



***ANALISIS USER EXPERIENCE DAN REDESIGN USER INTERFACE
WEBSITE LEMBAGA BANTUAN HUKUM JAKARTA DENGAN
METODE HEURISTIC EVALUATION DAN POST STUDY SYSTEM
USABILITY QUESTIONNAIRE.***

SKRIPSI

Fauzan Ahmat Rahmawan

1910512008

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN “

JAKARTA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

2023



***ANALISIS USER EXPERIENCE DAN REDESIGN USER INTERFACE
WEBSITE LEMBAGA BANTUAN HUKUM JAKARTA DENGAN
METODE HEURISTIC EVALUATION DAN POST STUDY SYSTEM
USABILITY QUESTIONNAIRE.***

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Komputer**

DISUSUN OLEH:

Fauzan Ahmat Rahmawan

1910512008

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN "

JAKARTA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINILITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Fauzan Ahmat Rahmawan

NIM : 1910512008

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : S1 – Sistem Informasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 11 Januari 2023

Yang Menyatakan,



Fauzan Ahmat Rahmawan

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fauzan Ahmat Rahmawan
NIM : 1910512008
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : S1 – Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis User Experience dan Redesign User Interface Website LBH Jakarta Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan Post Study System Usability Questionnaire.

Beserta Perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih data/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 11 Januari 2023

Yang Menyatakan,



(Fauzan Ahmat Rahmawan)

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

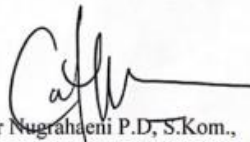
Nama : Fauzan Ahmat Rahmawan

NIM : 1910512008

Program Studi : S1-Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : Analisis User Experience Dan Redesign User Interface Website Lembaga Bantuan Hukum Jakarta Dengan Metode Heuristic Evaluation Dan Post Study System Usability Questionnaire.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



Catur Nugrahaeni P.D., S.Kom.,

M.Kom.
Penguji I



Ati Zaidah, S.Kom., MTI.
Penguji II



Erly Krisnanik, S.Kom., M.M.
Pembimbing



Dr. Ermatita, M.Kom.

Dekan



Helena Nurramdhani Irmanda, S.Pd.,
M.Kom.

Kepala Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 11 Januari 2023



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT. Atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik. Tugas Akhir ini ditempuh karena merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT.
2. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan baik secara moral maupun materil.
3. Dr. Ermatita, M.Kom., selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer.
4. Ibu Helena Nurramadhan Irmanda, S.Pd., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sarjana Jurusan Sistem Informasi.
5. Ibu Erly Krisnanik, S.Kom., MM selaku Dosen Pembimbing.
6. Lembaga Bantuan Hukum DKI Jakarta, selaku tempat penelitian.
7. Mas Ode selaku fasilitator pendamping LBH Jakarta.
8. Para evaluator yang terlibat dalam proses heuristic evaluation.
9. Ghibah Team yang selalu menjadi tempat bermain dan tertawa dalam menjalani perkuliahan.
10. Ahmad Ibnu Islami, Dwiki Airlambang , Rafli Arandhana, Muhammad Fakhri, Dina Septina, dan Alifia Laksita Maheswari sebagai tempat diskusi maupun teman bercerita yang selalu menebarkan semangat positif dalam setiap hal.
11. Keluarga besar BEMF-IK dan MPM UPN Veteran Jakarta sebagai tempat tumbuh dan berkembang dalam mengembangkan *softskill* maupun relasi yang dimiliki.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat.

Semoga hasil dari Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Selain itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat berarti bagi peneliti.

Jakarta, 20 Desember 2022

Peneliti

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN *REDESIGN USER INTERFACE*
WEBSITE LEMBAGA BANTUAN HUKUM JAKARTA DENGAN METODE
HEURISTIC EVALUATION DAN *POST STUDY SYSTEM USABILITY*
QUESTIONNAIRE.**

ABSTRAK

Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Jakarta merupakan sebuah lembaga yang pada mulanya dibentuk untuk memberikan bantuan hukum bagi orang-orang yang tidak mampu agar dapat memperjuangkan hak-hak mereka. *Website* menjadi salah satu media yang digunakan oleh LBH Jakarta untuk menyebarkan informasi terkait permasalahan yang sedang dikawal hingga untuk memudahkan masyarakat yang ingin menggunakan bantuan LBH Jakarta atau bahkan ingin memberikan donasi untuk membantu perjuangan LBH Jakarta. Oleh karenanya optimalisasi dari *website* menjadi penting untuk memastikan tujuan penggunaan *website* ini dapat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penilaian terhadap *user experience* serta membuat ulang tampilan *user Interface* yang mampu memenuhi tingkat *usability* dari *website* LBH Jakarta dengan menggunakan kerangka *User centered design* (UCD). Penerapan metode UCD dilakukan dengan melaksanakan kuisisioner dan *prototyping* dengan teknik *Heuristic Evaluation* dan *Post Study System Usability Questionnaire*. Melalui penelitian ini, peneliti berhasil meningkatkan nilai *user experience* berdasarkan kuisisioner PSSUQ hingga mencapai di atas 60% dibandingkan nilai sistem berjalan. *Redesign* yang dilakukan berhasil mengurangi temuan permasalahan *Heuristic evaluation* yang pada awalnya ditemukan pada sistem berjalan.

Kata Kunci: *Antarmuka, Heuristic Evaluation, LBH Jakarta, Prototyping, Post Study System Usability Questionnaire, User centered design.*

**ANALYSIS OF USER EXPERIENCE AND REDESIGN OF USER
INTERFACE WEBSITE OF LEMBAGA BANTUAN HUKUM DKI JAKARTA
USING HEURISTIC EVALUATION METHOD AND USABILITY
QUESTIONNAIRE POST STUDY SYSTEM.**

ABSTRACT

The Jakarta Legal Aid Institute (LBH) is an institution that was originally formed to provide legal assistance for people who can't afford it so they can fight for their rights. The website is one of the media used by LBH Jakarta to disseminate information regarding issues that are being guarded to make it easier for people who want to use LBH Jakarta's assistance or even want to make donations to help LBH Jakarta's struggles. Therefore, optimization of the website is important to ensure the purpose of using the website. This can be according to the needs of the community. This study aims to provide an assessment of the user experience and re-create the user interface that is able to meet the usability level of the LBH Jakarta website by using the User centered design (UCD) framework. The application of the UCD method is carried out by carrying out questionnaires and prototyping with the Heuristic evaluation technique and the Post Study System Usability Questionnaire. Through this research, researchers succeeded in increasing the user experience value based on the PSSUQ questionnaire to reach above 60% compared to the current system value. The redesign that was carried out succeeded in reducing the findings of Heuristic evaluation problems that were initially found in the running system.

Key Word: Interface, Heuristic Evaluation, LBH Jakarta, Prototyping, Post Study System Usability Questionnaire, User centered design.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Luaran yang Diharapkan	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 <i>User Interface</i>	6
2.2 <i>User Experience</i>	6
2.3 <i>Website</i>	6
2.4 Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Jakarta.....	7
2.5 <i>User centered design</i>	7
2.5.1 Pengertian <i>User centered design</i>	7
2.5.2 Prinsip <i>User centered design</i>	7
2.5.3 Tahapan <i>User centered design</i>	8
2.6 <i>Usability</i>	9
2.7 <i>POST STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE</i>	10
2.8 <i>Heuristic Evaluation</i>	11
2.8.1 Pengertian <i>Heuristic Evaluation</i>	11
2.8.2 Prinsip <i>Heuristic Evaluation</i>	12
2.9 <i>Severity Ratings</i>	13
2.10 <i>Redesign</i>	14

2.11	<i>Stratified Sampling</i>	14
2.12	Review Penelitian terdahulu	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		17
3.1	Tahapan Penelitian	17
3.2	Uraian Penelitian	18
3.2.1	<i>Plan The Human Centered Proses</i>	18
3.2.2	<i>Specify The Context Of Us</i>	18
3.2.3	<i>Specify User And Organisational Requirement</i>	18
3.2.4	<i>Product Design Solution</i>	23
3.2.5	<i>Evaluate Design Solution</i>	23
3.3	Alat dan Bahan yang Digunakan	23
3.4	Tahapan Kegiatan	24
3.5	Jadwal Penelitian	24
BAB IV PEMBAHASAN		26
4.1	<i>Plan The Human Centered Proses</i>	26
4.2	<i>Specify The Context Of Us</i>	27
4.2.1	Identifikasi Organisasi atau Perusahaan	27
4.2.2	Analisis Sistem Berjalan	29
4.3	<i>Specify User And Organisational Requirement</i>	45
4.3.1	Identifikasi Populasi dan Sampel	45
4.3.2	Evaluasi Tingkat Usability Menggunakan PSSUQ	46
4.3.3	Analisis Data Kuesioner	48
4.3.4	Evaluasi Permasalahan Usability	54
4.3.5	Analisis Permasalahan Usability	63
4.4	<i>Product Design Solution</i>	70
4.4.1	Pembuatan Stuktur Menu Baru	71
4.4.2	Design System	72
4.4.3	Halaman Homepage Terbaru	75
4.4.4	Halaman Info Covid-19	76
4.4.5	Halaman Berita/Rekam Media/Siaran Pers/Opini/Publikasi.	77
4.4.6	Halaman Detail Berita/Rekam Media/Siaran Pers/Opini/Publikasi	79
4.4.7	Halaman Kalabahu	80
4.4.8	Halaman Terbitan/CATAHU/Majalah Bantuan Hukum	81
4.4.9	Halaman Konsultasi Hukum	83
4.4.10	Halaman Data Grafik Bantuan Hukum	84
4.4.11	Halaman Donasi	86
4.4.12	Halaman Stuktur LBH Jakarta	88

4.5	<i>Evaluate Design Solution</i>	89
4.5.1	<i>Evaluate Design System Usefullnes</i>	89
4.5.2	<i>Evaluate Design Information Quality</i>	89
4.5.3	<i>Evaluate Design Interface Quality dan Overall</i>	90
4.5.4	Perbandingan Evaluasi PSSUQ	91
4.5.5	<i>Evaluate Design Heuristic Evaluation</i>	91
4.5.6	Perbandingan Evaluasi <i>Heuristic Evaluation</i>	92
4.5.7	Pengujian <i>Prototype Redesign</i>	93
BAB V PENUTUP		95
5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA		97
RIWAYAT HIDUP		99
Lampiran 1.		101
Surat Pengajuan Izin Penelitian		101
Lampiran 2.		102
Surat Persetujuan Penelitian		102
Lampiran 3.		103
Kuesioner Survey Website LBH Jakarta		103
Lampiran 4.		107
Kuesioner PSSUQ Website LBH Jakarta		107
Lampiran 5.		111
Hasil Kuesioner PSSUQ Website LBH Jakarta.....		111
Lampiran 6.		112
Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....		112
Lampiran 7.		113
Hasil Heuristic Evaluation		113
Lampiran 8.		125
Hasil Kuesioner Redesign PSSUQ Website LBH Jakarta.....		125
Lampiran 9.		126
Hasil Turnitin.....		126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Metode <i>User centered design</i>	8
Gambar 2 Diagram Alur Penelitian	17
Gambar 3 Analytics Audience Overview <i>Website</i> LBH Jakarta	19
Gambar 4 Analytics Audience Lokasi <i>Website</i> LBH Jakarta	20
Gambar 5 Stuktur Organisasi LBH Jakarta	29
Gambar 6 <i>Use Case</i> Web LBH Jakarta.....	31
Gambar 7 Halaman Beranda.....	32
Gambar 8 Halaman Info Covid-19	33
Gambar 9 Halaman Berita	34
Gambar 10 Halaman Detail Berita.....	35
Gambar 11 Halaman Rekam Media.....	35
Gambar 12 Halaman Detail Rekam Media	36
Gambar 13 Halaman Siaran Pers	36
Gambar 14 Halaman Detail Siaran Pers	36
Gambar 15 Halaman Opini	37
Gambar 16 Halaman Detail Opini	37
Gambar 17 Halaman Publikasi	38
Gambar 18 Halaman Detail Publikasi.....	38
Gambar 19 Halaman Terbitan.....	39
Gambar 20 Halaman Catatan Akhir Tahun	39
Gambar 21 Halaman Detail Catatan Akhir Tahun.....	40
Gambar 22 Halaman Case Story.....	40
Gambar 23 Halaman Detail Case Story	41
Gambar 24 Halaman Majalah Bantuan Hukum.....	41
Gambar 25 Halaman Konsultasi Hukum	42
Gambar 26 Halaman Pro Bono	42
Gambar 27 Halaman Donasi	43
Gambar 28 Halaman Profil LBH Jakarta.....	43
Gambar 29 Halaman Stuktur LBH Jakarta	44
Gambar 30 Halaman Keluh Saran	44
Gambar 31 Halaman Karir.....	45
Gambar 32 Analisis Geografis Responden	50
Gambar 33 Analisis Jenis Kelamin Responden	50
Gambar 34 Analisis Usia Responden	50
Gambar 35 Stuktur Menu Baru LBH Jakarta	72
Gambar 36 Rancangan Typographi Web LBH Jakarta	73
Gambar 37 Rancangan Color Palette	74
Gambar 38 Rancangan <i>Card</i> dan <i>Button System</i>	75
Gambar 39 Homepage Berjalan (Kiri) dan <i>Redesign</i> (Kanan)	76
Gambar 40 Info Covid-19 Berjalan (Kiri) dan <i>Redesign</i> (Kanan).....	77
Gambar 41 Halaman Berita Berjalan (Kiri) dan <i>Redesign</i> (Kanan)	79
Gambar 42 Halaman Detail Berita Berjalan (Kiri) dan <i>Redesign</i> (Kanan)	80
Gambar 43 Halaman Kalabahu Berjalan (Kiri) dan <i>Redesign</i> (Kanan).....	81
Gambar 44 Halaman Terbitan/Catahu/Majalah Bantuan Hukum Berjalan (Kiri) dan <i>Redesign</i> (Kanan)	83
Gambar 45 Halaman Konsultasi Hukum Berjalan (Kiri) dan <i>Redesign</i> (Kanan).....	84
Gambar 46 Halaman Data Grafik Berjalan (Kiri) dan <i>Redesign</i> (Kanan).....	86
Gambar 47 Halaman Donasi Berjalan (Kiri) dan <i>Redesign</i> (Kanan).....	87

Gambar 48 Halaman Stuktur LBH Jakarta Berjalan (Kiri) dan *Redesign* (Kanan).....88

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Norma Nilai PSSUQ.....	11
Tabel 2 <i>Severity Ratings</i>	13
Tabel 3 Review Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 4 Pertanyaan PSSUQ	21
Tabel 5 Jadwal Penelitian	24
Tabel 6 Aktor <i>Website</i> LBH Jakarta	30
Tabel 7 Deskripsi <i>Use Case</i>	31
Tabel 8 Perhitungan Stratified Sampling.....	46
Tabel 9 Pertanyaan Identitas Responden	46
Tabel 10 Pertanyaan Kuesioner Terkait PSSUQ.....	47
Tabel 11 Uji Validitas	48
Tabel 12 Uji Realibilitas	49
Tabel 13 Evaluasi Sistem Berjalan <i>System Usefullnes</i>	51
Tabel 14 Evaluasi Sistem Berjalan <i>Information Quality</i>	51
Tabel 15 Evaluasi Sistem Berjalan <i>Interface Quality</i>	52
Tabel 16 Evaluasi Sistem Berjalan Overall	53
Tabel 17 Daftar Evaluator HE	55
Tabel 18 Temuan Permasalahan HE.....	55
Tabel 19 Analisis Keseluruhan Indikator HE	63
Tabel 20 Pengelompokan Masalah HE dan PSSUQ.....	65
Tabel 21 Perbedaan Homepage <i>Existing</i> dan <i>Redesign</i>	75
Tabel 22 Perbedaan Info Covid-19 <i>Existing</i> dan <i>Redesign</i>	76
Tabel 23 Perbedaan Halaman Berita/Rekam Media/Siaran Pers/Opini/Publikasi <i>Existing</i> dan <i>Redesign</i>	78
Tabel 24 Perbedaan Halaman Detail Berita/Rekam Media/Siaran Pers/Opini/Publikasi <i>Existing</i> dan <i>Redesign</i>	79
Tabel 25 Perbedaan Halaman Kalabahu <i>Existing</i> dan <i>Redesign</i>	81
Tabel 26 Perbedaan Halaman Terbitan/Catahu/Majalah Bantuan Hukum <i>Existing</i> dan <i>Redesign</i>	82
Tabel 27 Perbedaan Halaman Konsultasi Hukum <i>Existing</i> dan <i>Redesign</i>	83
Tabel 28 Perbedaan Halaman Data Grafik <i>Existing</i> dan <i>Redesign</i>	85
Tabel 29 Perbedaan Halaman Data Donasi <i>Existing</i> dan <i>Redesign</i>	87
Tabel 30 Perbedaan Halaman Stuktur LBH Jakarta <i>Existing</i> dan <i>Redesign</i>	88
Tabel 31 Hasil PSSUQ <i>Redesign</i> System Usefullness	89
Tabel 32 Hasil PSSUQ <i>Redesign</i> Information Quality	90
Tabel 33 Hasil PSSUQ <i>Redesign</i> Interface Quality	90
Tabel 34 Hasil PSSUQ <i>Redesign</i> Overall.....	91
Tabel 35 Perbandingan Hasil Evaluasi PSSUQ.....	91
Tabel 36 Hasil Evaluasi HE <i>Redesign</i> Web LBH Jakarta	92
Tabel 37 Perbandingan Evaluasi <i>Heuristic evaluation</i>	92
Tabel 38 Pengujian <i>Prototype</i> Menggunakan Maze.....	94