

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang terjadi membuat berbagai kehidupan manusia mengalami perubahan. Penggunaan teknologi informasi yang terjadi diharapkan membuat kehidupan manusia menjadi lebih mudah. Salah satu hasil dari perkembangan teknologi informasi ialah *website*. *Website* menjadi salah satu media digitalisasi yang digunakan dalam berbagai kehidupan. *Website* dipilih karena akses yang mudah dijangkau. Namun pada penerapannya tidak semua *website* dapat memenuhi kriteria yang diinginkan pengguna. Seringkali juga sebuah *website* dirancang dengan baik dan memiliki tingkat fungsionalitas yang tinggi, namun tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 1 ayat 3 yang mengatakan bahwa Indonesia adalah negara hukum. Atas dasar itulah maka setiap warga negara memiliki hak dan kedudukan yang sama dihadapan hukum tanpa memandang status ekonomi, sosial, agama, maupun lainnya. Namun pada realitanya seringkali masyarakat kelas bawah sulit untuk mendapatkan bantuan hukum atau pembelaan terhadap hak-hak mereka dikarenakan permasalahan biaya atau ketidakpahaman mereka dalam dunia hukum. Menurut (Fauzi & Ningtyas, 2017) pemberian bantuan hukum merupakan suatu cara untuk mewujudkan *access to law and justice* bagi rakyat miskin yang merupakan amanat dari konstitusi. 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. LBH Jakarta sendiri berdiri pada 28 Oktober 1970 berdasarkan persetujuan dari Dewan Pimpinan Pusat Peradin melalui Surat Keputusan Nomor 001/Kep/10/1970 tanggal 26 Oktober 1970. Gagasan pendirian LBH Jakarta muncul pada Kongres Persatuan Advokat Indonesia (Peradin) ke III tahun 1969. Untuk memaksimalkan fungsi dan tujuannya LBH Jakarta menggunakan berbagai media baik digital maupun konvensional untuk dapat menjangkau masyarakat. *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. Hal ini dikarenakan sampai saat ini dalam penyebaran informasi ataupun hal lainnya LBH Jakarta bergantung kepada media sosial dan juga *website*. Menurut (Putra Novianto, 2021) mengatakan bahwa penelitian yang dilakukan oleh *User interface Engineering, Inc.* diperoleh data 60% waktu terbuang karena orang tidak bisa menemukan informasi yang ingin didapat, hal ini berdampak pada penurunan minat pengguna dalam mengakses *website* dan kurang tersampainya informasi yang disampaikan. Selain itu peneliti juga mendapatkan temuan berdasarkan survey yang peneliti lakukan kepada 73 responden yang tersebar di wilayah Jakarta dan Depok terdapat data bahwa sebanyak 68 orang (93,2 %) responden merasa perlu dilakukan perbaikan terhadap tampilan desain *user interface website* ini. Dari survey tersebut diperoleh data kekurangan *website* yang dirasakan oleh pengguna pada bagian isi konten yaitu : penataan isi pada halaman berita kurang rapih (71,2 % ), Tampilan informasi berita kurang rapih (61,6 % ) , dan warna tulisan pada isi konten yang kurang jelas atau tidak kontras dengan background (46,6 %). Selain itu peneliti juga mendapatkan data kekurangan *website* pada halaman homepage menurut pengguna yaitu : Tata Letak Isi Halaman Homepage Kurang Rapih (75,3 % ), Penataan Banner Pada Halaman Utama Kurang Rapih (63 % ), Transisi Penggunaan Warna Pada Tombol "Donasi" di Menu Utama (54, 8 % ), Susunan Bagian Bawah (Footer) Halaman Homepage Monoton atau Kurang Menarik (47,9 % ), Tombol "Donasi" pada bagian Bawah Homepage Kurang Terlihat (45,2 %).

Berdasarkan penjabaran tersebut peneliti akan melakukan penilaian terhadap *user experience* serta membuat ulang tampilan *user Interface* yang mampu memenuhi tingkat *usability* dari *website* LBH Jakarta. *User Interface* merupakan sebuah tampilan visual yang menghubungkan antara sistem dan pengguna. Sedangkan *user experience* merupakan pengalaman yang pengguna dapatkan atau rasakan saat menggunakan suatu sistem. Dalam melakukan evaluasi terhadap *website* LBH Jakarta digunakan sebuah metode *User centered design*. *User centered design* dapat digunakan karena metode ini memiliki kelebihan dalam mendesain aplikasi dikarenakan memiliki fokus terhadap kebutuhan pengguna (al Ghiffari et al., 2019). Selain itu menurut (Yatana Saputri et al., 2017) penggunaan *User centered design* bisa digunakan untuk mengatasi permasalahan ketidakpahaman pengguna pada suatu sistem. Dalam melakukan implementasi terhadap metode ini peneliti menggunakan dua metode analisis lainnya dalam melakukan pengukuran *usability* yaitu metode *Heuristic Evaluation* dan *Post Study System Usability Questionnaire*. Metode *Post Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ) dipilih

karena metode ini memiliki kelebihan dalam paket kuesioner yang telah menyediakan indikator penilaian yang lebih spesifik untuk mengukur *usability* dalam sebuah sistem (Anggraini, 2020). Selain itu peneliti juga menggunakan metode *Heuristic Evaluation* untuk memperkuat analisis yang dilakukan. Metode *Heuristic Evaluation* dipilih karena pada metode ini evaluasi dilakukan oleh evaluator yang berpengalaman pada bidangnya. Keuntungan menggunakan metode ini ialah analisis yang dilakukan lebih detail karena melibatkan evaluator yang berpengalaman sehingga permasalahan minor yang biasanya tidak ditemukan oleh pengguna bisa ditemukan oleh evaluator dan kemungkinan permasalahan lainnya yang tidak ditemukan oleh pengguna juga bisa ditemukan oleh evaluator (Siti et al., 2020).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, terdapat beberapa rumusan permasalahan yang ada yaitu:

1. Bagaimana hasil analisis terhadap *user experience* pada *website* LBH Jakarta?
2. Bagaimana tampilan *user interface* dan hasil analisis *user experience* terhadap *prototype website* baru yang akan dijadikan solusi untuk *website* LBH Jakarta?

## 1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi:

1. Responden dalam skripsi ini adalah pengguna *website* LBH Jakarta yang berdomisili di Jabodetabek dan ahli atau evaluator UI/UX yang ditentukan oleh peneliti.
2. Teknik pengujian sistem yang digunakan ialah *Heuristic Evaluation* dengan menggunakan 10 prinsip *Heuristic* Nelson dan *Post Study System Usability Questionnaire*.
3. Hasil analisis berupa nilai pengukuran *usability* dan saran tampilan *interface* dalam bentuk *prototype* dengan menggunakan data yang mengacu pada hasil kuesioner dan analisis dengan metode yang telah ditentukan.

## 1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Melakukan analisis terhadap *user experience* pada *website* LBH Jakarta guna mengetahui nilai kegunaan (*usability*).

2. Membuat suatu bahan acuan berdasarkan hasil analisis yang dilakukan untuk tampilan antarmuka baru dalam bentuk *prototype* yang dapat digunakan sebagai saran untuk *website* LBH Jakarta
3. Melakukan analisis *user experience* terhadap *user interface* baru dalam bentuk *prototype* guna mengetahui nilai kegunaan (*usability*) yang dapat dijadikan solusi untuk *website* LBH Jakarta.

### 1.5 Manfaat

Adapun manfaat yang didapatkan dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Membantu LBH Jakarta untuk melakukan analisis terhadap tingkat *usability website* dengan metode yang terukur dan jelas.
2. Membantu LBH Jakarta untuk melakukan pengembangan terhadap *user interface* dan *user experience website* LBH Jakarta berdasarkan usulan *prototype* tampilan antarmuka yang baru.
3. Membantu pengguna untuk memperoleh kemudahan dalam penggunaan *website* LBH Jakarta dengan membuat sebuah usulan *prototype* tampilan antarmuka yang baru.

### 1.6 Luaran yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah evaluasi dan rekomendasi terhadap *website* LBH Jakarta mengenai tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna yang memenuhi tingkat *usability* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna yang mengacu pada hasil kuesioner dan analisis.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan penelitian ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut.

#### BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup, Tujuan, Manfaat, Luaran yang Diharapkan, serta Sistematika Penulisan dari penelitian ini.

#### BAB 2: LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori sebagai acuan dalam penyusunan proposal skripsi yang mendukung judul dari kegiatan penelitian ini.

#### BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan Tahap Penelitian, Uraian Penelitian, Alat dan Bahan yang Digunakan, serta Jadwal Kegiatan.

#### **BAB 4: PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan analisis hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai judul yang diajukan.

#### **BAB 5: PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran terhadap objek penelitian.