

Analisis UI dan UX Aplikasi Halodoc Terhadap Pengguna Layanan Kesehatan

Mario¹, Rully Sumarlin² dan Tiara Radinska Deanda³

^{1,2,3}Desain Komunikasi Visual, Fakultas Industri Kreatif, Telkom University, Jalan Telekomunikasi 1,
Terusan Buah Batu Bandung, Indonesia, 40257
dsmario@telkomuniversity.ac.id

Received: 14 March 2022

Revised: 1 December 2022

Accepted: 9 January 2023

Abstrak: Sebagai sebuah aplikasi, Halodoc tentu memiliki *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) yang ditawarkan kepada pengguna, khususnya dalam kemudahan mengakses layanan kesehatan. Dari banyaknya kompetitor aplikasi serupa, Halodoc memiliki keunggulan yang membuatnya menarik untuk dikaji lebih dalam. Metode penelitian *mix method* dipilih karena penelitian bertujuan untuk mencari tahu hubungan UI dan UX berdasarkan sumber data studi lapangan dan sumber data terukur. Penelitian berangkat dari sumber data kuantitatif berdasarkan survey pengguna, selanjutnya penelitian dilanjutkan dengan metode kualitatif untuk menjabarkan kajian terkait dengan prinsip-prinsip UI & UX dan elemen-elemen visual dalam desain. Berdasarkan pemaparan di atas, hasil kajian menunjukkan bahwa UI & UX memiliki hubungan positif. Semakin baik UI & UX yang dimiliki oleh aplikasi Halodoc akan berpengaruh pada motivasi pengguna untuk menggunakan layanan kesehatan berbasis aplikasi. Penelitian ini bermanfaat untuk mencari tahu hubungan UI dan UX dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan kesehatan aplikasi Halodoc, serta bagaimana tingkatan UX menurut perspektif pengguna.
Kata kunci: *User Interface, User Experience, Halodoc, Aplikasi*

Abstract: *As an application, Halodoc provides a user interface (UI) and user experience (UX) for its users to access health services more easily. When compared to many competitors that are similar to the application, Halodoc has interesting advantages that deserve to be thoroughly investigated. The mixed method is used because the research aims to find out the relationship between UI & UX based on data sources and measured data sources. The quantitative data sources are taken from the user surveys, and then the qualitative method is conducted to describe studies related to UI & UX principles and visual elements in a design. Thus, the research shows that UI & UX have a positive relationship. The better the UI & UX of the Halodoc application, the more it affects the users' motivation to use application-based health services. This study is useful for determining the relationship between UI and UX in meeting the needs of Halodoc application health service users, as well as how the level of UX is perceived by the users.*

Keywords: *User Interface, User Experience, Halodoc, Application*

PENDAHULUAN

Di era pandemi Covid-19 tahun 2021 kebutuhan akan pelayanan kesehatan meningkat pesat, namun pergerakan masyarakat dibatasi dengan adanya peraturan pemerintah terkait pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Menurut survei kebutuhan pelayanan dasar kesehatan ke lebih dari 748 responden yang dilakukan oleh Center For Indonesia's Strategic Development Initiatives (CISDI) walaupun layanan fasilitas kesehatan seperti puskesmas tetap dibuka, namun 44% masyarakat tetap ragu untuk pergi ke sana karena khawatir terjangkit virus (Herlinda et al, 2021).

Perkembangan teknologi saat ini mempengaruhi gaya hidup manusia, khususnya dalam memenuhi kebutuhan hidup. Melalui sebuah aplikasi, manusia dapat menjangkau informasi tanpa batasan waktu, ruang, dan tempat sehingga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Dengan segala kemudahan yang diberikan dari adanya teknologi, hal ini memberikan potensi yang dapat dikembangkan dalam banyak aspek kehidupan seperti pelayanan publik, pelayanan kesehatan, transportasi, pendidikan, dan lain sebagainya (Setiawan, 2017).

Fenomena di atas menimbulkan adanya lonjakan signifikan pengguna layanan kesehatan berbasis aplikasi. Co-Founder aplikasi kesehatan Halodoc, Doddy Lukito menjabarkan bahwa adanya peningkatan jumlah pengguna aktif bulanan sebanyak 20 juta pengguna ketika pandemi (Purnama, 2021).

Halodoc merupakan aplikasi layanan kesehatan yang dirilis pada 11 Maret 2016 oleh PT. Media Dokter Investama. Halodoc menjadi salah satu aplikasi penyedia layanan kesehatan dengan berbagai fitur atau layanan yang mencakup sebagian besar pelayanan kesehatan konvensional seperti akses layanan informasi kesehatan, konsultasi dengan dokter, *booking* kunjungan dokter, dan pembelian obat. hampir sebagian besar aktivitas pelayanan dokter dapat dilakukan menggunakan aplikasi Halodoc.

Sebagai sebuah aplikasi, Halodoc tentu memiliki *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) yang ditawarkan kepada pengguna, khususnya dalam memudahkan dalam mengakses layanan kesehatan, namun dari banyaknya kompetitor dari aplikasi serupa seperti Alodokter, KlikDokter, dan Good Doctor, yang juga masuk dalam empat besar peringkat aplikasi layanan kesehatan yang paling banyak diunduh di Google Playstore dan Apple Appstore tahun 2022 Halodoc memiliki keunggulan dalam hal UX yang membuatnya menarik untuk dikaji lebih dalam khususnya mengenai integrasi layanan kesehatan yang memberikan pengalaman pengguna dari konsultasi dokter hingga pengantaran obat-obatan.

Sebagai aplikasi yang cukup populer karena berhasil meraih penghargaan “*Indonesia Most Engaging Brand 2022*” untuk kategori aplikasi kesehatan, Halodoc sangat relevan untuk menjadi objek penelitian terkait hubungan UI & UX serta pengaruhnya terhadap motivasi pengguna, sehingga mereka memutuskan memilih Halodoc menjadi aplikasi andalan. *Mobile apps* yang baik dalam kacamata pengguna adalah tentang interaksi aplikasi yang menyenangkan dan ramah, serta memiliki keseimbangan antara *user interface* dan *user experience* (Herdiyanti, 2021). Dengan demikian sebuah desain aplikasi tidak terlepas dari hubungan *user interface* dan *user experience* dan pengaruhnya dari sisi pengguna.

Oleh karena itu kajian UI dan UX pada aplikasi layanan kesehatan Halodoc menarik dan perlu dilakukan, mengingat aplikasi berbasis pelayanan kesehatan terus berkembang sehingga hasil kajian dapat menjadi sebuah temuan yang cukup berpengaruh dalam pengembangan aplikasi khususnya pada kategori layanan kesehatan.

User interface (UI) merupakan bagian penting dalam sebuah produk perangkat lunak. UI memiliki tiga unsur pembentuk yaitu, UI yang tersusun dari huruf dan teks yang disebut *text-based user interface*, UI yang tersusun dari kumpulan elemen grafis yang disebut *graphical user interface*, dan UI yang

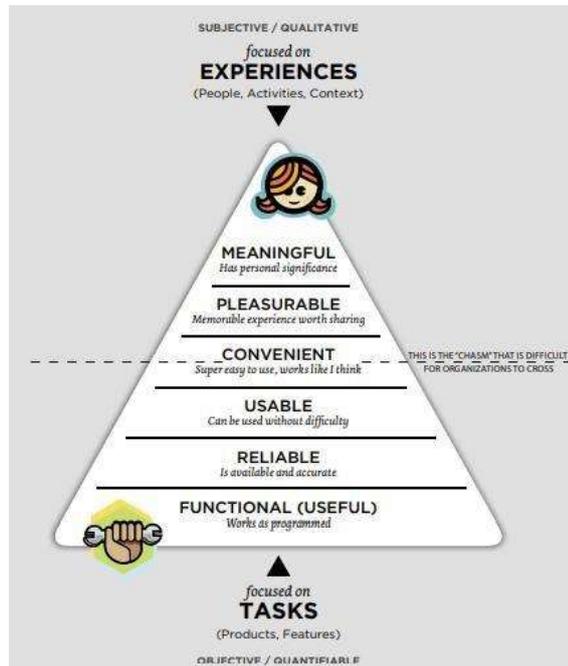
tersusun dari perintah suara atau *voice-based user interface* (Pannafino, 2012). UI memiliki empat jenis sistem kontrol yaitu *action based control*, di mana pengguna melakukan aksi langsung dengan menekan tombol pada UI sebuah aplikasi, kemudian *display based control* yang memungkinkan pengguna untuk melakukan kontrol pada layar yang ditandakan dengan adanya grafis *scrollbar* ataupun *layout* yang terpotong, selanjutnya *input based control* yang memungkinkan pengguna untuk melakukan input teks melalui tampilan kotak kosong ataupun garis, dan yang terakhir *selection based control* yang memungkinkan pengguna untuk memilih perintah ataupun opsi tertentu yang ditampilkan secara tersusun (Pannafino, 2012).

Keberhasilan *user interface* dapat ditinjau dari sejauh mana pengguna dapat menjalankan aplikasi dengan efisien tanpa adanya hambatan yang berarti, dengan begitu UI harus memiliki prinsip yang terkonsep dengan baik. Adapun terdapat empat prinsip fundamental UI berdasarkan Four Golden Rules UI Design (Babich, 2019), meliputi; *User Control* menjelaskan “*Good UI*” memberikan rasa kemudahan bagi pengguna. Memberikan mereka kontrol penuh dan perasaan nyaman, sehingga dapat membuat mereka cepat menangkap dan menguasai informasi. *Comfortable interaction* mengatur informasi yang ditampilkan pada layar dapat membuat *interface* terlihat rapi, hindari informasi yang tidak relevan. *Cognitive load* merupakan beban kognitif (berpikir) yang melibatkan seberapa banyak informasi yang dapat diterima oleh pengguna. UI yang baik dapat mereduksi elemen visual yang dapat membuat pengguna berpikir terlalu lama. *Consistency* menjabarkan bahwa UI yang baik memiliki design language (*Style*) yang jelas, sehingga memiliki konsistensi agar menghasilkan kesan harmonis (Norman, 2013).

Ketika sebuah teknologi menawarkan kebutuhan mendasar untuk pengguna, maka *user experience* akan mendominasi. Pada awal kemunculannya telepon genggam hanya menawarkan kebutuhan untuk menelpon dan mengirim

pesan teks, namun seiring berkembangnya teknologi produsen telepon genggam menamai perangkat mereka menjadi *smartphone* yang tidak hanya menawarkan kebutuhan mendasar untuk menelepon dan berkirim teks melainkan kebutuhan *entertainment* dan kebutuhan penunjang lainnya. sekarang telepon genggam menawarkan *user experience* yang menyenangkan untuk digunakan, proses itu disebut kematangan sebuah produk (Norman, 2013).

Menurut Anderson (2011) *user experience* memiliki tingkatan yang dapat menjelaskan bahwa sebuah produk memiliki kematangan atau dapat dikatakan memiliki *user experience* yang baik di mata penggunanya. Pada Gambar 1, tingkatan tersebut dibagi menjadi enam, dimana pada bagian dasar atau tingkat pertama yaitu *functional* dari sebuah produk, produk diukur berdasarkan fungsinya yang paling mendasar. Selanjutnya tingkat kedua yaitu *reliable*, yang menunjukkan produk tersebut dapat diandalkan. Tingkat ketiga yaitu *usable*, mencakup kemudahan dalam penggunaan sebuah produk. Tingkat keempat yaitu *convenient*, mencakup dalam kenyamanan pengguna ketika menggunakan sebuah produk. Tingkat kelima yaitu *pleasurable*, yang menekankan bahwa pengguna merasa senang ketika menggunakan sebuah produk. dan yang keenam dan merupakan tingkat paling atas yaitu *meaningful*, pengguna memiliki hubungan personal terhadap sebuah produk sehingga dianggap produk itu berarti untuk dirinya.



Gambar 1 *Six levels of user experience*

Sumber : Anderson (2011)

Penelitian Terdahulu

Penelitian ini berangkat dari tinjauan awal terhadap penelitian serupa yang meneliti mengenai UI & UX. Penelitian terkait UI & UX yang pertama adalah “Kajian Peranan Desain UX – UI *Mobile Application* Kategori Transportasi *Online* Terhadap Gaya Hidup Masyarakat Urban” yang dilakukan oleh Tirtadarma et al (2018), penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif dan analisis antar kasus, ditemukan bahwa keterlibatan UI & UX di dalam sebuah aplikasi transportasi dapat mempengaruhi motivasi dan keterpilihan aplikasi transportasi sesuai dengan gaya hidup pengguna.

Penelitian kedua dengan judul “Kajian Estetika *Visual Interface* dan *User Experience* Pada Aplikasi RuangGuru” yang dilakukan oleh Auliazmi et al (2021), penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif deskriptif dan analisis *usability test*. Temuan penelitian tersebut menyatakan bahwa estetika dalam

sebuah UI berpengaruh lebih awal karena *visual interface* terlihat sejak awal sebelum pengguna mencoba sebuah aplikasi.

Dengan demikian kedua penelitian tersebut dapat menjadi landasan penelitian yang berlanjut terkait dengan UI & UX khususnya hubungan antar keduanya dan bagaimana pengaruhnya dalam memotivasi pengguna untuk terus menggunakannya sebagai aplikasi penunjang kebutuhan.

Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu hubungan dan pengaruh UI dan UX pada aplikasi Halodoc terhadap pengguna layanan kesehatan, dan memberikan gambaran lebih mendalam tentang aplikasi layanan kesehatan yang memanfaatkan UI dan UX dengan baik, serta menganalisis seberapa jauh tingkatan UX yang dimiliki aplikasi Halodoc terhadap pengguna.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mix method* karena bertujuan untuk mencari tahu hubungan UI dan UX berdasarkan sumber data studi lapangan dan sumber data terukur. Penelitian berangkat dari sumber data kuantitatif berdasarkan survei pengguna, selanjutnya penelitian dilanjutkan dengan metode kualitatif untuk menjabarkan kajian terkait dengan prinsip-prinsip UI & UX dan elemen- elemen visual dalam desain (Creswell, 2016).

Data kuantitatif diperoleh dengan melakukan survei yang bertujuan untuk menghimpun data responden melalui pengisian kuesioner. Survei dilakukan terhadap pengguna aktif aplikasi Halodoc, adapun pengambilan sampel dan populasi menggunakan sampel total yaitu 30 responden (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini juga dilakukan observasi dan studi literatur. Observasi yang dilakukan bertujuan untuk mengumpulkan data berupa gambaran UI & UX aplikasi Halodoc. Studi literatur juga dilakukan untuk memahami lebih dalam mengenai konsep-konsep dan teori terkait dengan UI & UX.

Penelitian dilakukan pada tahun 2021 di Kota Bandung dengan menggunakan strategi penelitian survei, di mana penulis memaparkan suatu kecenderungan, pola, dan pengalaman dari suatu populasi tertentu dengan meneliti beberapa sampel dari populasi tersebut, bertujuan untuk menggeneralisasi populasi berdasarkan sampel yang sudah ditentukan (Creswell, 2016:27).

Adapun alasan penulis memilih survei sebagai metode penelitian meliputi beberapa hal, yaitu yang pertama untuk menggeneralisasi populasi dari beberapa sampel. Dengan demikian dapat dibuat kesimpulan/ dugaan sementara mengenai pengalaman, pola, ataupun interaksi dari populasi tersebut. Prosedur survei lebih dipilih karena memiliki keunggulan dalam nilai ekonomis rancangan dan kecepatan menyajikan data penelitian dalam mengidentifikasi sifat-sifat suatu populasi berdasarkan kelompok tertentu. Metode survei yang ditetapkan oleh penulis merupakan survei lintas bagian (*cross-sectional survey*) dengan mengumpulkan data satu per satu dalam satu waktu. Strategi pengumpulan data yang akan dilakukan didalam penelitian melalui (1) kuesioner yang disusun sendiri (*self-administered questionnaires*); (2) review catatan terstruktur (*structured record review*); (3) survei berbasis website atau internet.

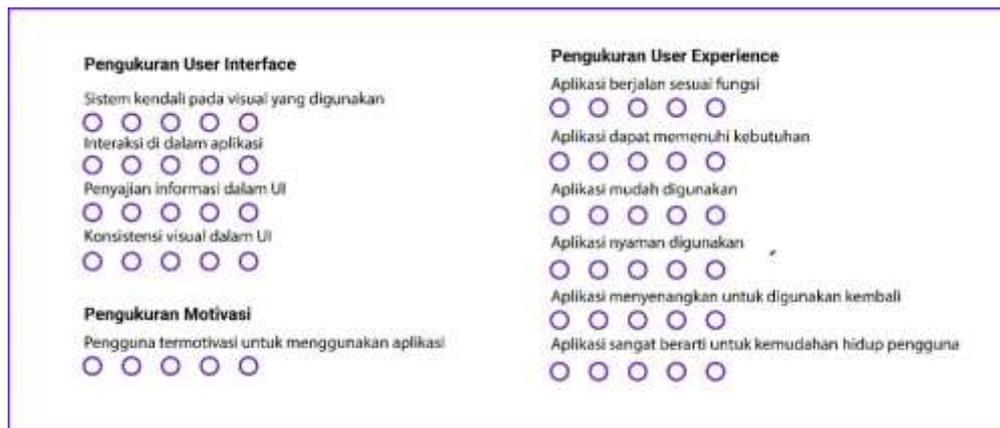
Dalam penelitian ini, telah ditentukan batasan riset yaitu, objek penelitian adalah aplikasi layanan Kesehatan Halodoc versi 10.430 yang difokuskan pada aspek UI & UX. Objek penelitian diuji kepada 30 responden yang aktif menggunakan aplikasi Halodoc sedikitnya satu bulan pemakaian. Penelitian ini memiliki dua variabel, yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel ditentukan berdasarkan hubungan antar variabel mengenai masalah di dalam penelitian, dengan demikian berdasarkan penelitian mengenai UI & UX pengguna variabel X dan Y meliputi, variabel UI (X1) & UX (X2) dianggap sebagai variabel bebas (*independent variable*) karena berpengaruh terhadap pengguna layanan kesehatan. Variabel motivasi pengguna layanan kesehatan (Y) memiliki kedudukan

sebagai variabel terikat (*dependent variable*).

Penjabaran variabel penelitian dibuat ke dalam bentuk kuesioner pengukuran UI & UX yang dikembangkan berdasarkan teori enam tingkatan UX (Anderson, 2011) dan UI (Babich, 2019) yang disusun menjadi aspek-aspek pengukuran melalui butir-butir pertanyaan sebagai berikut, *user control* (X1.1)] seberapa baik UI penerapan sistem kendali pada visual yang digunakan?. *Comfortable interaction* (X1.2) seberapa baik interaksi pada aplikasi Halodoc dalam memberikan kenyamanan berdasarkan aspek layout dan informasi yang relevan?. *Cognitive load* (X1.3) seberapa baik UI aplikasi Halodoc dalam aspek penyajian informasi yang mampu diterima oleh pengguna?. *Consistency* (X1.4) seberapa konsistensi dalam aspek warna, *style*, dan tipografi yang diterapkan dalam aplikasi Halodoc?. *Functional* (X2.1) seberapa baik aplikasi Halodoc dalam menjalankan fungsi dasarnya?.

Reliable (X2.2) seberapa baik aplikasi Halodoc dalam memenuhi kebutuhan pengguna dalam layanan kesehatan?. *Usable* (X2.3) seberapa baik aplikasi Halodoc dalam kemudahan penggunaan?. *Convenient* (X2.4) seberapa baik aplikasi Halodoc membuat pengguna merasa nyaman?. *Pleasurable* (X2.5) seberapa baik aplikasi Halodoc dapat membuat pengguna merasa senang dan ingin menggunakannya Kembali?. *Meaningful* (X2.6) seberapa baik aplikasi Halodoc dapat membuat kehidupan pengguna jauh lebih mudah?. *Motivation* (Y) untuk mengetahui seberapa besar motivasi pengguna dalam menggunakan aplikasi Halodoc untuk layanan kesehatan? Adapun pengukuran dilakukan dengan skala likert lima tingkat meliputi, tingkat (1) sangat tidak baik, (2) tidak baik, (3) netral, (4) baik, (5) Sangat baik. Pengukuran menggunakan 11 butir pertanyaan yang dirumuskan berdasarkan teori UI (Babich, 2019), dan tingkatan UX (Anderson, 2011). Data di dalam penelitian ini dibagi berdasarkan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merujuk pada data kumulatif hasil kuesioner pengukuran UI, UX, dan motivasi pengguna, sedangkan data sekunder

berupa data terkait objek penelitian yang berasal dari halaman website resmi aplikasi dan artikel yang membahas tentang objek terkait. Sumber data diperoleh dari populasi responden dengan rentang umur minimal 20 tahun data dilakukan di Bandung Jawa barat pada tahun 2021, responden sebagai sampel juga merupakan pengguna aktif aplikasi Halodoc setidaknya minimal satu bulan.



Gambar 2 Instrumen pengukuran UI, UX, dan Motivasi

sumber: dokumentasi penulis

Pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini diawali dengan uji validitas, uji reliabilitas (Arikunto, 2016), untuk mengukur tingkat validitas dari instrumen penelitian terkait UI & UX, serta motivasi pengguna yang disusun melalui 11 butir pertanyaan. kemudian data yang sudah teruji valid akan dilanjutkan dengan mengukur hubungan antar variabel UI & UX, serta pengaruhnya terhadap motivasi pengguna dengan uji korelasi dan regresi. seluruh uji yang dilakukan menggunakan software statistik SPSS.

HASIL DAN DISKUSI

Uji Korelasi dan Pengaruh

Uji korelasi dilakukan setelah 11 butir pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel, uji korelasi menggunakan software SPSS dengan menggunakan rumus

korelasi berganda simultan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh variabel UI (X1) dan variabel UX (X2) terhadap variabel motivasi pengguna (Y). Jika nilai sig.F change kurang dari (<) 0,05 maka berkorelasi. sedangkan untuk derajat pengaruh dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1 Pedoman derajat pengaruh

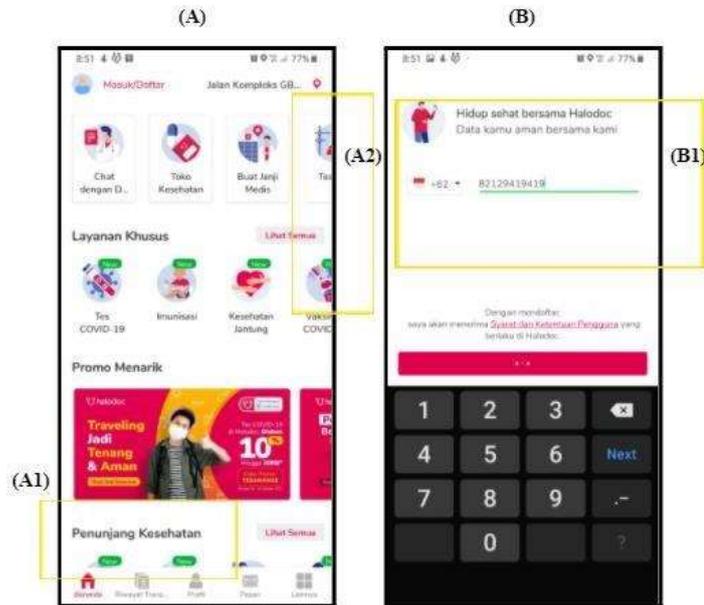
Nilai Pearson Correlation	Pengaruh
0,,00-0,02	Tidak Ada Pengaruh
0,21- 0,40	Pengaruh Lemah
0,41-0,60	Pengaruh Sedang
0,61-0,80	Pengaruh Kuat
0,81-1,00	Pengaruh Sempurna

sumber : dokumentasi penulis

Berdasarkan hasil uji korelasi, ditemukan sig.F change yaitu 0,000 atau kurang dari 0,05, hal tersebut menunjukkan bahwa UI dan UX memiliki hubungan. Kemudian untuk derajat pengaruh diperoleh hasil 0,899 sehingga berdasarkan Tabel 1 Pedoman Derajat Pengaruh, dapat disimpulkan bahwa UI & UX memiliki pengaruh yang kuat terhadap motivasi pengguna aplikasi layanan kesehatan Halodoc.

UI Aplikasi Halodoc

Pengukuran yang telah dilakukan terkait dengan UI & UX aplikasi Halodoc menggunakan 11 pertanyaan dalam satu model kuesioner yang disusun dari perumusan teori Anderson (2011) dan Babich (2019), dapat dijabarkan berdasarkan UI aplikasi Halodoc. Adapun UI yang dikaji berdasarkan batasan masalah terkait dengan pengguna ketika melakukan konsultasi *online* menggunakan aplikasi Halodoc.



Gambar 3 UI Homescreen dan ID pasien aplikasi Halodoc

sumber : dokumentasi Penulis

Ditinjau berdasarkan variabel UI (X1), penulis merujuk pada teori UI Babich (2019), di mana pengukuran berdasarkan *user control*, *comfortable interaction*, *cognitive load*, dan *consistency*. Temuan penulis dari hasil kuesioner masing-masing aspek menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) dan derajat hasil penilaian pengguna terhadap UI aplikasi Halodoc menghasilkan nilai positif yang dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

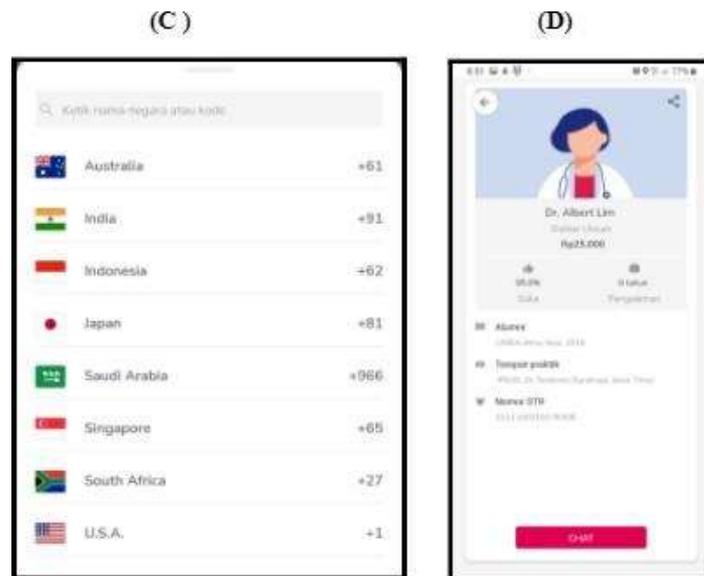
Tabel 2 Hasil pengukuran UI aplikasi Halodoc

Variabel	Aspek	Mean	Hasil
X1.1	<i>User Control</i>	3,73	Baik
X1.2	<i>Comfortable Interaction</i>	4,73	Sangat Baik
X1.3	<i>Cognitive Load</i>	3,36	Netral
X1.4	<i>Consistency</i>	4	Baik

sumber: dokumentasi penulis

Sebagian besar dari responden menyatakan setuju bahwa *user control* pada aplikasi Halodoc baik dan memberikan kontrol yang mudah pada pengguna.

Dapat dilihat aspek *user control* aplikasi Halodoc pada gambar 3 poin A dan B, sistem kontrol memiliki perbedaan yang jelas meliputi *action based control* (A1) untuk memilih menu secara langsung, pengguna dapat menyentuh UI yang tersedia.



Gambar 4 UI homescreen dan ID pasien aplikasi Halodoc

sumber: dokumentasi penulis

Selection based control pada gambar 4 poin C ditampilkan dengan deretan bendera negara sebagai petunjuk kode nomor setiap negara, opsi disusun secara vertikal untuk memudahkan pengguna dalam memilih pada perangkat *smartphone* yang juga memiliki orientasi layar vertikal. *Input based control* dapat dilihat ketika input nomor telepon pengguna pada gambar 3 poin B1, dimana terdapat garis hijau yang menunjukkan kolom tempat menginput data. *Display based control* ditampilkan menggunakan *layout* yang terpotong seperti pada gambar 3 poin A2, *layout* terpotong pada tepi kanan layar yang juga menandakan arah kontrol layar dapat digerakan ke arah kanan.

Comfortable Interaction aplikasi Halodoc memiliki nilai yang sangat baik dibandingkan aspek lainnya. Pengguna menganggap UI aplikasi Halodoc memberikan kenyamanan dan informasi yang relevan. Aspek tersebut ditampilkan berdasarkan informasi dari setiap menu yang disajikan sudah sesuai seperti pada gambar 4 poin D yang fokus menampilkan informasi profil dokter dalam satu layar. Informasi atau konten merupakan variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Izzati & Firmanto, 2021). Penilaian *cognitive load* pada aplikasi Halodoc menghasilkan nilai netral bagi pengguna, jika ditinjau pada beberapa UI, informasi yang ditampilkan pada gambar 3 poin A masih terlalu banyak yang menggunakan jarak antar elemen visual seperti gambar dan teks yang belum konsisten. *Consistency* pada UI aplikasi Halodoc mendapatkan nilai baik oleh responden. Ditinjau berdasarkan gambar UI tersebut, dapat dilihat dari penggunaan elemen visual gambar 3 dan 4 (A, B, C, D) warna *magenta* yang konsisten pada setiap tombol, penggunaan tipografi *san-serif* pada teks, serta pengayaan (*style*) bentuk yang lembut yaitu lingkaran dan sudut pada bentuk kotak.

UX Aplikasi Halodoc

Untuk mengkaji UX berdasarkan teori Anderson (2011), penulis mengukur dari enam tingkatan UX kepada responden, yaitu *functional, reliable, usable, convenient, pleasurable, dan meaningful* ketika mereka melakukan aktivitas konsultasi layanan kesehatan menggunakan aplikasi. Pengukuran yang telah dilakukan terkait dengan UI & UX aplikasi Halodoc menggunakan enam butir pertanyaan terkait pengukuran UX yang disusun dari perumusan teori tingkat UX (Anderson, 2011). Hasil pengukuran UX menunjukkan nilai rata-rata positif yang dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3 Hasil Pengukuran UX Aplikasi Halodoc

Variabel	Aspek	Mean	Hasil
X2.1	<i>Functional</i>	4,47	Baik
X2.2	<i>Reliable</i>	3,10	Netral
X2.3	<i>Usable</i>	4,23	Baik
X2.4	<i>Convenient</i>	4,13	Baik
X2.5	<i>Pleasurable</i>	3,17	Netral
X2.6	<i>Meaningful</i>	4,83	Sangat Baik

Sumber: Dokumentasi Penulis

Pengukuran UX berdasarkan aspek *functional* oleh responden mendapatkan rata-rata baik dengan pernyataan bahwa aplikasi Halodoc dapat berjalan sesuai dengan fungsi dasarnya, yaitu memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan kesehatan secara *online*. Aspek *reliable* dengan nilai netral menunjukkan bahwa pengguna masih menganggap aplikasi Halodoc belum dapat memenuhi kebutuhan pengguna terkait dengan layanan kesehatan yang beragam seperti halnya ketika mereka mengunjungi fasilitas kesehatan secara langsung.

Aspek *usable* pada aplikasi Halodoc mendapatkan nilai baik oleh responden, sehingga menjelaskan bahwa pengguna mendapatkan kemudahan ketika menggunakan aplikasi Halodoc tanpa hambatan yang berarti. Hal ini berbanding lurus dengan penilaian UI aplikasi Halodoc yang juga memberikan informasi yang sesuai dan mudah diterima oleh pengguna. Aspek *convenient* pada aplikasi Halodoc menunjukkan nilai baik oleh responden yang menandakan bahwa pengguna merasa nyaman ketika menggunakan aplikasi Halodoc, hal ini berkorelasi dengan aspek *comfortable interaction* pada UI yang juga mendapatkan nilai baik oleh responden, sehingga dapat disimpulkan informasi dan interaksi yang relevan dapat juga memberikan kenyamanan pada pengguna.

Pleasurable mengacu pada aspek UX yang mengaitkan kesenangan pengguna terhadap suatu aplikasi ketika menggunakannya, responden menunjukkan hasil yang netral ketika menggunakan aplikasi Halodoc. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna masih merasa aplikasi Halodoc belum dapat

mempengaruhi emosi yang merujuk pada kesenangan ataupun ketidaksenangan pengguna. Jika ditinjau berdasarkan korelasi pada UI aplikasi Halodoc dalam aspek yang memiliki nilai netral yaitu *cognitive load*, dapat dijabarkan bahwa informasi yang ditampilkan harus memiliki komposisi yang baik, sehingga pengguna dapat merasa senang ketika menggunakan aplikasi Halodoc, kesenangan pengguna terdapat pada sisi emosional yang dapat dipengaruhi juga pada *personality* dari aplikasi itu sendiri, bagaimana penerapan elemen visual memiliki konsistensi yang baik (Mario, 2021). Aspek *meaningful* pada aplikasi Halodoc menunjukkan nilai sangat setuju, yang berarti aplikasi tersebut sangat berarti dalam kehidupan pengguna khususnya untuk mendapatkan layanan kesehatan di era pandemi.

Temuan dalam penelitian ini menjelaskan bahwa korelasi positif antara UI & UX membuat sebuah aplikasi memiliki tingkat UX yang baik, sehingga dapat memotivasi pengguna untuk memakainya. Hal ini juga sejalan dengan temuan dari penelitian terdahulu, bahwa UI & UX yang baik dapat memotivasi pengguna dalam memilih aplikasi. Penelitian terkait UI & UX tidak hanya mengkaji soal visual pada UI dan pengalaman pada UX, tapi juga harus menitik beratkan pada aspek pengguna (*user*), sehingga tingkat UX akan semakin baik. Aspek pengguna menjadi dasar sebuah desain aplikasi yang berorientasi pada pengguna (*user centered design*), dengan begitu aplikasi dapat menyajikan informasi yang relevan dengan pengguna dan dapat mengakomodasi kebutuhannya (Karunia, 2020).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian yang merujuk dari tujuan penelitian yaitu untuk mencari tahu hubungan dan pengaruh UI dan UX pada aplikasi Halodoc terhadap pengguna layanan kesehatan, dan memberikan gambaran lebih mendalam tentang aplikasi layanan kesehatan yang memanfaatkan UI dan UX dengan baik,

serta menganalisis seberapa jauh tingkatan UX yang dimiliki aplikasi Halodoc terhadap pengguna. Dapat disimpulkan bahwa bahwa hubungan UI & UX dalam aplikasi Halodoc memiliki hasil yang positif, ini menjelaskan bahwa semakin baik UI & UX yang dimiliki oleh aplikasi Halodoc akan berpengaruh pada motivasi pengguna untuk menggunakan layanan kesehatan berbasis aplikasi. UI yang baik akan mempengaruhi pengalaman pengguna ketika menggunakan aplikasi untuk memenuhi kebutuhannya.

Pada kasus ini, peneliti mengukur pengalaman pengguna terkait dengan UI & UX ketika pengguna menjalankan perintah konsultasi dokter. Meskipun hasil rata-rata yang diperoleh menunjukkan nilai positif atau setuju, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan dan dikembangkan oleh aplikasi Halodoc, yaitu aspek *cognitive load* pada UI dan aspek *pleasurable* pada UX, mengingat UI & UX saling berhubungan dan mempengaruhi, masing-masing aspek di dalamnya harus disesuaikan dengan baik agar aplikasi dapat lebih memotivasi pengguna. Dalam hal meningkatkan aspek *cognitive load*, perancang aplikasi dapat menerapkan sistem *grid* yang baik dalam mengorganisasi visual dalam aplikasi, serta menampilkan informasi yang fokus pada topik ataupun menu yang ditampilkan pada layar, sehingga pengguna dapat langsung mengenali dan menyerap informasi visual maupun tekstual yang disajikan. Aspek *pleasureable* dapat ditingkatkan dengan menerapkan visual yang konsisten dan tematik berdasarkan identitas brand ataupun logo dari perusahaan perilis aplikasi agar memiliki keterikatan, sehingga dapat memengaruhi sisi emosional dari pengguna.

Kehadiran aplikasi Halodoc di era pandemi Covid-19 tahun 2021, menjadi alternatif solusi dalam mengakses layanan kesehatan secara daring. Hasil riset yang dilakukan penulis dapat memberi dampak terhadap keilmuan desain khususnya dalam aspek perancangan UI dan UX untuk sebuah aplikasi digital yang mengakomodasi layanan kesehatan, namun masih terdapat beberapa batasan tertentu seperti perbedaan perilaku pengguna yang dapat dipengaruhi oleh kultur

dan budaya. Penelitian ini masih dapat terus dikembangkan, mengingat masih banyaknya potensi dari UI & UX pada kebutuhan lain dari banyaknya layanan kesehatan yang dapat dilakukan, tentu dengan mempertimbangkan juga faktor perilaku pengguna dalam aspek-aspek budaya setempat misalnya, bahasa, kelompok sosial, ekonomi, dan pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, S. P. (2011). *Seductive: creating playful, fun, and effective user experience*. New Riders.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Auliazmi, R., Rudiyanto, G., & Utomo, R. D. W. (2021). Kajian Estetika Visual Interface Dan User Experience Pada Aplikasi Ruangguru Aesthetic Studies of Visual Interface and User Experience of the Ruangguru Application. *Jurnal Seni Dan Reka Rancang: Jurnal Ilmiah Magister Desain*, 4(1), 21–36. <https://doi.org/10.25105/jsrr.v4i1.9968>
- Babich, N. (2019). *The 4 Golden Rules of UI Design*. <https://xd.adobe.com/ideas/process/ui-design/4-golden-rules-ui-design/>
- Creswell, J. . (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar.
- Herdiyanti, M. (2021). *Pentingnya Desain UI / UX Dalam Pengembangan Aplikasi Seluler*. <https://dtc.co.id/blog/pentingnya-desain-ui-ux-dalam%0Apengembangan-aplikasi-seluler>
- Herlinda, O., Sophiarany, N., Swasthika, D., Saputra, A., Pratiwi, D. (2021). Survei Kebutuhan, Persepsi, dan Permintaan Layanan Kesehatan Dasar di Masyarakat dalam Situasi Pandemi COVID-19. In *CISDI*.
- Izzati, V., & Firmanto, Y. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Kesehatan Halodoc Melalui Model End User Computing Satisfaction Selama Pandemi

Covid-19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, Vol 9, No.2*

Karunia, V. (2020). Analisis Desain UI/UX Aplikasi Mobile EXPLORER.ID. *Prosiding Konferensi Mahasiswa Desain Komunikasi Visual 2020*.

Mario. (2021). Preferensi dan User Experience Pembaca Terhadap Aplikasi Majalah Digital. *Demandia*, 6.
<https://doi.org/10.25124/demandia.v6i2.3677>

Norman, D. A. (2013). *The design of everyday things*. MIT Press.

Pannafino, J. (2012). *Interdisciplinary Interaction Design: A Visual Guide to Basic Theories, Models and Ideas for Thinking and Designing for Interactive Web Design and Digital Device Experiences*. Assiduous Publishing.

Purnama, I. D. (2021). *Penggunaan Aplikasi Kesehatan naik Pesat Saat pandemi, Ini Buktinya*.
<https://www.idxchannel.com/economics/penggunaan%02aplikasi-kesehatan-naik-pesat-saat-pandemi-ini-buktinya>

Setiawan, W. (2017). Era Digital dan Tantangannya. *Seminar Nasional Pendidikan*.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipaham*. Pustaka Baru Press.

Tirtadarma, E., Waspada, A. E., Jasjfi, E. (2018). Kajian Peranan Desain UX – UI Mobile Application Kategori Transportasi Online Terhadap Gaya Hidup Masyarakat Urban. *Jurnal Seni dan Reka Rancang. Jurnal Seni Dan Reka Rancang: Jurnal Ilmiah Magister Desain*.

Halaman Ini Sengaja Dikosongkan