

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aplikasi *mobile* merupakan sebuah media yang sangat pesat pertumbuhannya di era digital seperti sekarang ini, hampir setiap orang menggunakan smartphone untuk sehari-hari. Tingginya kebutuhan masyarakat akan aplikasi mobile tersebut tentunya berpengaruh kepada para pengembang aplikasi mobile untuk berlomba-lomba menciptakan aplikasi yang paling menarik pengguna. Terbukti aplikasi mobile dapat memberikan kemudahan untuk setiap orang dalam melakukan aktivitas dan mendapatkan berbagai macam informasi. Pada laman detik.com tertulis jika populasi Android telah mencapai lebih dari 1 miliar, sedangkan iOS mencapai 700 juta. Pengguna rata-rata mengecek ponselnya 150 kali dalam sehari. Jika diakumulasi, dalam satu minggu rata-rata orang bisa menggunakan smartphonenya lebih dari 1.050 kali (Gifary, 2015). Sehingga kini aplikasi mobile telah menjadi salah satu perangkat paling efektif dalam media komunikasi dan pertukaran informasi.

Penggunaan informasi penanganan kesehatan pasien jarak jauh atau *telehealth* sangat penting pada masa pandemi saat ini, karena layanan *telehealth* mencakup gambar digital dan video yang membantu dalam proses diagnose, pelatihan dan pertemuan administratif jarak jauh yang dijalankan oleh dua pihak dalam interaksi. Terlebih di masa pandemi ini memberikan akses yang lebih mudah dalam melakukan diagnosa kesehatan jarak jauh melalui *audiovisual*, observasi pasien secara realtime dan komunikasi interaktif dua arah. Karena penggunaan yang mudah dan berguna bagi media komunikasi dan informasi, muncul sebuah ide untuk memanfaatkan aplikasi *mobile* dalam bidang fisioterapi. Fisioterapi sendiri adalah proses merehabilitasi seseorang agar terhindar dari cacat fisik akibat cedera atau penyakit. Terapi ini dilakukan melalui rangkaian Tindakan pencegahan, diagnosis dan penanganan gangguan fisik.

Klinik Physiorehab merupakan pelayan Fisioterapi dengan metode *Manual Therapy* dan *Exercises Therapy* dengan tenaga Fisioterapi profesional dengan mengaplikasikan ilmu dan pengalaman dalam bidang fisioterapi. Saat ini, Physiorehab sebelumnya sudah memiliki media digital seperti *website*, namun

kurang begitu tinggi tingkat kunjungan pengguna dalam penggunaan *website* dan proses bisnis fisioterapi, oleh karena itu diharapkan aplikasi *mobile* dapat membantu proses fisioterapi dengan *user interface* yang menarik, dapat memberikan nilai tambah dalam menunjang proses fisioterapi, dan sesuai dengan pengalaman pengguna (*user experience*). Karena Industri UX(*user experience*) berkembang dengan sangat cepat dan menjadi penting untuk perusahaan dalam mengembangkan sebuah produk. *UX designer* bertugas meningkatkan kepuasan pengguna dengan suatu produk dengan membuat kegunaan, aksesibilitas, dan interaksi. Hal ini ditujukan agar pengalaman yang dimiliki oleh pengguna jadi lebih baik. (Firdiansyah, 2020)

Adapun saat ini proses konsultasi, dan pemesanan dan program latihan hanya melalui platform seperti whatsapp, hal ini dianggap tidak praktis karena semua interaksi hanya tersimpan dalam bentuk kata-kata di whatsapp yang menyebabkan tidak ada bukti medis seperti diagnosa, detail pemesanan seperti tempat fisioterapi, jadwal fisioterapi serta penjelasan biaya dan tidak terdapat visualisasi video untuk latihan jarak jauh. Data client hanya tersimpan di *whatsapp* yang dapat menyebabkan kehilangan data dan sulitnya pencarian data fisioterapi karena dalam proses fisioterapi dibutuhkan pemeriksaan yang membutuhkan waktu lama dan tepat terhadap keluhan client. Sehingga dibutuhkan interaksi aplikasi fisioterapi yang dapat memvisualisasikan detail tempat dan jadwal fisioterapi, waiting list jadwal dan biaya yang dikeluarkan pada proses fisioterapi. Pada interaksi proses program latihan hanya diberitahu melalui kata-kata, tidak terdapat visualisasi video maupun gambar dan langkah-langkah dalam proses program latihan yang menyebabkan client tidak mengerti cara melakukan program tersebut. Maka dibutuhkan panyampaian yang baik dalam memberikan program seperti visualiasi video beserta langkah-langkah untuk memudahkan client fisioterapi.

Menurut National Fire Protencion Assosiation (NFPA, 2015) *Prototype* adalah model atau simulasi dari semua aspek produk sesungguhnya yang akan dikembangkan, model ini harus bersifat representatif dari produk akhirnya. Pada pengembangan sistem seringkali terjadi keadaan dimana pengguna sistem sebenarnya telah mendefinisikan secara umum atau tujuan perangkat lunaknya meskipun belum mendefinisikan secara rinci masukan, proses dan keluaran.

Sementara itu dalam proses pengembangan sistem tidak jarang menghadapi keraguan mengenai efektifitas, dan efisiensi yang sedang dikembangkan kemampuan adaptasi sistem terhadap sistem operasinya atau tampilan yang sedang direncangnya.

Dengan demikian penulis melakukan perancangan *prototype user interface* dan *user experience* aplikasi mobile Physiorehab Klinik Karawaci agar dapat memudahkan client fisioterapi dalam proses fisioterapi seperti konsultasi, pemesanan dan latihan mandiri. Penelitian yang digunakan adalah metode *Design Thinking* agar dapat melibatkan seluruh pihak dalam prosesnya, lalu dalam proses analisis skenario desain diterapkan metode GOMS dengan teknik *Gesture Level Model* untuk menentukan desain mana yang lebih maksimal dalam proses-proses fisioterapi. Pengujian UI/UX akan dilakukan menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Hasil yang diharapkan dalam penelitian ini adalah Perancangan *prototype user interface* dan *user experience* aplikasi mobile Physiorehab Klinik Karawaci yang sesuai dengan kebutuhan dan pengalaman pengguna dalam interaksi manusia komputer.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka identifikasi masalah dalam penyusunan ini adalah sebagai berikut :

1. Pemilik Klinik Physiorehab memiliki ekspektasi untuk memiliki aplikasi mobile namun harus memiliki *user interface* yang menarik, dapat memberikan nilai tambah dalam menunjang proses fisioterapi.
2. Proses konsultasi dan pemesanan saat ini hanya melalui platform seperti whatsapp pribadi fisioterapis, hal ini dianggap tidak praktis karena semua interaksi client dan fisioterapi hanya tersimpan dalam bentuk kata-kata di whatsapp, dan tidak ada bukti keluhan client serta detail pemesanan seperti tempat fisioterapi, jadwal fisioterapi serta penjelasan biaya.
3. Proses program latihan mandiri hanya diberitahu melalui kata-kata, tidak terdapat visualisasi video dan langkah-langkah dalam proses program latihan.

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan yang ingin dicapai penulis pada penelitian ini diantaranya :

1. Merancang desain *prototype* aplikasi fisioterapi yang memiliki desain yang menarik dan interaktif agar memberikan nilai tambah serta memudahkan dalam proses fisioterapi di Physiorehab Klinik.
2. Merancang desain *UI/UX* pada proses konsultasi dan pemesanan fisioterapi agar terdapat bukti keluhan client dan details pemesanan.
3. Merancang desain *UI/UX* yang dapat mempermudah calon client dalam menggunakan fitur program latihan yang tervisualisasi beserta langkah-langkah latihannya.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Physiorehab Klinik
 - Menaikkan visibilitas Physiorehab Klinik dengan mempunyai desain aplikasi fisioterapi yang menarik perhatian pengguna dan sesuai kebutuhan pengguna.
 - Mempermudah Klinik dalam interaksi pencatatan data konsultasi, pemesanan jadwal.
2. Bagi Client fisioterapi
 - Mempermudah Client dalam berinteraksi pada proses konsultasi dan pemesanan jadwal fisioterapi.
 - Mempermudah Client dalam proses melakukan kegiatan program latihan yang sudah tervisualisasi dengan baik.

1.5 Ruang lingkup Tugas Akhir

Ruang lingkup pembahasan pada penelitian ini adalah mengutamakan pada permasalahan dalam lingkup penelitian ini, antara lain :

1. Perencanaan dan pengembangan interaksi desain *prototype* aplikasi fisioterapi yang menarik dalam menaikkan visibilitas Klinik tersebut menggunakan metode *Design thinking*.
2. Perencanaan dan pengembangan interaksi desain *prototype* aplikasi fisioterapi yang memudahkan proses pemesanan, konsultasi dan program latihan mandiri dengan pendekatan GOMS Analisis dan *Gesture Level Model*.
3. Pengembangan melalui evaluasi *usability* terhadap *prototype* aplikasi physiorehab.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyusunan dan pembahasan, maka pada tugas akhir ini diuraikan secara garis besar dalam beberapa bab penulisan dengan rincian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori – teori yang menjadi landasan untuk memaparkan pokok permasalahan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan berisi penjelasan mengenai kerangka berpikir, teknik yang digunakan dalam pengumpulan data serta metode yang dipakai dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai hasil yang didapat pada penelitian dan rencana hasil yang akan dibuat selanjutnya.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.