

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini *website* merupakan suatu hal wajib yang harus dimiliki dan dikembangkan secara berkelanjutan oleh seluruh instansi tidak terkecuali dengan organisasi kemasyarakatan. Dalam upaya memberikan peran membangun kemajuan bangsa, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) sudah sepatutnya terus berusaha untuk memberikan informasi bermanfaat dan mencerdaskan bangsa yang mudah didapatkan oleh masyarakat. Hal ini didasari oleh UUD 1945 Pasal 28F yang berbunyi: “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.”. Kemudian diperkuat dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden nomor 6 tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendetayagunaan Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika), yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi telematika dan aliran informasi harus selalu ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta pentingnya menghilangkan hambatan pertukaran informasi antar masyarakat dan antar wilayah negara.

Lembaga Studi dan Advokasi Masyarakat (ELSAM) atau *Institute for Policy Research and Advocacy* merupakan sebuah organisasi *non-government organization* (NGO) yang bergerak pada bidang hak asasi manusia. ELSAM yang berdiri di Jakarta pada 14 Agustus 1993, memiliki visi menumbuh-kembangkan, memajukan dan melindungi hak-hak sipil dan politik serta hak-hak asasi manusia sebagaimana yang dituangkan pada UUD 1945 dan Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia. ELSAM memiliki keinginan kuat untuk membangun tatanan politik demokratis di Indonesia melalui pemberdayaan masyarakat sipil melalui advokasi dan promosi hak asasi manusia. *Website* ELSAM memberikan peranan penting dalam pendidikan hak asasi manusia dalam *website* ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan informasi terkait riset atau kajian yang diperlukan. Beberapa fitur-fitur yang dimiliki pada *website* ELSAM diantaranya : artikel advokasi terkait HAM, siaran pers pengawalan terhadap kasus HAM yang ada, serta berbagai publikasi kajian berbagai topik HAM.

Sebuah *website* yang dinilai baik tidak hanya dilihat dari sisi bagaimana tampilan yang diberikan, namun poin prioritas utama dalam pemanfaatan *website* ialah bagaimana pengguna dapat memahami dan menggunakan fitur yang ada dalam sebuah *website* secara maksimal. Keuntungan jika suatu *website* ataupun aplikasi memiliki *User Experience* (UX) yang sesuai dengan pengguna ialah *website* dapat memberikan data untuk mengenali pasar dan pengguna lebih baik. Serta ketika pengguna merasa *website* yang digunakan sesuai dengan ekspektasi, maka kepuasan pengguna akan meningkat. Kepuasan tersebut merupakan *essential element* yang akan menentukan kembali berkunjung atau tidaknya pengguna ke *website* (Romadon, 2021).

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka sudah sepatutnya dilakukan analisis terkait dengan kemampuan dan pengalaman pengguna dalam menggunakan *website* *elsam.or.id*. Dalam melakukan penelitian ini digunakan metode *User Centered Design* (UCD). *User Center Design* merupakan metode pengembangan yang menjamin produk maupun perangkat lunak akan mudah digunakan (Anindya, 2018). Dengan menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) pengguna turut dilibatkan dalam penelitian sehingga pendapat, pola, serta tingkah laku pengguna dapat dijadikan landasan pengembangan lebih lanjut guna mengatasi permasalahan ketidakmampuan dan efisiensi pengguna dalam menggunakan *website*.

Dalam menunjang penelitian ini peneliti juga menerapkan metode analisis lainnya yaitu *User Exerperience Questionnaire* (UEQ). Metode ini merupakan alat bantu berupa kuesioner yang memudahkan dalam pengukuran UX. Kelengkapan aspek, yaitu *attractiveness*, *pragmatic quality* dan *hedonic quality* menjadi keunggulan UEQ dibanding alat yang lain. Selain itu, ketersediaan *template* berupa *Data Analyst Tool* dalam *format excel* dalam mengukur UX memudahkan penggunaan alat ukur UEQ (Kharis et al., 2019). Dari hasil pengujian UEQ ini nantinya akan diketahui skala penilaian sehingga pembaharuan dapat dilakukan dengan efisien menggunakan skala prioritas dilihat dari peringkat yang dihasilkan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah diuraikan diatas maka rumusan permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana melakukan analisis terhadap *user experience* pada *website* ELSAM?
2. Bagaimana hasil analisis tersebut dapat dijadikan sebagai acuan dalam mengembangkan *prototype*?

3. Bagaimana rancangan *user interface* dan hasil penilaian *user experience prototype* yang akan diajukan untuk *website* ELSAM?

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi:

1. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna *website* ELSAM dengan rentan usia 18-35 tahun yang berdomisili di Jakarta dan Depok.
2. Hasil analisis berupa saran tampilan antarmuka dalam bentuk *prototype* yang mengacu pada hasil kuesioner dan analisis.
3. Penilaian tingkat *usability* menggunakan perhitungan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.4 Tujuan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Melakukan analisis terhadap *user experience* pada *website* ELSAM guna mengetahui nilai kegunaan (*usability*).
2. Melakukan analisis terhadap *user interface* dalam bentuk *prototype* guna mengetahui nilai kegunaan (*usability*) yang dapat dijadikan solusi bagi *website* ELSAM.
3. Membuat suatu bahan acuan berdasarkan hasil penilaian pengguna untuk tampilan antarmuka baru dalam bentuk *prototype* yang dapat digunakan sebagai saran reengineering untuk *website* ELSAM.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat yang didapatkan dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Membantu ELSAM dalam melakukan analisis pada *user interface* dan *user experience* nya dengan metode yang terukur dan jelas.
2. Membantu memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses dan mencari informasi secara efektif dan efisien pada *website* ELSAM.
3. Membantu ELSAM untuk melakukan *reengineering website* dengan membuat sebuah *prototype* tampilan antarmuka yang baru.

1.6 Luaran yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah evaluasi terhadap *website* Lembaga Studi dan Advokasi Masyarakat (ELSAM) mengenai tampilan antarmuka dan

pengalaman pengguna dalam menggunakan *website* yang kemudian akan dihasilkan saran tampilan antarmuka dalam bentuk *prototype* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan 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.