sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini.

#### **LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta dilapangan.