

**ANALISIS DAN PERANCANGAN UI/UX APLIKASI PENYEDIA  
LAYANAN HUKUM *ONLINE* BERBASIS *MOBILE* MENGGUNAKAN  
METODE *DESIGN THINKING***

**(Skripsi)**

**Oleh**

**RAHMAT RHOMADONI**

**2015061033**



**JURUSAN TEKNIK ELEKTRO**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2024**

**ANALISIS DAN PERANCANGAN UI/UX APLIKASI PENYEDIA  
LAYANAN HUKUM *ONLINE* BERBASIS *MOBILE* MENGGUNAKAN  
METODE *DESIGN THINKING***

Oleh  
**RAHMAT RHOMADONI**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar  
SARJANA TEKNIK**

**Pada**

**Program Studi S1 Teknik Informatika**



**JURUSAN TEKNIK ELEKTRO  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2024**

## ABSTRAK

### ANALISIS DAN PERANCANGAN UI/UX APLIKASI PENYEDIA LAYANAN HUKUM *ONLINE* BERBASIS *MOBILE* MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING*

Oleh

**RAHMAT RHOMADONI**

Lawtronics merupakan aplikasi *mobile* yang dirancang untuk memberikan akses mudah dan terjangkau terhadap layanan hukum bagi masyarakat. Lawtronics menawarkan fitur seperti konsultasi hukum gratis dan berbayar, serta akses ke artikel hukum dan dokumen hukum. Saat ini, aplikasi sejenis memiliki keterbatasan dalam hal aksesibilitas dan kemudahan penggunaan bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan menganalisis UI/UX aplikasi Lawtronics yang berfokus pada peningkatan aksesibilitas dan pengalaman pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Design Thinking*, dengan pengujian yang melibatkan 20 responden, menggunakan metode *Usability Testing*, *Task Completion Rate* (TCR), *System Usability Scale* (SUS), *Single Ease Question* (SEQ), dan *Heuristic Evaluation*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lawtronics memiliki tingkat aksesibilitas yang baik, dengan skor SUS rata-rata di atas 70 dan TCR mencapai 80%. Pengujian SEQ menunjukkan sebagian besar pengguna memberikan nilai 6-7 untuk kemudahan penyelesaian tugas. Evaluasi heuristik juga menunjukkan perbaikan yang signifikan terhadap desain aplikasi. Kesimpulannya, penerapan metode *Design Thinking* mampu meningkatkan kualitas UI/UX aplikasi Lawtronics dan mempermudah akses layanan hukum bagi masyarakat.

Kata Kunci: UI/UX, *Design Thinking*, aplikasi *mobile*, layanan hukum *online*, *Usability Testing*.

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS AND DESIGN OF UI/UX FOR A MOBILE-BASED ONLINE LEGAL SERVICE APPLICATION USING THE DESIGN THINKING METHOD**

**By**

**RAHMAT RHOMADONI**

Lawtronics is a mobile application designed to provide easy and affordable access to legal services for the public. Lawtronics offers features such as free and paid legal consultations, as well as access to legal articles and documents. Currently, similar applications have limitations in terms of accessibility and ease of use for the public. This research aims to design and analyze the UI/UX of the Lawtronics application, focusing on improving accessibility and user experience. The methodology used in this research is Design Thinking, with testing involving 20 respondents using Usability Testing, Task Completion Rate (TCR), System Usability Scale (SUS), Single Ease Question (SEQ), and Heuristic Evaluation methods. The results show that Lawtronics has good accessibility, with an average SUS score above 70 and a TCR of 80%. SEQ testing indicates that most users rated task completion ease between 6-7. Heuristic evaluation also shows significant improvements in the application's design. In conclusion, the application of the Design Thinking method effectively improves the UI/UX quality of the Lawtronics application and facilitates public access to legal services.

Keywords: UI/UX, Design Thinking, mobile application, online legal services, usability testing.

Judul Skripsi : **ANALISIS DAN PERANCANGAN UI/UX  
APLIKASI PENYEDIA LAYANAN HUKUM  
ONLINE BERBASIS MOBILE  
MENGUNAKAN METODE *DESIGN  
THINKING***

Nama Mahasiswa : **Rahmat Rhomadoni**

Nomor Pokok Mahasiswa : 2015061033

Program Studi : S1 Teknik Informatika

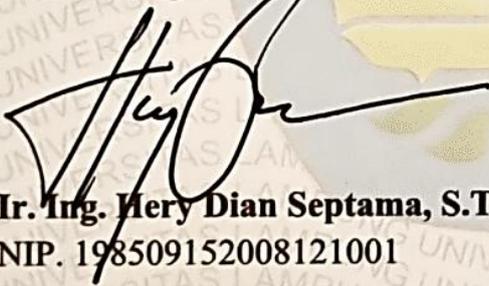
Jurusan : Teknik Elektro

Fakultas : Teknik

**MENYETUJUI**

1. **Komisi Pembimbing**

Pembimbing Utama



**Ir. Ing. Hery Dian Septama, S.T., IPM**  
NIP. 198509152008121001

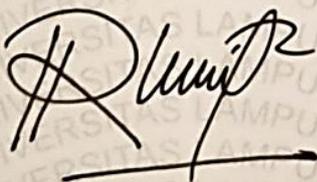
Pembimbing Pendamping



**Ir. Trisya Septiana, S.T., M.T., IPM**  
NIP. 199009212019032025

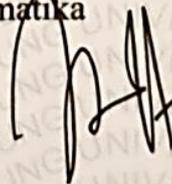
2. **Mengetahui**

Ketua Jurusan Teknik Elektro



**Herlinawati, S.T., M.T.**  
NIP. 197103141999032001

Ketua Program Studi Teknik  
Informatika



**Yessi Mulyani, S.T., M.T.**  
NIP. 197312262000122001

**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

**Ketua : Ir. Ing. Hery Dian Septama, S.T., IPM**

**Sekretaris : Ir. Trisya Septiana, S.T., M.T., IPM**

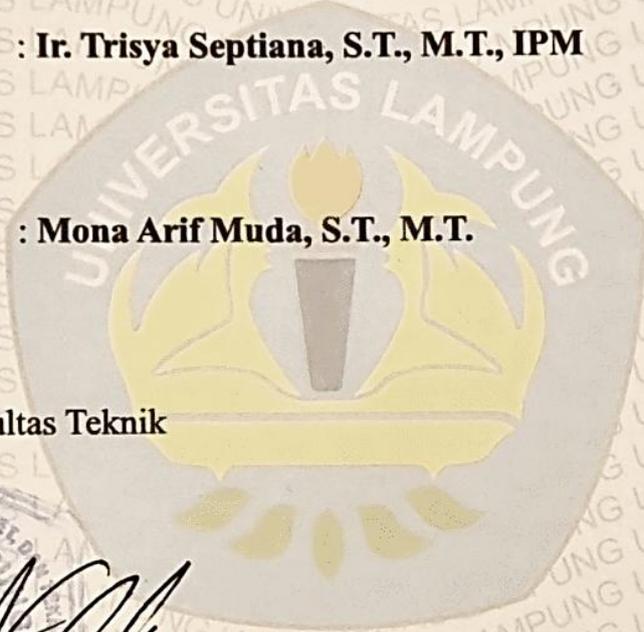
**Penguji : Mona Arif Muda, S.T., M.T.**

**2. Dekan Fakultas Teknik**

**Dr. Eng. Ir. Helmy Fitriawan, S.T., M.Sc**

**NIP. 19750928 200112 1 002**

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 8 Oktober 2024**



*[Handwritten signature of Ir. Ing. Hery Dian Septama, S.T., IPM]*  
.....  
*[Handwritten signature of Ir. Trisya Septiana, S.T., M.T., IPM]*  
.....

*[Handwritten signature of Mona Arif Muda, S.T., M.T.]*  
.....

*[Handwritten signature of Dr. Eng. Ir. Helmy Fitriawan, S.T., M.Sc]*

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Analisis dan Perancangan UI/UX Aplikasi Penyedia Layanan Hukum *Online* Berbasis *Mobile* Menggunakan Metode *Design Thinking*” dibuat oleh saya sendiri. Semua hasil yang tertuang dalam skripsi ini telah mengikuti kaidah penulisan karya ilmiah Universitas Lampung. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan salinan atau dibuat oleh orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan hukum atau akademik yang berlaku.

Bandar Lampung, 8 Oktober 2024  
Pembuat pernyataan,



Rahmat Rhomadoni  
NPM 2015061033

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Bandar Lampung, pada tanggal 06 November 2002. Penulis merupakan anak keempat dari pasangan Bapak (Alm.) Drs. Bambang Syari dan Ibu Ella Trisni. Penulis menyelesaikan pendidikannya di SD Negeri 2 Beringin Raya pada tahun 2014, SMP Negeri 14 Bandar Lampung pada tahun 2017, dan SMA Negeri 9 Bandar Lampung pada tahun 2020. Pada tahun 2020, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Teknik Informatika, Jurusan Teknik Elektro, Fakultas Teknik Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN. Selama menjalani kuliah, penulis telah memfokuskan diri pada pengembangan perangkat lunak dengan mengambil konsentrasi Rekayasa Perangkat Lunak. Selama menjadi mahasiswa, penulis telah menjalani berbagai kegiatan antara lain:

1. Mengikuti program Studi Independen Kampus Merdeka dari Kementerian Pendidikan dan Budaya dengan mengambil kelas *UI/UX Research and Design* oleh Binar Academy pada tahun 2022.
2. Mengikuti program Magang Kampus Merdeka dari Kementerian Pendidikan dan Budaya dengan menjadi staf magang sebagai *UI/UX Designer* pada Divisi IT di PT Nusantara Infrastructure Tbk.
3. Mendapatkan Beasiswa oleh Google Indonesia yang bekerja sama dengan Startup Campus untuk mengikuti program pelatihan Google Career Certifications pada bidang *UI/UX Design* pada tahun 2023 dan *Product Management* pada tahun 2024.
4. Bekerja di PT Bank BTPN Tbk sebagai *UI/UX Designer* pada Divisi *Business Banking Digital Delivery*.

5. Mengikuti kegiatan kemahasiswaan yaitu menjadi Ketua Tim Debat dan Tim Peneliti Hubungan Masyarakat pada UKM-U English Society Unila 2022, Ketua Pelaksana Seleksi Tim Debat Universitas Lampung untuk *World University Debating Competition*, *National University Debating Competition*, dan Kompetisi Debat Mahasiswa Indonesia tahun 2022, Mentor Debat pada kegiatan English Society Unila *Goes to School* pada tahun 2022, Penanggung Jawab Cabang Perlombaan *Debate* pada perlombaan Lampung *Overland Various English Competition* di tahun 2022 dan sebagai *Liaison Officer* untuk cabang lomba *Debate* pada tahun 2020 dan 2021.
6. Melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Atar Bawang, Kecamatan Batu Ketulis, Kabupaten Lampung Barat, Provinsi Lampung pada bulan Januari sampai dengan Februari 2023.
7. Mengikuti kegiatan perlombaan dengan peran sebagai *UI/UX Designer*, seperti Juara 1 pada lomba bidang Web *UI/UX Design* oleh Politeknik Negeri Jakarta dan *UI/UX Research and Design* oleh PT Flip Lentera Indonesia.

## **MOTTO**

*“Ad maiora natus sum”*

*- August Czartoryski*

*“There’s no joy for the one who does not bear sadness, there is no sweetness for the one who does not have patience, there is no delight for the one who does not suffer and there is no relaxation for the one who does not endure fatigue.”*

*- Ibn al-Qayyim*

## PERSEMBAHAN

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga senantiasa selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Dengan penuh rasa syukur, skripsi ini saya dedikasikan kepada:

Kedua orang tua tercinta, Papa dan Mama, yang selalu memberikan doa, dukungan, serta cinta yang tak pernah terputus.

Kakak-kakakku tersayang, yang telah menjadi sumber inspirasi dan senantiasa membantu selama penulis menempuh perjalanan pendidikan ini.

Semua pihak yang telah terlibat dan memberikan kontribusi dalam penelitian serta penyusunan skripsi ini.

Dan untuk diriku, **Rahmat Rhomadoni**, yang tidak pernah menyerah dan selalu berusaha keras dalam setiap tahap penyelesaian skripsi ini.

## SANWACANA

*Alhamdulillah* *rabbi'l'alamin*, segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, para sahabat, serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi berjudul “Analisis dan Perancangan UI/UX Aplikasi Penyedia Layanan Hukum *Online* Berbasis *Mobile* Menggunakan Metode *Design Thinking*” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Informatika, Universitas Lampung. Dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi kepada penulis. Dengan penuh rasa hormat, saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah dan Ibunda tercinta, Alm. Bambang Syari dan Ella Trisni yang telah merawat, membimbing, dan mendidik penulis dengan kasih sayang yang tidak akan terbalaskan serta doa-doa beliau yang selalu menyertai dalam hidup penulis. Untuk seluruh kakak-kakakku, Abang Iman, Bung Ican, Ses Intan, Atu Ika, Utama Manda, dan Kak Vickram, terima kasih atas segala kasih sayang, bantuan, dan motivasinya untuk penulis dalam menempuh pendidikan dan karir.
2. Bapak Dr. Eng. Helmy Fitriawan, S.T., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Lampung;
3. Ibu Herlinawati, S.T., M.T., selaku Ketua Jurusan Teknik Elektro Universitas Lampung;

4. Ibu Yessi Mulyani, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Lampung yang telah membantu proses kelancaran pengerjaan penelitian;
5. Bapak Ir. Ing. Hery Dian Septama, S.T., IPM selaku pembimbing utama dan dosen pembimbing akademik yang telah bersedia membimbing penulis selama melaksanakan proses penelitian ini dan juga melaksanakan proses perkuliahan;
6. Ibu Ir. Trisya Septiana, S.T., M.T., IPM selaku pembimbing pendamping yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam proses penelitian ini;
7. Bapak Mona Arif Muda, S.T., M.T. selaku dosen penguji yang selalu memberikan masukan dan apresiasi terhadap penelitian ini;
8. Mba Rika atas segala bantuannya kepada penulis dalam mempersiapkan segala hal administratif;
9. Seluruh jajaran dosen dan staf Jurusan Teknik Informatika Unila yang memberi masukan dan dukungan untuk proses penelitian ini;
10. Sahabat penulis, Romusyah, Julie, Marsel, dan Redeko yang telah menemani dan selalu menghibur penulis sampai saat ini.
11. Teman dan kolega penulis di divisi IT PT Nusantara Infrastructure Tbk dan divisi UI/UX Digital SME PT Bank BTPN Tbk, yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuan selama penulis melakukan penelitian;
12. Teman-teman kelas PSTI A dan Grup BC Semen, khususnya Nyayu Maharani, Muhammad Bachtiar, Satria Berliano Manzi, dan Zaki Taufiqurrachman yang telah menjadi teman bagi penulis untuk tetap semangat mengerjakan skripsi;
13. Sahabat-sahabat penulis di ESo Unila, khususnya Hasyika, Kak Dika, Kak Zira, Tata, Anta, Aria, dan Fifi yang telah banyak mendoakan dan membantu penulis;

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangannya sebab keterbatasan pengetahuan penulis. Harapan penulis, semoga penelitian ini dapat mendatangkan manfaat dan kemashlahatan bagi semua.

Bandar Lampung, 8 Oktober 2024  
Penulis,

Rahmat Rhomadoni

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Sistematika Penulisan Laporan.....	5
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Analisis .....	7
2.2 Perancangan.....	7
2.3 <i>UI/UX Design</i> .....	8
2.3.1 <i>User Interface</i> .....	9
2.3.2 <i>User Experience</i> .....	10
2.4 <i>Design Thinking</i> .....	10
2.4.1 <i>Emphasize</i> .....	11
2.4.2 <i>Define</i> .....	11
2.4.3 <i>Ideate</i> .....	12
2.4.4 <i>Prototype</i> .....	12
2.4.5 <i>Test</i> .....	12
2.5 Fitur .....	17
2.5.1 Konsultasi Hukum .....	18
2.5.2 Artikel Hukum .....	18

2.5.3	Konsultasi Gratis .....	18
2.5.4	Dokumen Hukum.....	19
2.6	<i>Competitor Analysis</i> .....	19
2.7	<i>Empathy Map</i> .....	20
2.8	<i>User Persona</i> .....	21
2.9	<i>Information Architecture</i> .....	22
2.10	<i>User Journey Map</i> .....	23
2.11	<i>How Might We</i> .....	24
2.12	<i>Wireframe</i> .....	25
2.13	<i>User Interface Kit</i> .....	26
2.14	<i>High-Fidelity Design</i> .....	27
2.15	<i>User Flow Diagram</i> .....	28
2.16	Iterasi Desain .....	28
2.17	Figma .....	29
2.18	Google Forms .....	30
2.19	Zoom.....	30
2.20	Penelitian Terkait.....	31
<b>III.</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian.....	37
3.2	Alat dan Bahan Penelitian.....	38
3.3	<i>Design Thinking</i> .....	39
3.3.1	<i>Initial Product Requirement</i> .....	39
3.3.2	<i>Emphasize</i> .....	44
3.3.3	<i>Define</i> .....	65
3.3.4	<i>Ideate</i> .....	76
3.3.5	<i>Prototype</i> .....	83
3.3.6	<i>Test</i> .....	85
3.3.7	Iterasi Desain .....	88
3.3.8	Penyusunan Laporan.....	89
<b>IV.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>91</b>
4.1	Perancangan.....	91
4.1.1	<i>Ideate</i> .....	91
4.1.2	<i>Prototype</i> .....	108

4.2	Pengujian dan Evaluasi.....	131
4.2.1	Pengujian Tahap 1 .....	131
4.2.2	Daftar Permasalahan dan Solusi Perbaikan Desain UI/UX.....	162
4.2.3	Pengujian Tahap 2 .....	164
<b>V.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>187</b>
5.1	Kesimpulan.....	187
5.2	Saran .....	187
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>189</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>194</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	37
Tabel 3.2 Alat Penelitian.....	38
Tabel 3.3 Bahan Penelitian .....	39
Tabel 3.4 Identifikasi Aplikasi Kompetitor .....	41
Tabel 3.5 Identifikasi Perbandingan Ketersediaan Fitur Aplikasi Kompetitor.....	41
Tabel 3.6 Survei Jasa Hukum yang Digunakan Responden .....	48
Tabel 3.7 Survei Kendala Dalam Mencari Jasa Hukum .....	51
Tabel 3.8 Survei Alasan Responden Tidak Menggunakan Layanan Hukum Secara <i>Online</i> .....	53
Tabel 3.9 Daftar Masalah dan Solusi Pengguna Potensial.....	54
Tabel 3.10 Daftar Masalah dan Solusi Seluruh Pengguna Potensial .....	69
Tabel 3.11 <i>User Journey Map</i> Mahasiswa Hukum.....	77
Tabel 3.12 <i>User Journey Map</i> Praktisi Hukum .....	79
Tabel 3.13 <i>User Journey Map</i> Masyarakat Umum.....	81
Tabel 4.1 Daftar Pertanyaan <i>How Might We</i> .....	93
Tabel 4.2 Daftar <i>Task Scenario</i> Pengujian Aplikasi Lawtronics .....	133
Tabel 4.3 Penilaian Responden Terhadap <i>Task Scenario</i> Aplikasi Lawtronics...	135
Tabel 4.4 Data Kuantitatif Hasil Uji Skenario Melakukan Daftar Akun.....	142
Tabel 4.5 Data Kuantitatif Hasil Uji Skenario Melakukan Masuk Akun .....	144
Tabel 4.6 Data Kuantitatif Hasil Uji Skenario Lupa Kata Sandi .....	146
Tabel 4.7 Data Kuantitatif Hasil Uji Skenario Melakukan Konsultasi Hukum (Panggilan Suara atau Video) .....	147
Tabel 4.8 Data Kuantitatif Hasil Uji Skenario Melakukan Konsultasi Gratis .....	149
Tabel 4.9 Data Kuantitatif Hasil Uji Skenario Melihat Aktivitas Layanan Hukum Berlangsung/Selesai .....	151

Tabel 4.10 Data Kuantitatif Hasil Uji Skenario Membaca Artikel Hukum.....	152
Tabel 4.11 Data Kuantitatif Hasil Uji Skenario Mengunduh Dokumen Hukum.	154
Tabel 4.12 Data Kuantitatif Hasil Uji Skenario Ubah Identitas Profil .....	156
Tabel 4.13 Data Kuantitatif Hasil Uji Skenario Melakukan Keluar Akun .....	157
Tabel 4.14 Data Hasil Pengujian <i>Task Completion Rate</i> .....	159
Tabel 4.15 Data Hasil Pengujian <i>System Usability Scale</i> (SUS) .....	161
Tabel 4.16 Daftar Permasalahan dan Solusi Perbaikan Desain .....	163
Tabel 4.17 Daftar Evaluator Heuristik Aplikasi Lawtronics .....	166
Tabel 4.18 Hasil Identifikasi <i>Heuristic Evaluation</i> Aplikasi Lawtronics .....	168

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Ilustrasi UI/UX <i>Design</i> .....	8
Gambar 2.2 Ilustrasi UI.....	9
Gambar 2.3 Ilustrasi UX .....	10
Gambar 2.4 Tahapan <i>Design Thinking</i> .....	11
Gambar 2.5 <i>System Usability Testing Score</i> .....	15
Gambar 2.6 Ilustrasi <i>Emphaty Map</i> .....	20
Gambar 2.7 Ilustrasi <i>User Persona</i> .....	21
Gambar 2.8 Ilustrasi <i>Information Architecture</i> .....	22
Gambar 2.9 Ilustrasi <i>User Journey Map</i> .....	23
Gambar 2.10 Ilustrasi <i>Wireframe</i> .....	25
Gambar 2.11 Ilustrasi <i>User Interface Kit</i> .....	26
Gambar 2.12 Ilustrasi <i>High-Fidelity Design</i> .....	27
Gambar 2.13 Ilustrasi <i>User Flow Diagram</i> .....	28
Gambar 2.14 Aplikasi Figma .....	29
Gambar 2.15 Aplikasi Google Forms .....	30
Gambar 2.16 Aplikasi Zoom.....	30
Gambar 3.1 <i>Dashboard</i> Aplikasi HukumKu dan Perqara .....	40
Gambar 3.2 Survei Pekerjaan Responden .....	45
Gambar 3.3 Survei Umur Responden .....	46
Gambar 3.4 Survei Latar Belakang Pendidikan Hukum Responden .....	46
Gambar 3.5 Survei Penggunaan Jasa Hukum Responden .....	47
Gambar 3.6 Survei Jenis Jasa Hukum yang Pernah Digunakan Responden.....	48
Gambar 3.7 Survei Pencarian Jasa Hukum Melalui Internet Responden .....	49
Gambar 3.8 Survei Kendala Dalam Mencari Jasa Hukum Responden .....	50
Gambar 3.9 Survei Alasan Tidak Menggunakan Jasa Hukum <i>Online</i> Responden	

.....	52
Gambar 3.10 Survei Pertimbangan Menggunakan Aplikasi Mobile untuk Jasa Hukum Responden .....	53
Gambar 3.11 Aplikasi Hukumku .....	60
Gambar 3.12 Aplikasi Perqara .....	63
Gambar 3.13 <i>User Persona</i> Mahasiswa Hukum .....	74
Gambar 3.14 <i>User Persona</i> Praktisi Hukum .....	74
Gambar 3.15 <i>User Persona</i> Masyarakat Umum .....	75
Gambar 4.1 <i>User Flow Diagram</i> Proses Daftar Akun.....	96
Gambar 4.2 <i>User Flow Diagram</i> Proses Masuk Akun .....	97
Gambar 4.3 <i>User Flow Diagram</i> Proses Konsultasi Hukum (Bagian 1).....	98
Gambar 4.4 <i>User Flow Diagram</i> Proses Konsultasi Hukum (Bagian 2).....	99
Gambar 4.5 <i>User Flow Diagram</i> Proses Konsultasi Gratis (Bagian 1) .....	100
Gambar 4.6 <i>User Flow Diagram</i> Proses Konsultasi Gratis (Bagian 2) .....	101
Gambar 4.7 <i>User Flow Diagram</i> Proses Artikel Hukum.....	102
Gambar 4.8 <i>User Flow Diagram</i> Proses Dokumen Hukum (Bagian 1) .....	103
Gambar 4.9 <i>User Flow Diagram</i> Proses Dokumen Hukum (Bagian 2) .....	104
Gambar 4.10 <i>User Flow Diagram</i> Ubah Identitas Akun .....	105
Gambar 4.11 <i>User Flow Diagram</i> Keluar Akun.....	106
Gambar 4.12 Wireframe Aplikasi Lawtronics .....	107
Gambar 4.13 <i>UI Kit</i> Aplikasi Lawtronics .....	109
Gambar 4.14 <i>High-Fidelity Design</i> Fitur Daftar dan Masuk Akun Aplikasi Lawtronics.....	112
Gambar 4.15 <i>High-Fidelity Design</i> Fitur Konsultasi Hukum Aplikasi Lawtronics .....	114
Gambar 4.16 <i>High-Fidelity Design</i> Fitur Konsultasi Gratis Aplikasi Lawtronics .....	116
Gambar 4.17 <i>High-Fidelity Design</i> Fitur Artikel Hukum Aplikasi Lawtronics ..	118
Gambar 4.18 <i>High-Fidelity Design</i> Fitur Dokumen Hukum Aplikasi Lawtronics .....	119
Gambar 4.19 <i>Prototyping</i> Skenario Daftar dan Masuk Akun Aplikasi Lawtronics .....	121

Gambar 4.20 <i>Prototyping</i> Skenario Lupa Kata Sandi Aplikasi Lawtronics .....	122
Gambar 4.21 <i>Prototyping</i> Skenario Konsultasi Hukum Via Panggilan Suara atau Video .....	123
Gambar 4.22 <i>Prototyping</i> Skenario Melakukan Konsultasi Gratis Aplikasi Lawtronics.....	124
Gambar 4.23 <i>Prototyping</i> Skenario Melihat Aktivitas Layanan Hukum Berlangsung/Selesai Aplikasi Lawtronics.....	126
Gambar 4.24 <i>Prototyping</i> Skenario Membaca Artikel Hukum Aplikasi Lawtronics .....	127
Gambar 4.25 <i>Prototyping</i> Skenario Mengunduh Dokumen Hukum Aplikasi Lawtronics.....	128
Gambar 4.26 <i>Prototyping</i> Ubah Identitas Profil Aplikasi Lawtronics.....	129
Gambar 4.27 <i>Prototyping</i> Keluar Akun Aplikasi Lawtronics .....	130
Gambar 4.28 Tampilan Sebelum dan Sesudah Perbaikan Ukuran <i>Radio Button</i>	169
Gambar 4.29 Tampilan Sebelum dan Sesudah Perbaikan Indikator <i>Online/Offline</i> Konsultan Hukum .....	170
Gambar 4.30 Tampilan Sebelum dan Sesudah Indikator <i>Snackbar</i> Berhasil .....	171
Gambar 4.31 Tampilan Sebelum dan Sesudah Perbaikan <i>Search Bar</i> Konsultan Hukum.....	172
Gambar 4.32 Tampilan Sebelum dan Sesudah Perbaikan <i>Push Notification</i> Konsultasi Gratis Terjawab.....	173
Gambar 4.33 Tampilan Sebelum dan Sesudah Perbaikan <i>Search Bar</i> Kategori Konsultasi Hukum.....	175
Gambar 4.34 Tampilan Sesudah Perbaikan Atur Ulang Kata Sandi .....	176
Gambar 4.35 Tampilan Sebelum dan Sesudah Perbaikan <i>Start Point</i> Konsultasi Hukum Melalui Artikel Hukum .....	177
Gambar 4.36 Tampilan Sebelum dan Sesudah Perbaikan Opsi Salin <i>Link</i> Artikel Hukum.....	178
Gambar 4.37 Tampilan Sebelum dan Sesudah Perbaikan <i>Pop-Up</i> Konfirmasi Keluar Akun .....	179
Gambar 4.38 Tampilan Sesudah Perbaikan <i>Push Notification</i> Konsultasi Hukum Berlangsung .....	180

Gambar 4.39 Tampilan Sebelum dan Sesudah Perbaikan Ukuran <i>Input Forms</i> <i>Button</i> Daftar dan Masuk Akun .....	182
Gambar 4.40 Tampilan Sesudah Perbaikan Anonimitas Dalam Berkonsultasi...	183
Gambar 4.41 Tampilan Sebelum dan Sesudah Perbaikan <i>Search Bar</i> Kategori dan Daftar Dokumen Hukum.....	184
Gambar 4.42 Tampilan Sebelum dan Sesudah Perbaikan Validasi <i>Input Form</i> Kata Sandi .....	185
Gambar 4.43 Tampilan Sesudah Indikator <i>Loading</i> Ketika Masuk Akun.....	186

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi, melalui perangkat keras dan lunak seperti komputer dan *smartphone* memungkinkan akses terhadap ilmu dan teknologi di semua bidang melalui internet. Penggunaan internet sebagai alat komunikasi sangat umum di masyarakat, sehingga lembaga pelayanan publik dapat menggunakannya sebagai sarana untuk memberikan informasi atau layanan *online* kepada masyarakat secara lokal. Salah satu layanan *online* yang bisa diberikan adalah layanan dalam bidang hukum. Masyarakat kini dapat dengan mudah mendapatkan konsultasi hukum secara *online* tanpa perlu mendatangi langsung lokasi penyedia jasa hukum. [1]

Berdasarkan prinsip yang terdapat dalam dasar negara, Indonesia adalah negara hukum. Prinsip ini menegaskan bahwa semua segi kehidupan negara, masyarakat, dan pemerintahan diatur oleh hukum yang berlaku. Keterlibatan aktif seluruh warga negara dalam menjalankan kewenangan, hak, dan kewajiban konstitusionalnya sangatlah penting untuk mendukung prinsip ini. Dengan dukungan sarana dan prasarana hukum yang memadai, prinsip-prinsip negara hukum dapat ditegakkan secara optimal.[2]

Upaya yang dapat dilakukan untuk meminimalisir keterbatasan sarana dan prasana hukum adalah dengan menerapkan *Legal Technology* atau biasa dikenal dengan *Legal Tech*. *Legal Tech* adalah istilah yang merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam sektor layanan hukum. Dengan adanya *legal tech*, terjadi transformasi dalam cara pelayanan hukum diberikan dan diakses. Konsep "*Legal Tech*" atau teknologi hukum mulai berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. *Legal Tech* menggabungkan teknologi dengan ilmu hukum untuk menciptakan solusi inovatif yang dapat meningkatkan akses terhadap keadilan hukum. [3] Dalam konteks global, tren penggunaan *legal tech* semakin

meningkat sebagai upaya untuk meningkatkan akses terhadap keadilan dan layanan hukum yang terjangkau. Aplikasi *legal tech* tidak hanya mempercepat proses hukum, tetapi juga memberikan transparansi dan akurasi dalam penyelesaian masalah hukum.

Salah satu penerapan prinsip *legal tech* adalah dengan menyediakan layanan hukum melalui aplikasi *mobile*. Aplikasi *mobile* memiliki potensi besar untuk meningkatkan akses terhadap keadilan hukum di Indonesia. Hal ini ditunjukkan pada statistik penggunaan telepon seluler di Indonesia mencapai angka 67,88% pada tahun 2022. [4] Aplikasi *mobile* dapat menawarkan berbagai layanan hukum, seperti memberikan informasi tentang berbagai topik hukum, konsultasi hukum, mencari pengacara, penyediaan *template* dokumen hukum, dan layanan hukum lainnya.

Penelitian ini merupakan lanjutan dari *Capstone Project* dari program Magang dan Studi Independen Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MSIB MBKM) yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia dengan *Binar Academy*. Berdasarkan hasil penelitian terkait manajemen dari produk aplikasi layanan hukum *online* berbasis *mobile*, ditemukan bahwa banyak masyarakat yang menunjukkan minat yang tinggi terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Temuan ini menegaskan bahwa ada kebutuhan nyata di masyarakat untuk akses ke layanan hukum yang lebih mudah, cepat, dan terjangkau.

Oleh karena itu, diperlukan sebuah perancangan sistem yang memperhatikan antarmuka pengguna atau *user interface* (UI) dan pengalaman pengguna atau *user experience* (UX) aplikasi layanan hukum berbasis *mobile*. Maka dari itu, peneliti mengangkat judul penelitian “**Analisis dan Perancangan UI/UX Aplikasi Penyedia Layanan Hukum Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode *Design Thinking***”. Perancangan aplikasi yang dimaksud adalah aplikasi Lawtronics.

Lawtronics adalah aplikasi layanan hukum yang menghubungkan pengguna dengan pakar hukum untuk konsultasi yang dipersonalisasi, menjawab pertanyaan, menyediakan artikel hukum, dan *template* dokumen terkait hukum. Perancangan UI dan UX dari aplikasi Lawtronics menggunakan metode *design thinking* yang

berpusat pada manusia dalam proses desain, sehingga setiap tahapan prosesnya berasal dari manusia dan ditujukan untuk kebutuhan manusia tersebut. *Design thinking* adalah sebuah metodologi yang berpusat pada pengguna untuk memecahkan masalah dan menciptakan solusi yang inovatif. *Design thinking* dapat digunakan untuk merancang aplikasi layanan hukum yang mudah digunakan, menarik, dan efektif. Sehingga, dengan adanya rancangan ini, aplikasi Lawtronics dapat menjadi solusi terbaik bagi pengguna yang membutuhkan bantuan hukum yang cepat dan terpercaya sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang sebenarnya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang UI dan UX platform layanan hukum *online* yang efisien dan efektif?
2. Bagaimana melakukan riset pengguna yang komprehensif untuk memahami kebutuhan, preferensi, dan tantangan yang dihadapi pengguna dalam mengakses layanan hukum?
3. Bagaimana memastikan bahwa pengguna mendapatkan pengalaman yang positif dan memuaskan saat menggunakan aplikasi, melalui desain yang intuitif, menarik, dan responsif?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menerapkan metode *Design Thinking* dalam perancangan UI dan UX aplikasi *mobile* Lawtronics.
2. Mengembangkan solusi desain UI dan UX aplikasi layanan hukum yang dapat meningkatkan akses terhadap keadilan hukum bagi semua lapisan masyarakat, termasuk yang memiliki keterbatasan pengetahuan hukum, keterbatasan finansial, dan keterbatasan akses geografis.
3. Mengetahui dan meningkatkan tingkat kepuasan oleh pengguna terhadap perancangan UI dan UX aplikasi Lawtronics menggunakan metode *testing*

berupa *Usability Testing*, *Task Completion Rate (TCR)*, *System Usability Scale (SUS)*, *Single Ease Question (SEQ)*, dan *Heuristic Evaluation*.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Meningkatkan aksesibilitas terhadap aplikasi layanan hukum melalui antarmuka yang ramah pengguna.
2. Merancang desain UI dan UX yang intuitif untuk membantu dalam mengurangi hambatan pengguna dalam menggunakan aplikasi layanan hukum.
3. Memberikan solusi praktis dan inovatif dalam bidang teknologi hukum dengan penerapan metode *Design Thinking* yang berfokus pada kebutuhan dan pengalaman pengguna.
4. Mengukur dan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Lawtronics melalui beberapa metode *testing*, serta memberikan masukan untuk pengembangan lebih lanjut.

#### 1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan lingkup permasalahan yang telah ditentukan, batasan-batasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya melibatkan pengguna akhir (penerima jasa) yang membutuhkan layanan hukum, seperti individu yang mencari informasi hukum atau memerlukan konsultasi hukum dan fokus pada perancangan UI dan UX yang efisien dan ramah pengguna.
2. Fitur-fitur yang dirancang pada aplikasi Lawtronics meliputi konsultasi hukum, artikel hukum, konsultasi gratis, dan dokumen hukum.
3. Perancangan dan analisis aplikasi Lawtronics hanya sampai pada tahap pembuatan *prototype*.

## 1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan laporan akhir bertujuan untuk memberikan gambaran sederhana terkait pembahasan dalam tugas akhir skripsi dan memudahkan pemahaman isi yang disajikan dalam skripsi ini. Dengan mengikuti struktur yang sistematis, diharapkan pembaca dapat dengan mudah menavigasi dan memahami setiap bagian dari skripsi ini. Adapun sistematika yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang yang menjelaskan konteks penelitian tentang perancangan UI dan UX aplikasi penyedia layanan hukum berbasis *mobile* menggunakan metode *Design Thinking*, tujuan penelitian yang ingin dicapai, rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian, manfaat penelitian yang diharapkan, batasan masalah yang menguraikan ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan laporan yang memberikan panduan tentang struktur keseluruhan skripsi.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas dasar teori yang digunakan sebagai bahan referensi dan teori pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal, dan penelitian ilmiah terkait perancangan UI dan UX dan penerapan metode *Design Thinking* dalam perancangan dan analisis aplikasi *mobile*. Tinjauan pustaka ini berfungsi untuk memberikan landasan teoretis yang kuat bagi penelitian dan menunjukkan bagaimana penelitian ini berhubungan dengan penelitian sebelumnya.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas aspek-aspek seperti waktu dan tempat pelaksanaan penelitian, peralatan dan bahan yang digunakan, metode penelitian yang diadopsi, serta tahapan pelaksanaan dan pengamatan yang dilakukan selama proses penelitian. Penjelasan yang rinci mengenai metodologi diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang cara penelitian ini dilakukan dan bagaimana data

dikumpulkan serta dianalisis, khususnya dalam konteks penerapan metode *Design Thinking* dalam perancangan UI dan UX aplikasi penyedia layanan hukum berbasis *mobile*.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan hasil yang diperoleh dari penelitian serta analisis yang dilakukan terhadap data yang diperoleh. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel, grafik, atau bentuk visual lainnya untuk memudahkan pemahaman. Pembahasan yang mendalam mengenai hasil tersebut dilakukan untuk menginterpretasikan data dan menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan di awal penelitian. Fokus utama adalah pada efektivitas metode *design thinking* dalam perancangan UI dan UX aplikasi penyedia layanan hukum berbasis *mobile*.

#### **BAB V KESIMPULAN**

Bab ini menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, merangkum temuan utama dan memberikan jawaban atas tujuan penelitian. Selain itu, bab ini juga memberikan saran-saran yang dianggap sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya di masa yang akan datang. Saran-saran tersebut diharapkan dapat membantu peneliti lain yang ingin melanjutkan atau mengembangkan penelitian ini lebih lanjut, khususnya dalam konteks perancangan UI dan UX dan penerapan metode *design thinking*.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka mencantumkan semua sumber referensi yang digunakan dalam penelitian ini, baik berupa buku, jurnal, artikel, maupun sumber lainnya.

#### **LAMPIRAN**

Lampiran berisi informasi tambahan yang mendukung isi skripsi, seperti data mentah, kuesioner, diagram, dan dokumen lain yang relevan. Lampiran ini disertakan untuk memberikan bukti tambahan yang dapat memperkuat temuan penelitian dan memberikan informasi lebih lanjut yang mungkin dibutuhkan oleh pembaca.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Analisis**

Analisis adalah kegiatan memecah suatu kelompok menjadi berbagai bagiannya dan menyajikan bagian-bagian tersebut beserta hubungannya untuk mendapatkan wawasan dan pemahaman yang tepat tentang keseluruhan maknanya. Analisis melibatkan aktivitas berpikir yang menguraikan suatu unit menjadi bagian-bagian terkecil, sehingga memungkinkan untuk mengenali hubungan dan fungsi masing-masing komponen sebagai satu kesatuan yang utuh. [5] Analisis memberikan penjabaran dari suatu keadaan yang utuh untuk mengidentifikasi dan menilai masalah, peluang, hambatan, serta kebutuhan, yang hasilnya dapat digunakan sebagai perbaikan ke depannya. [6]

### **2.2 Perancangan**

Perancangan adalah tahap yang mengikuti analisis dalam siklus pengembangan sistem di mana berbagai langkah dilakukan untuk mengatur elemen-elemen yang terpisah ke dalam satu kesatuan yang utuh dan berfungsi. Perancangan melibatkan penggambaran, perencanaan, dan pembuatan sketsa, serta konfigurasi komponen-komponen perangkat lunak dan perangkat keras dalam suatu sistem. Perancangan mengacu pada proses untuk mendefinisikan sesuatu yang akan dikerjakan dengan menggunakan teknik yang bervariasi serta melibatkan deskripsi mengenai arsitektur serta detail komponen dan juga keterbatasan yang akan dialami dalam proses pengerjaannya. Dalam konteks desain, perancangan mengacu pada tahapan yang melibatkan pemikiran kreatif, analisis, dan pengembangan konsep untuk menciptakan solusi yang memenuhi kebutuhan dan tujuan tertentu. [7]

### 2.3 UI/UX Design

UI (*User Interface*) dan UX (*User Experience*) merupakan 2 aspek perkembangan teknologi yang memanfaatkan platform digital dan internet untuk merancang produk yang dinavigasi dan dimanfaatkan dengan baik, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan serta kemudahan pengguna dalam memanfaatkan suatu produk atau layanan. [8] UI/UX design merupakan bidang desain yang bertujuan untuk menciptakan pengalaman pengguna yang optimal melalui antarmuka yang mudah dipahami dan menarik. UI sebagai antarmuka pengguna berfokus pada aspek visual dan interaktif produk, sedangkan UX sebagai pengalaman pengguna melibatkan pemahaman yang dalam tentang kebutuhan dan preferensi pengguna serta peningkatan keseluruhan pengalaman pengguna. Pendekatan UI/UX design mengintegrasikan prinsip-prinsip desain grafis, psikologi, pengguna, dan teknologi untuk menghasilkan produk yang menarik dan mudah digunakan. UI/UX design memiliki peran penting dalam pengembangan produk dan sistem, yaitu menciptakan pengalaman pengguna yang sesuai dengan kebutuhan, preferensi, dan perilaku pengguna agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap suatu produk atau layanan.

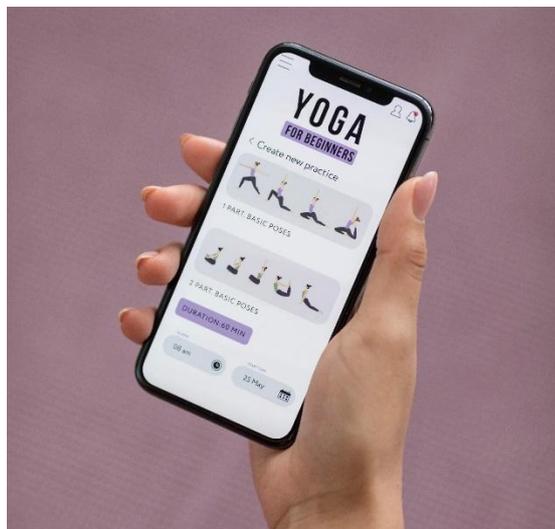


Gambar 2.1 Ilustrasi UI/UX Design

UI/UX yang baik adalah UI/UX yang mengimplementasikan prinsip-prinsip dasar dalam desain antarmuka. Beberapa prinsip UI/UX meliputi (1) Konsistensi, membantu pengguna memahami cara berinteraksi dengan antarmuka tanpa harus belajar ulang setiap kali pengguna beralih halaman atau fitur. (2) Kesederhanaan,

menekankan pada penyajian informasi yang jelas dan terorganisir untuk memungkinkan pengguna menemukan apa yang dibutuhkan dengan cepat dan efisien. (3) Visibilitas, berfokus pada pentingnya membuat elemen interaktif dan informasi yang relevan terlihat dengan jelas oleh pengguna. (4) Umpan balik, memperkuat pengalaman pengguna dengan memberikan umpan balik yang jelas dan membantu mengidentifikasi masalah yang ditemukan dalam desain UI/UX. (5) Hirarki Visual, membantu pengguna memahami prioritas dan urutan elemen dalam antarmuka. (6) Kesesuaian Konteks, menekankan pentingnya mempertimbangkan konteks penggunaan dan karakteristik target pengguna dalam desain antarmuka. [9]

### 2.3.1 User Interface



Gambar 2.2 Ilustrasi UI

*User Interface* (UI) atau antarmuka pengguna adalah segala elemen yang memungkinkan bagi pengguna untuk berinteraksi dengan sistem di dalam suatu program, seperti aplikasi web, *mobile*, atau perangkat lunak. UI mengacu pada aspek visual dan interaksi yang digunakan oleh pengguna ketika berinteraksi dengan produk atau layanan digital. UI mencakup desain grafis, tata letak, warna, ikon, tombol, dan elemen visual lainnya yang ditemukan dalam aplikasi atau situs web. Fokus UI adalah untuk menciptakan antarmuka yang mudah dipahami, intuitif, dan menarik secara visual bagi pengguna.[9]

### 2.3.2 *User Experience*



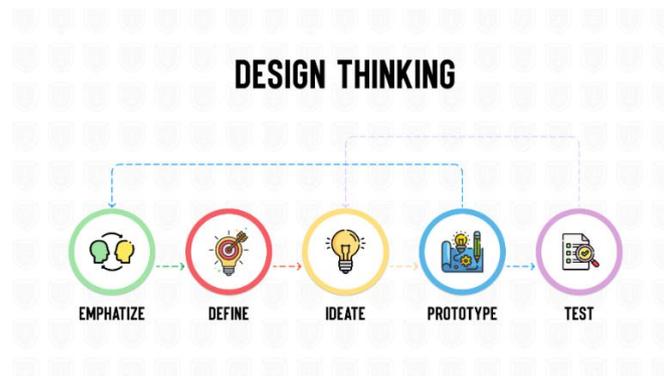
Gambar 2.3 Ilustrasi UX

*User Experience (UX)* atau Pengalaman Pengguna merupakan keseluruhan pengalaman yang dirasakan oleh pengguna ketika menggunakan sebuah produk atau layanan. UX mencakup aspek perasaan, persepsi, dan respons emosional pengguna saat berinteraksi dengan produk digital. Fokus utama dari UX adalah untuk memberikan pengalaman yang positif, memuaskan, dan efisien bagi pengguna. Untuk mencapai hal ini, UX memerlukan pemahaman yang mendalam mengenai kebutuhan, preferensi, dan perilaku pengguna, yang kemudian digunakan untuk merancang desain yang sesuai dan bermanfaat bagi pengguna. [9]

### 2.4 *Design Thinking*

*Design thinking* merupakan sebuah pendekatan inovatif yang berpusat pada pengguna dalam proses desain. Dalam metodenya, *design thinking* menekankan pendekatan *human-centered* atau berpusat pada manusia, di mana setiap tahapan prosesnya berasal dari manusia dan ditujukan untuk kebutuhan manusia. [10] *Design thinking* merupakan pendekatan yang menggabungkan faktor-faktor manusia, bisnis, dan teknologi dalam pembentukan, penyelesaian, dan desain masalah. Pendekatan ini mengutamakan metode yang berfokus pada pengguna akhir dengan kolaborasi multidisiplin dan perbaikan iteratif untuk menghasilkan solusi desain dan produk serta layanan inovatif yang diinginkan, ramah pengguna, dan ekonomis. [11] *Design thinking* lebih efektif dan efisien ketika melakukan

*reframing* kendala dengan mengutamakan kebutuhan manusia, serta melalui proses *brainstorming* dan adopsi pendekatan langsung dalam pembuatan *prototype* dan *test*. Terdapat 5 tahapan dalam metode *design thinking*, yaitu *Empatize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Masing-masing tahapan memiliki keterikatan dan kegunaan antar satu sama lain. [12]



Gambar 2.4 Tahapan *Design Thinking*

(Sumber: <https://www.interaction-design.org/literature/article/5-stages-in-the-design-thinking-process>)

#### 2.4.1 *Emphatize*

Tahap pertama dari *design thinking* disebut "*Emphatize*" atau empati. Tahapan ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang perasaan dan pengalaman yang sedang dirasakan oleh pengguna. Metode yang digunakan termasuk melakukan wawancara mendalam dan menyusun skenario untuk mengumpulkan data yang akan membantu dalam tahap berikutnya dari perspektif pengguna.

#### 2.4.2 *Define*

Tahap kedua setelah empati adalah "*Define*" atau menentukan topik permasalahan yang difokuskan pada pengguna dan didasarkan pada wawasan serta kebutuhan pengguna dalam proses perancangan. *Define* juga melibatkan identifikasi saat mengumpulkan informasi selama tahap empati dan pada dasarnya melibatkan analisis dan sintesis untuk menentukan inti dari masalah yang ada. Tahap *define* bertujuan untuk menetapkan ide-ide yang telah diidentifikasi untuk membantu desainer dalam merancang berbagai elemen, seperti fungsi, fitur, ikon,

dan elemen lainnya yang akan membantu menyelesaikan masalah dengan tingkat kesulitan minimal.

### **2.4.3 Ideate**

*Ideate* sebagai tahapan ketiga dalam *design thinking* adalah proses menciptakan ide-ide kreatif untuk perancangan desain yang mampu menyelesaikan permasalahan yang diidentifikasi pada tahap pertama, yaitu "*Empathize*". Tahap ini menghasilkan gagasan, saran, ide, dan masukan yang akan diimplementasikan dalam proses perancangan desain.

### **2.4.4 Prototype**

*Prototype*, tahapan keempat dalam metode *design thinking*, merujuk pada pembuatan model awal atau standar dari sebuah desain. *Prototype* adalah representasi atau pengembangan perangkat lunak yang bertujuan sebagai pengujian dari desain yang telah dibuat, sehingga penggunaan aplikasi web atau *mobile* menjadi lebih intuitif.

### **2.4.5 Test**

*Test* atau uji coba merupakan tahap terakhir yang melibatkan pengujian prototype dengan tujuan mendapatkan umpan balik dari pengguna. Umpan balik ini penting untuk menentukan penempatan fitur, struktur warna, dan alur tampilan desain aplikasi. Melalui pengujian, desain dapat dievaluasi dan solusi dapat disempurnakan dengan menyampaikan konsep dari antarmuka pengguna kepada pengguna.

#### **2.4.5.1 Usability Testing**

*Usability* merupakan ukuran kualitas pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan produk atau sistem seperti aplikasi *mobile*, aplikasi perangkat lunak, dan antarmuka lainnya. Pengujian *usability* adalah teknik yang digunakan untuk mengevaluasi sebuah produk dengan melibatkan pengguna dalam serangkaian uji coba. *Usability testing* terdiri dari tiga elemen utama, yaitu (1) *Facilitator*, yang bertugas untuk membimbing peserta dalam menyelesaikan tugas.

(2) *Task*, yaitu aktivitas yang harus diselesaikan oleh peserta. (3) *Participant*, yaitu individu yang menggunakan produk yang sedang diuji. [13]

Menurut Jakob Nielsen, jumlah partisipan yang disarankan untuk *Usability Testing* kualitatif adalah 5 orang. Alasan di balik pemilihan jumlah ini adalah untuk mengidentifikasi masalah *usability* yang umum terjadi, di mana hanya dengan beberapa pengguna, sebagian besar masalah *usability* sudah dapat diidentifikasi. Jakob Nielsen menyebutkan bahwa dengan 5 pengguna, biasanya akan dapat menemukan sekitar 85% dari masalah *usability* yang paling umum. Pada penelitian ini, akan digunakan 20 responden baik untuk *usability testing* kualitatif maupun kuantitatif. Penggunaan 20 responden untuk pengujian kualitatif diharapkan dapat memberikan perspektif yang lebih luas dan mengidentifikasi masalah *usability* tambahan yang mungkin tidak muncul dengan hanya 5 responden. Sementara itu, untuk *usability testing* kuantitatif, jumlah partisipan adalah 20 orang karena tes kuantitatif yang dilakukan bertujuan untuk mengukur dan menghasilkan data yang dapat dianalisis secara statistik, seperti waktu penyelesaian tugas, tingkat kesalahan pengguna, dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, untuk mendapatkan hasil yang akurat dan dapat diandalkan, diperlukan lebih banyak data agar distribusi statistiknya lebih representatif dan *margin of error*-nya lebih kecil. Dengan melibatkan 20 partisipan untuk pengujian kualitatif dan kuantitatif, penelitian ini tidak hanya akan mengidentifikasi sebagian besar masalah umum, tetapi juga memberikan *insight* yang lebih mendalam dan komprehensif mengenai berbagai aspek pengalaman pengguna yang mungkin terlewat dengan jumlah partisipan yang lebih sedikit. [14]

Aspek-aspek *usability* meliputi (1) *Learnability*, menyatakan seberapa mudah pengguna dapat menggunakan aplikasi dengan efektif melalui pengujian terhadap kemampuan pengguna dalam menyelesaikan tugas yang diberikan pada saat pengujian. (2) *Efficiency*, mengukur seberapa cepat dan efisien sistem membantu pengguna menyelesaikan tugas dengan waktu yang singkat dan sederhana. Hal ini dilakukan dengan menguji seberapa cepat pengguna dapat menyelesaikan tugas yang diberikan untuk memahami desain aplikasi. (3) *Memorability*, menjelaskan seberapa baik pengguna dapat mengingat tampilan dan fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi. Hal ini diukur dengan melihat sejauh mana

pengguna dapat mempertahankan pengetahuan tentang aplikasi setelah penggunaan pertama. (4) *Errors*, mengukur sejauh mana kesalahan yang dilakukan oleh pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi masalah dan kesalahan yang mungkin menghambat pengguna dalam penggunaan aplikasi. (5) *Satisfaction*, menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan dalam membantu menyelesaikan pekerjaan pengguna. Hal ini dapat dinilai melalui umpan balik dan evaluasi langsung dari pengguna saat menggunakan aplikasi. [15]

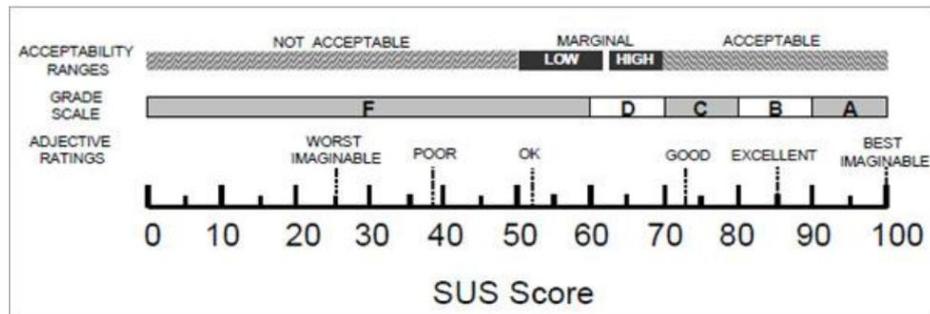
#### **2.4.5.2 Task Completion Rate**

*Task completion rate* adalah sebuah indikator yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa berhasil pengguna menyelesaikan tugas tertentu dalam sebuah sistem atau lingkungan. Indikator ini mengukur persentase dari jumlah tugas yang berhasil diselesaikan oleh pengguna dibandingkan dengan total jumlah tugas yang diberikan kepada pengguna. Penghitungan *task completion rate* dilakukan pada setiap *task scenario* yang diberikan kepada seluruh responden pengujian dengan rumus penghitungan jumlah responden yang berhasil menyelesaikan *task scenario* dibagi dengan seluruh jumlah responden yang mengerjakan *task scenario* dan hasilnya akan dikalikan dengan 100%. Nantinya, hasil dari *task scenario rate* akan menunjukkan tugas mana yang memerlukan perbaikan berdasarkan tingkat penyelesaian yang lebih rendah. *Task completion rate* sering digunakan sebagai alat evaluasi untuk mengukur kinerja pengguna dalam menyelesaikan tugas yang terkait dengan produk atau layanan tertentu. [16]

#### **2.4.5.3 System Usability Scale (SUS)**

*System Usability Scale* (SUS) diciptakan oleh John Brooke pada tahun 1996. SUS adalah alat pengukuran kepuasan pengguna yang melibatkan pengisian kuesioner formal setelah pengguna menggunakan aplikasi ataupun *prototype*. SUS digunakan untuk secara cepat mengevaluasi pandangan pengguna terhadap *usability* dari sistem yang digunakan. *System Usability Scale* (SUS) merupakan kuesioner yang terdiri dari 10 pernyataan, dengan pernyataan ganjil menyatakan hal positif dan pernyataan genap menyatakan hal negatif. Pada aturannya, skor *System*

*Usability Scale* (SUS) di atas 68 dianggap di atas rata-rata, sedangkan skor di bawah 68 dianggap di bawah rata-rata. [17]



Gambar 2.5 *System Usability Testing Score*

Berikut 10 pertanyaan dari *System Usability Scale* (SUS) dalam bahasa Indonesia:

1. Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi
2. Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan
3. Saya merasa sistem ini mudah digunakan
4. Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini
5. Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya
6. Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem ini)
7. Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat
8. Saya merasa sistem ini membingungkan
9. Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini
10. Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini

Berikut ini aturan-aturan saat perhitungan skor pada kuesionernya:

1. Setiap pertanyaan bernomor ganjil, skor setiap pertanyaan yang didapat dari skor pengguna akan dikurangi 1.
2. Setiap pertanyaan bernomor genap, skor akhir didapat dari nilai 5 dikurangi skor pertanyaan yang didapat dari pengguna.

3. Skor SUS didapat dari hasil penjumlahan skor setiap pertanyaan yang kemudian dikali 2,5.

Kuesioner ini menggunakan skala *Likert* dari 1 hingga 5 untuk setiap pertanyaan, di mana (1) menunjukkan sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) ragu-ragu, (4) setuju, dan (5) sangat setuju. *System Usability Scale* (SUS) memiliki beberapa kelebihan, yaitu dapat dihitung dengan cara yang sederhana dan hasilnya disajikan dalam skor 0-100, tidak memerlukan banyak biaya dalam penggunaannya, meskipun menggunakan sampel yang kecil, namun hasilnya telah terbukti valid dan reliabel. [18]

#### **2.4.5.4 Heuristic Evaluation**

*Heuristic evaluation* merupakan metode inspeksi *usability* yang digunakan untuk mengidentifikasi masalah *usability* dalam desain antarmuka pengguna. Metode ini memungkinkan masalah-masalah pada desain yang dibuat hadir sebagai bagian dari proses desain iteratif. Evaluasi dilakukan oleh evaluator yang menggunakan seperangkat prinsip heuristik atau aturan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Prinsip-prinsip ini membantu evaluator dalam mengidentifikasi kesalahan desain yang mungkin terjadi dalam antarmuka pengguna.

Terdapat 10 prinsip dalam *heuristic evaluation*, yaitu: [19]

1. Visibilitas status sistem
2. Kesesuaian antara sistem dan kondisi nyata
3. Kendali dan kebebasan pengguna
4. Standar dan konsistensi
5. Dukungan bagi pengguna untuk melakukan pengenalan, diagnosa, dan pembenahan terhadap *error*
6. Pencegahan *error*
7. Adanya pengenalan, alih-alih mengingat
8. Fleksibilitas dan efisiensi
9. Estetika desain dan minimalis
10. Fitur bantuan dan dokumentasi

Setiap evaluator melakukan pengujian *heuristic evaluation* secara mandiri dan hanya diperbolehkan berkomunikasi satu sama lain setelah pengujian dan penilaian selesai. Hal ini dilakukan untuk mencegah pengaruh antar evaluator. Hasil dari pengujian ini adalah daftar masalah kebergunaan pada antarmuka pengguna serta referensi prinsip yang digunakan. *Heuristic evaluation* tidak menyediakan metode sistematis untuk memperbaiki masalah kebergunaan, tetapi memudahkan perbaikan karena masalah yang ditemukan terkait dengan prinsip-prinsip kebergunaan yang dilanggar. Dalam hal *severity ratings*, metode pengujian *heuristic evaluation* menggunakan pendekatan *single scale* sebagai berikut: [20]

0 = Tidak ada permasalahan kebergunaan

1 = Hanya *cosmetic problem*, sehingga tidak perlu diperbaiki kecuali masih tersedia waktu untuk pengembangan projek

2 = *Minor usability problem*, perbaikan ini bersifat prioritas rendah.

3 = *Major usability problem*, penting untuk memperbaiki permasalahan ini dan menjadi prioritas tinggi.

4 = *Usability catastrophe*, wajib atau harus diperbaiki sebelum produk dirilis.

#### **2.4.5.5 Single Ease Question (SEQ)**

*Single ease question* (SEQ) merupakan suatu metode kuesioner yang digunakan pasca responden menyelesaikan suatu tugas dalam sebuah pengujian. Penggunaan SEQ bertujuan agar peneliti dapat dengan cepat mengetahui tanggapan responden terhadap masalah yang muncul selama menyelesaikan tugas. Hal ini juga memudahkan responden dalam memberikan penilaian karena dilakukan setelah pengguna menyelesaikan tugas yang diberikan. [21] Penilaian hasil pengerjaan tugas tersebut dilakukan dengan skala 1 hingga 7, di mana 1 menunjukkan tingkat kesulitan yang tinggi dan 7 menunjukkan tingkat kemudahan yang tinggi. [22]

## **2.5 Fitur**

Fitur adalah fungsi khas yang membedakan suatu produk dari yang lain. Fitur memungkinkan pengguna memilih produk yang sesuai dengan keinginannya. Dalam konteks perusahaan, fitur merupakan alat persaingan yang membedakan

produk dari pesaing sejenis. Perusahaan menyediakan berbagai fitur layanan kepada konsumen sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga pengguna merasa puas dengan penggunaan produk yang pengguna pilih. [23]

### **2.5.1 Konsultasi Hukum**

Konsultasi hukum merupakan interaksi antara dua pihak atau lebih dengan tujuan berdiskusi, bertukar informasi, dan mencapai penyelesaian atau keputusan terkait dengan suatu isu hukum. Konsultasi hukum adalah proses seorang individu berkomunikasi dengan seorang ahli hukum untuk mendapatkan saran atau opini hukum tentang suatu masalah tertentu. Konsultasi hukum bisa terjadi secara langsung dan melibatkan percakapan serta pertukaran informasi antara klien dan ahli hukum. [24]

Pada penelitian ini, fitur konsultasi hukum berfungsi sebagai fitur yang memungkinkan pengguna untuk mendapatkan konsultasi hukum dari para ahli hukum tanpa perlu datang ke kantor hukum atau menunggu antrian. Dengan melakukan pembayaran, pengguna yang membutuhkan konsultasi dapat melakukan komunikasi via *chat* maupun panggilan suara dengan konsultan hukum di dalam aplikasi.

### **2.5.2 Artikel Hukum**

Artikel hukum adalah penulisan yang terkait dengan bidang ilmu hukum dan umumnya mencakup analisis, riset, atau pemikiran tentang berbagai isu hukum tertentu. Artikel hukum dapat ditemukan dalam jurnal-jurnal hukum dan menjadi referensi penting bagi praktisi hukum, akademisi, peneliti, serta masyarakat hukum untuk memahami isu-isu hukum yang relevan. [24]

Pada penelitian ini, fitur artikel hukum berfungsi sebagai fitur yang memberikan layanan bagi pengguna untuk mempelajari lebih lanjut mengenai hukum dan sistem hukum. Fitur ini mencakup berbagai topik, termasuk hukum pidana, hukum perdata, hukum bisnis, dan lainnya.

### **2.5.3 Konsultasi Gratis**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 83 Tahun 2008 dan Peraturan

Perhimpunan Advokat Indonesia Nomor 1 Tahun 2010, Advokat wajib memberikan bantuan hukum secara cuma-cuma kepada pencari keadilan yang tidak mampu. Maka dari itu, fitur Konsultasi Gratis ditujukan kepada pengguna yang membutuhkan konsultasi hukum dari konsultan hukum secara gratis, namun sifatnya terbatas jika dibandingkan dengan fitur Konsultasi Hukum. Konsultasi yang dilakukan berupa Q&A yaitu *Question and Answer*, di mana pengguna dapat mengajukan pertanyaan dan konsultan akan menjawab pertanyaan dari permasalahan tersebut. Nantinya, jika pengguna membutuhkan konsultasi lebih lanjut terkait permasalahan tersebut, pengguna diarahkan untuk melakukan konsultasi hukum yang berbayar.

#### **2.5.4 Dokumen Hukum**

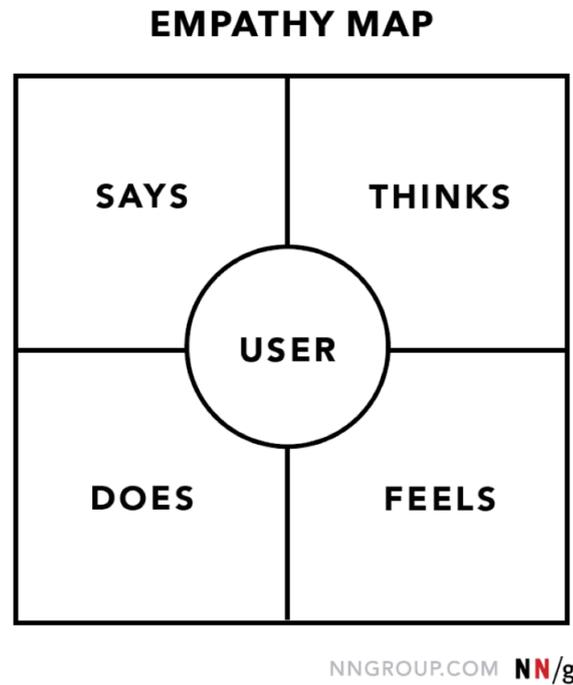
Dokumen hukum merupakan produk hukum tertulis yang mengatur atau menjelaskan segala hal terkait hukum, seperti peraturan, perjanjian, keputusan pengadilan, dan dokumen resmi lainnya yang memiliki kekuatan hukum. [25]

Pada penelitian ini, fitur ini berfungsi sebagai layanan bagi pengguna yang membutuhkan dokumen hukum seperti kontrak, surat, dokumen kuasa, dan lainnya. Fitur ini memberikan akses untuk mengunduh ke berbagai kategori *template* yang berbentuk dokumen PDF ataupun DOCX untuk memudahkan pengguna dalam membuat dokumen yang tepat sesuai dengan kebutuhan pengguna.

#### **2.6 Competitor Analysis**

*Competitor analysis* atau analisis pesaing adalah proses sistematis untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi kekuatan serta kelemahan pesaing dalam pasar yang sama. Dalam konteks perancangan UI/UX, manfaat dari *competitor analysis* ini meliputi pemahaman standar industri, penilaian posisi produk dibandingkan dengan pesaing, menemukan area di mana produk dapat mengungguli pesaing atau menawarkan sesuatu yang unik, belajar dari kesalahan atau kekurangan desain pesaing, serta memperoleh inspirasi untuk fitur baru atau perbaikan pada desain yang ada. [26]

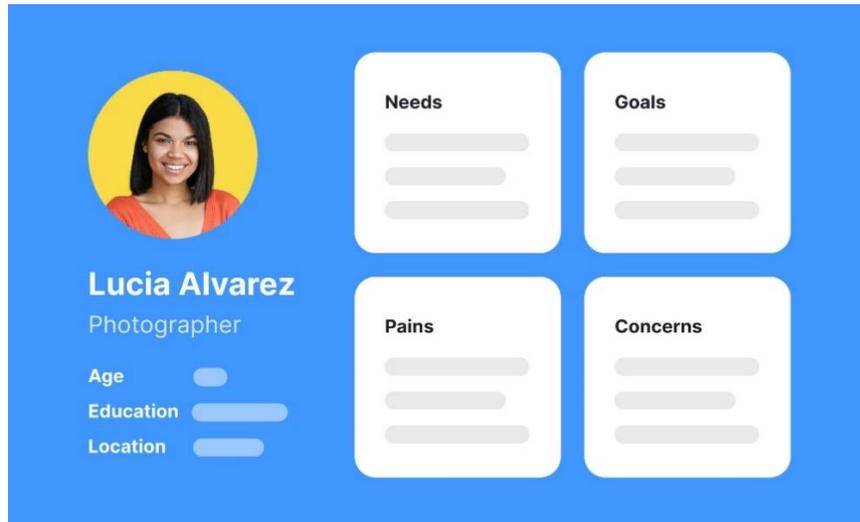
## 2.7 *Empathy Map*



Gambar 2.6 Ilustrasi *Empathy Map*  
(Sumber: <https://www.nngroup.com/articles/empathy-mapping>)

*Empathy map* adalah alat yang digunakan dalam proses desain yang berpusat pada pengguna untuk memahami perspektif, kebutuhan, dan pengalaman pengguna. *Empathy map* membantu peneliti untuk lebih memahami apa yang pengguna rasakan, pikirkan, lihat, dengar, katakan, dan lakukan yang dialami pengguna. *Empathy map* memungkinkan peneliti untuk membangun empati terhadap pengguna dan merancang solusi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penggunaan *empathy map* dimulai dengan mengumpulkan informasi tentang apa yang pengguna pikirkan dan rasakan, apa yang pengguna dengar dan lihat, serta apa yang pengguna katakan dan lakukan. Selain itu, peneliti juga mengidentifikasi tantangan dan keuntungan yang dialami pengguna. Langkah-langkah ini membantu dalam mengorganisir informasi yang dikumpulkan dan memahami pengguna dengan lebih baik. [27]

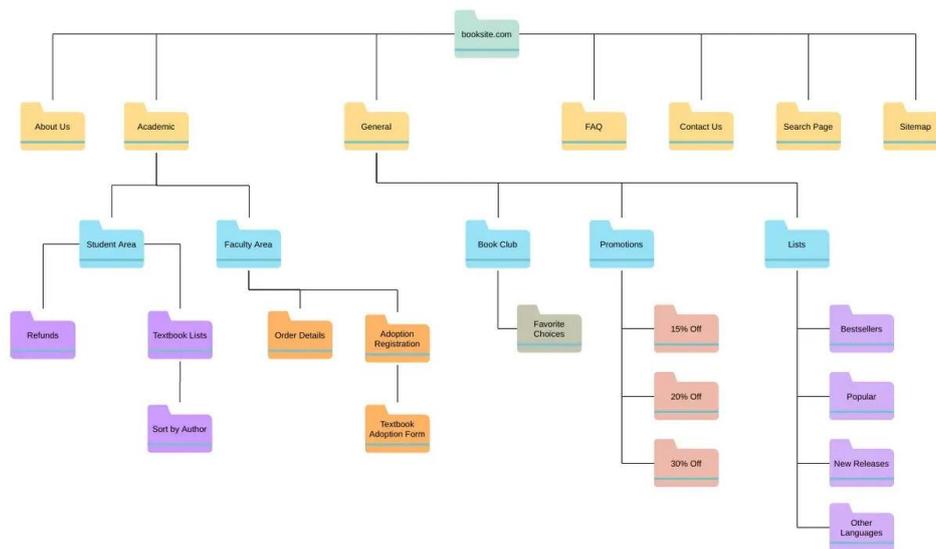
## 2.8 *User Persona*



Gambar 2.7 Ilustrasi *User Persona*  
(Sumber: <https://app.uxcel.com/glossary/personas>)

*User persona* adalah representasi fiksi atau buatan yang dibentuk berdasarkan data penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan tujuan mewakili sekelompok pengguna yang memiliki kriteria atau karakteristik tertentu. *User persona* membantu mengidentifikasi untuk siapa nantinya aplikasi akan dibuat. *Persona* ini dapat digunakan untuk menganalisis jenis pengguna mana yang penting untuk produk yang sedang dikembangkan. Dengan merepresentasikan pengguna melalui *user persona*, peneliti dapat lebih memahami audiens yang ditargetkan untuk produk pengguna dan menggunakan pemahaman ini sebagai dasar dalam mengambil keputusan selama proses pembuatan atau pengembangan produk. [28]

## 2.9 Information Architecture

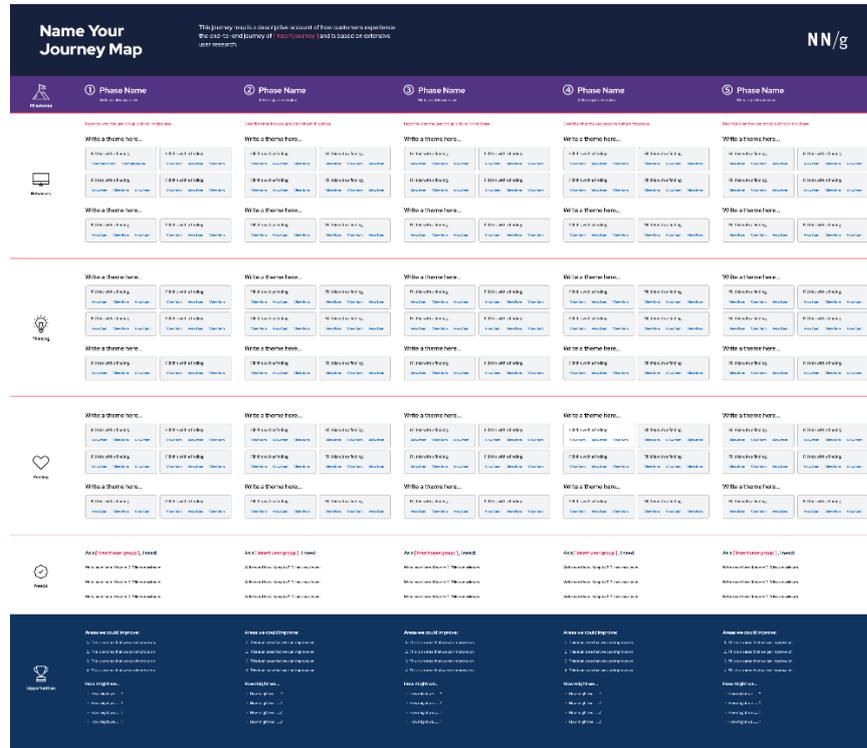


Gambar 2.8 Ilustrasi *Information Architecture*  
(Sumber: <https://app.uxcel.com/glossary/personas>)

*Information Architecture* (IA) merupakan aspek penting dalam perancangan UI/UX aplikasi. Dalam konteks pengembangan aplikasi, IA berfokus pada pengorganisasian, penamaan, dan penyusunan konten dengan cara yang paling efektif dan efisien sehingga pengguna dapat menavigasi, menemukan, dan menggunakan informasi dengan mudah. IA membantu menciptakan struktur dan hirarki informasi yang logis, yang pada gilirannya meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Komponen utama IA meliputi bagaimana informasi dikelompokkan, dihubungkan, dan direpresentasikan serta bagaimana pengguna berpindah melalui informasi dan mencari informasi. [29]

Penerapan IA yang baik dalam perancangan UI/UX aplikasi dapat meningkatkan efisiensi pengguna dalam menyelesaikan tugas, mengurangi tingkat kesalahan, dan meningkatkan kepuasan pengguna. [30] Oleh karena itu, pemahaman dan implementasi yang tepat dari prinsip-prinsip IA sangat penting dalam proses perancangan UI/UX aplikasi yang efektif.

## 2.10 User Journey Map



Gambar 2.9 Ilustrasi *User Journey Map*  
(Sumber: <https://www.nngroup.com/articles/interactive-ux-maps>)

*User journey map* adalah alat yang digunakan dalam desain UX untuk memvisualisasikan dan mengevaluasi perilaku pengguna berdasarkan waktu, lokasi, dan konteks. Peta ini mencakup keadaan emosional dari titik-titik kontak tertentu, di mana pengalaman pengguna dapat didefinisikan dengan jelas. Konsep dari *user journey map* adalah untuk menggambarkan bagaimana pengguna akan berinteraksi dan menghabiskan waktu dengan produk, sehingga bisa menyediakan pengalaman pengguna yang koheren dan konsisten. Proses penyusunan *user journey map* melibatkan beberapa elemen kunci yang membantu memahami perjalanan pengguna secara menyeluruh. Elemen-elemen ini termasuk *touchpoints*, *actions*, *emotions*, *pain points*, serta tahap-tahap perjalanan seperti *awareness*, *consideration*, *sign-up*, *exploration*, *utilization*, *resolution*, dan *advocacy*.

*Touchpoints* adalah semua titik di mana pengguna berinteraksi dengan aplikasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. *Actions* mencakup langkah-

langkah yang diambil pengguna selama perjalanan, seperti mencari informasi atau menggunakan fitur tertentu. *Emotions* menggambarkan perasaan pengguna di tiap tahap, mulai dari penasaran hingga puas atau frustrasi, yang penting untuk merancang pengalaman emosional yang memuaskan. *Pain Points* adalah hambatan yang dihadapi pengguna, seperti proses pendaftaran yang rumit atau kesulitan menemukan informasi, yang perlu diidentifikasi untuk perbaikan. *Awareness* adalah tahap awal saat pengguna pertama kali mengetahui aplikasi, melalui iklan, rekomendasi, atau media sosial. *Consideration* adalah saat pengguna mempertimbangkan apakah akan menggunakan aplikasi, seperti dengan membandingkan fitur atau membaca ulasan. *Sign-Up* adalah proses pendaftaran yang seharusnya mudah dan cepat agar pengguna tidak frustrasi. *Exploration* terjadi saat pengguna mulai menjelajahi fitur aplikasi; navigasi yang jelas sangat penting di tahap ini. *Utilization* adalah tahap di mana pengguna aktif memanfaatkan aplikasi untuk kebutuhan hukum, dengan fokus pada efektivitas dan keandalan fitur. *Resolution* melibatkan penyelesaian masalah atau kebutuhan pengguna, seperti mendapatkan dokumen atau konsultasi hukum, yang membangun kepuasan dan loyalitas. *Advocacy* adalah ketika pengguna yang puas membagikan pengalaman positif mereka, membantu menarik pengguna baru dan meningkatkan reputasi aplikasi. Pada akhirnya, *user journey map* dapat meningkatkan pengalaman pengguna dengan memetakan proses atau layanan untuk menghasilkan representasi visual dari penggunaan aplikasi dari sudut pandang pengguna akhir. [31]

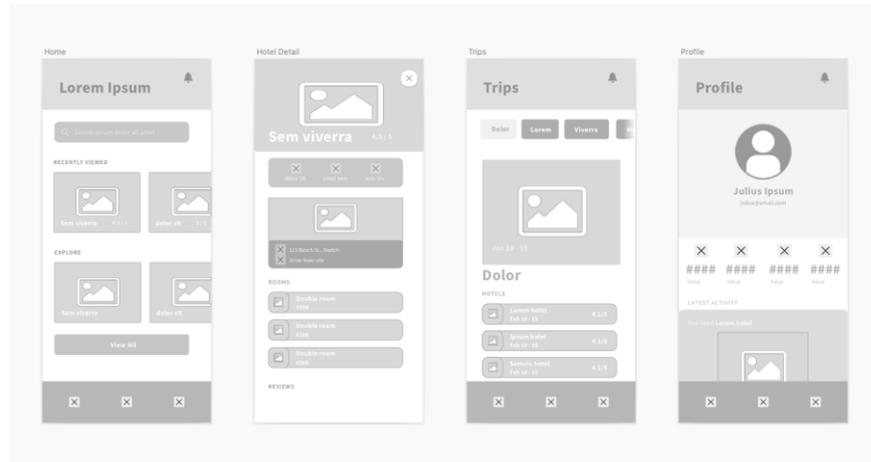
## 2.11 *How Might We*

*How Might We* (HMW) adalah sebuah metode dalam *design thinking* yang memungkinkan peneliti untuk mengubah dan membuka pernyataan masalah untuk memfasilitasi sesi ideasi yang efisien, terarah, dan inovatif untuk membantu menyelesaikan tantangan dalam melakukan desain. Metode ini berfungsi sebagai jembatan antara tahap *Define* dan *Ideate* dalam proses *design thinking*.

Istilah "*how*" mengasumsikan bahwa terdapat solusi di luar sana yang bisa ditemukan, "*might*" memberikan kebebasan untuk mengajukan ide yang mungkin berhasil atau tidak, dan "*we*" menunjukkan bahwa proses ini dapat dilakukan secara kolaboratif untuk membangun ide satu sama lain. Metode HMW membantu peneliti

untuk mengeksplorasi berbagai aspek dari sebuah masalah dan menghasilkan solusi inovatif yang lebih terfokus dan relevan dengan kebutuhan pengguna. [32]

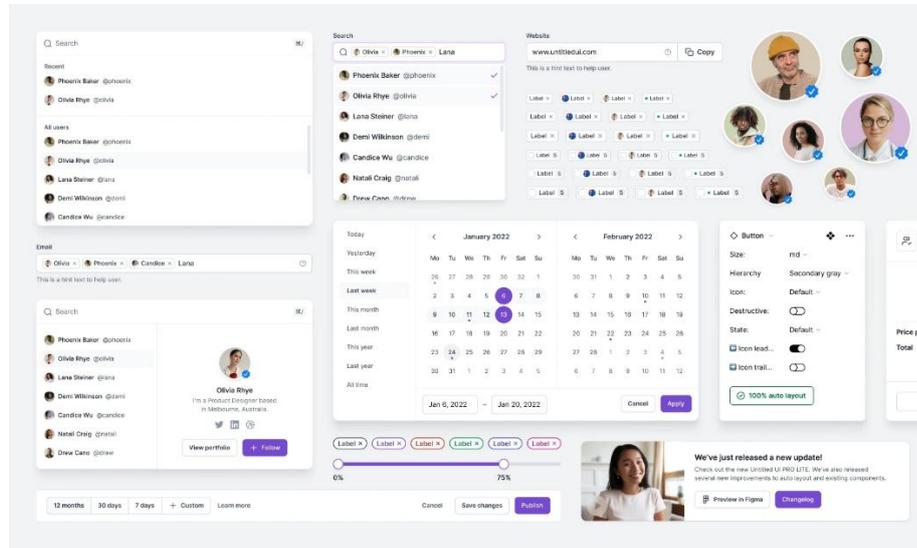
## 2.12 Wireframe



Gambar 2.10 Ilustrasi *Wireframe*

*Wireframe* adalah representasi visual sederhana dari struktur dasar sebuah halaman atau aplikasi yang digunakan dalam proses analisis dan perancangan UI/UX. *Wireframe* bertindak sebagai peta yang menunjukkan tata letak elemen-elemen utama seperti *header*, *footer*, navigasi, gambar, dan blok teks tanpa memasukkan detail desain visual seperti warna atau gaya tipografi. Ini memungkinkan peneliti untuk fokus pada hierarki konten, navigasi, dan fungsionalitas keseluruhan dari sebuah antarmuka. Pembuatan *wireframe* merupakan langkah penting dalam tahap awal pengembangan UI karena membantu mengidentifikasi potensi masalah dan memastikan bahwa semua elemen penting telah dipertimbangkan sebelum melanjutkan ke tahap desain yang lebih rinci. Dengan kata lain, *wireframe* membantu secara efektif tentang struktur dan fungsi dasar dari sebuah proyek, sehingga mempercepat proses iterasi dan mengurangi risiko kesalahan. [33]

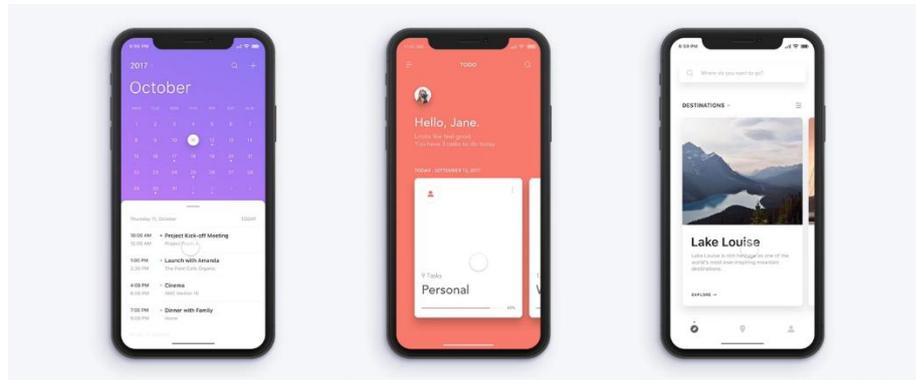
## 2.13 User Interface Kit



Gambar 2.11 Ilustrasi *User Interface Kit*

*User Interface Kit* (UI Kit) adalah kumpulan elemen desain dan komponen yang digunakan untuk mempercepat proses pembuatan dan pengembangan UI. UI kit menyediakan berbagai elemen visual seperti tombol, ikon, dan *widget* lainnya yang telah dirancang untuk menciptakan antarmuka yang konsisten dan estetis tanpa harus membuat setiap komponen dari awal. Kit ini sering kali dilengkapi dengan panduan gaya (*style guide*) dan aturan tata letak untuk memastikan keseragaman dalam desain keseluruhan aplikasi. Penggunaan UI Kit membantu meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan, dan memastikan bahwa elemen-elemen UI sesuai dengan standar desain yang diinginkan. Selain itu, UI Kit juga memudahkan dalam melakukan iterasi desain berdasarkan umpan balik pengguna dan kebutuhan proyek yang berkembang. [34]

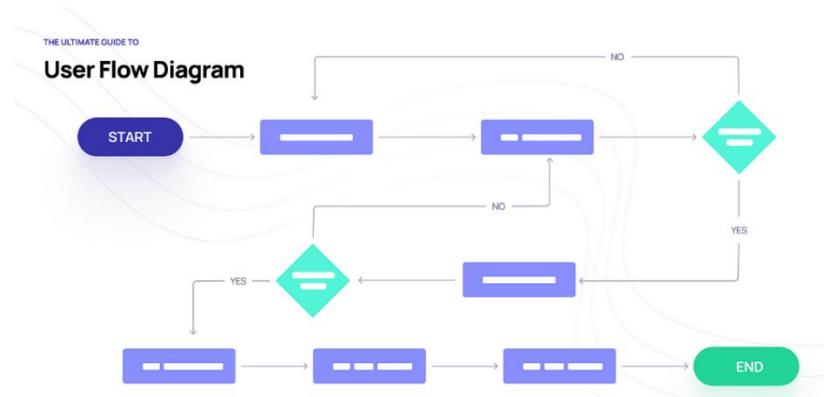
## 2.14 High-Fidelity Design



Gambar 2.12 Ilustrasi *High-Fidelity Design*

*High-fidelity design* mengacu pada representasi yang sangat detail dan realistis dari produk akhir yang dirancang. *High-fidelity (hi-fi) design* biasanya mencakup elemen visual dan fungsional yang lengkap, seperti warna, tipografi, ikon, gambar, serta interaktivitas yang menyerupai aplikasi yang sebenarnya. Penggunaan *high-fidelity design* mengevaluasi bagaimana UI akan terlihat dan berfungsi dalam kondisi nyata, serta memberikan gambaran yang jelas tentang UX yang diharapkan. Prototipe ini sering digunakan untuk pengujian kegunaan yang lebih mendalam dan untuk mendapatkan umpan balik yang lebih akurat dari pengguna akhir. Keuntungan dari *high-fidelity design* adalah kemampuan untuk mendeteksi masalah desain dan kegunaan lebih awal. [35] *High-fidelity design* juga memungkinkan peneliti untuk mengoptimalkan tata letak dan estetika UI dan memastikan bahwa hasil akhirnya tidak hanya fungsional tetapi juga menarik secara visual dan mudah digunakan oleh pengguna. [36]

## 2.15 User Flow Diagram



Gambar 2.13 Ilustrasi *User Flow Diagram*

*User flow diagram* adalah representasi grafis dari langkah-langkah dan urutan prosedur dari suatu program. *User flow diagram* biasanya menggambarkan aliran sekuensial satu atau dua arah. *User flow diagram* digunakan untuk merepresentasikan dan merancang program. Maka dari itu, *user flow diagram* harus mampu memvisualisasikan komponen-komponen dalam bahasa pemrograman. *User flow diagram* menjadi gambaran simbolis dari algoritma atau prosedur yang digunakan untuk menyelesaikan suatu masalah. Dengan menggunakan *user flow diagram*, memudahkan pengguna untuk melakukan pengecekan terhadap bagian-bagian yang terlupakan dalam analisis masalah. [37]

## 2.16 Iterasi Desain

Konsep iterasi dalam desain produk interaktif diperkenalkan oleh Buxton dan Sniderman. Proses iterasi menjadi kunci dalam menghasilkan produk yang teruji dan disukai pengguna. Melalui proses pengujian dan pengembangan yang berkelanjutan, produk dapat mengalami penyempurnaan hingga mencapai bentuk terbaiknya. [38] Iterasi dimulai dengan pemahaman mendalam terhadap masalah atau tujuan, dilanjutkan dengan riset, dan ide solusi yang dikonseptualisasikan sebagai prototipe awal untuk dievaluasi oleh pengguna. Hasil evaluasi tersebut memberikan wawasan yang berguna terkait kinerja dan kebutuhan pengguna terhadap produk. Jika ada kekurangan, desain prototipe diperbarui untuk menciptakan versi yang lebih baik, memastikan bahwa produk layak untuk

diperkenalkan ke publik.

Dalam pengembangan produk, seringkali dilakukan beberapa iterasi seperti iterasi 1, iterasi 2, dan seterusnya. Tiap iterasi memiliki siklus perputaran yang sama. Produk pada iterasi awal mungkin masih sederhana dan hanya mencakup fitur-fitur dasar. Meskipun masih bersifat fungsional, produk tersebut mungkin sudah memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki dalam iterasi berikutnya.

## 2.17 Figma



Gambar 2.14 Aplikasi Figma

Figma adalah sebuah platform desain berbasis web yang memfasilitasi kolaborasi dalam pembuatan desain antarmuka pengguna (*user interface*) dan antarmuka pengguna (*user experience*). Dengan Figma, pengguna dapat bekerja secara simultan pada dokumen yang sama, melihat perubahan secara langsung, dan memberikan umpan balik secara instan. Figma memiliki keunggulan yang memungkinkan beberapa orang bekerja secara bersama-sama pada proyek yang sama dari lokasi yang berbeda. Fitur ini membuat aplikasi Figma menjadi pilihan utama bagi banyak desainer UI/UX untuk membuat prototipe aplikasi dengan cepat dan efisien. [39]

## 2.18 Google Forms



Gambar 2.15 Aplikasi Google Forms

Google Forms adalah sebuah layanan yang disediakan oleh Google untuk membuat formulir *online* guna mengumpulkan informasi dari orang lain. Melalui Google Forms, pengguna dapat membuat survei, kuesioner, formulir pendaftaran, dan berbagai jenis formulir lainnya. Fitur-fitur yang ditawarkan mencakup kemampuan untuk menyesuaikan pertanyaan, berbagi formulir secara *online*, dan menganalisis tanggapan secara langsung dalam waktu nyata. [40]

## 2.19 Zoom



Gambar 2.16 Aplikasi Zoom

Zoom adalah platform komunikasi yang memungkinkan pengguna untuk terhubung melalui video, audio, telepon, dan obrolan. Untuk menggunakan Zoom, diperlukan koneksi internet dan perangkat yang didukung. Biasanya, pengguna baru akan membuat akun dan mengunduh Klien Zoom untuk Rapat. Pengguna juga dapat meninjau berbagai solusi yang ditawarkan oleh platform Zoom dan memilih yang paling sesuai dengan kebutuhan. Zoom merupakan platform populer untuk

rapat *online*, konferensi video, dan kelas jarak jauh. Fitur-fitur Zoom meliputi obrolan video, obrolan teks, berbagi layar, dan kolaborasi virtual. Platform ini dapat digunakan untuk pertemuan individu atau kelompok besar, dengan opsi merekam pertemuan, menggunakan latar belakang virtual, dan mengatur peran peserta. *Zoom* tersedia di berbagai platform termasuk desktop, perangkat seluler, dan perangkat lunak konferensi. [41]

## 2.20 Penelitian Terkait

Penelitian ini disusun dengan merujuk pada berbagai jurnal dan hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan di bidang terkait. Dalam proses penyusunan, peneliti menemukan bahwa terdapat beberapa keterkaitan yang signifikan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya, baik keterkaitan yang bersifat langsung maupun tidak langsung. Hubungan tersebut membantu memperkuat landasan teoretis dan metodologis dari penelitian ini. Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang memiliki relevansi tinggi dengan topik yang sedang diteliti dalam skripsi ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terkait

Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
<ul style="list-style-type: none"> <li>Judul: “Designing UI/UX of Doctor’s Consultation Application Using Design Thinking Method”</li> <li>Pengarang: Wenti Risma Damayanti, Adam</li> </ul>	<i>Design Thinking</i>	Penelitian ini bertujuan untuk merancang UI/UX aplikasi konsultasi dokter yang ramah pengguna, khususnya bagi pengguna lanjut usia. Pendekatan <i>design thinking</i> diterapkan untuk memahami kebutuhan dan preferensi dari para pengguna, mengidentifikasi permasalahan

Tabel 2.1 Penelitian Terkait (Lanjutan 1)

Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prayogo Kuncoro, Pungkas Subarkah, Rujianto Eko Saputro</li> <li>• Publikasi: JURTEKSI (Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi) Volume X, Nomor 2</li> <li>• Tahun: 2024</li> </ul>		<p>yang dihadapi, dan menghasilkan solusi yang efektif.</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi konsultasi dokter dengan desain UI/UX yang ramah pengguna dapat meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi pengguna lanjut usia. Desain yang mudah digunakan, navigasi yang intuitif, dan tampilan yang jelas dapat membantu pengguna lanjut usia untuk mengakses layanan kesehatan dengan lebih mudah.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Judul: “Analysis Of UI/UX Design in Digital Wallet Applications Using The Heuristic Evaluation Method”</li> <li>• Pengarang: Setiaji, Allifia Annisa</li> <li>• Publikasi: Jurnal Scientia, Volume 3, Nomor 1</li> <li>• Tahun: 2024</li> </ul>	<p><i>Heuristic Evaluation</i></p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis desain UI/UX pada aplikasi Ovo dan Dana menggunakan metode evaluasi heuristik dan pengujian pengalaman pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembang Ovo dan Dana untuk meningkatkan desain UI/UX aplikasi pengguna agar mudah digunakan dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Hasil dari evaluasi heuristik yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa Ovo dan Dana</p>

Tabel 2.1 Penelitian Terkait (Lanjutan 2)

Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		<p>memiliki beberapa kelemahan dalam desain UI/UX pengguna, seperti navigasi yang sulit di mana pengguna Ovo dan Dana mengalami kesulitan dalam menemukan fitur yang pengguna inginkan. Selanjutnya, peneliti menemukan bahwa pengguna Ovo dan Dana merasa bingung dengan pengaturan akun serta kurangnya kejelasan dalam beberapa fitur disebabkan kurangnya informasi dari fitur tersebut. Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti, Ovo memiliki nilai rata-rata yang lebih tinggi untuk variabel UI/UX yang diukur dibandingkan dengan Dana yang menunjukkan bahwa Ovo memiliki desain UI/UX yang lebih baik secara keseluruhan.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Judul: “Penerapan System Usability Scale dalam Menganalisis UI/UX pada Website Asuransi Mitra (Studi Kasus: Website PasarPolis)”</li> </ul>	<p><i>Design Thinking dan System Usability Scale (SUS)</i></p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna di platform asuransi online, terutama pada situs web PasarPolis. Penelitian mencakup identifikasi masalah yang dihadapi pengguna, pengujian validitas dan</p>

Tabel 2.1 Penelitian Terkait (Lanjutan 3)

Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengarang: Andini, Dadang Yusup, Susilawati</li> <li>• Publikasi: INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research, Volume 3, Nomor 4</li> <li>• Tahun: 2023</li> </ul>		<p>reliabilitas kuesioner, serta pengujian kegunaan menggunakan metode <i>System Usability Scale</i> (SUS) pada situs web PasarPolis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat masalah dalam antarmuka dan pengalaman pengguna di situs web PasarPolis, seperti kesulitan menghindari kesalahan dan navigasi yang tidak efisien. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner menunjukkan hasil yang valid dan reliabel. Pengujian kegunaan dengan metode <i>system usability scale</i> (SUS) menunjukkan tingkat kemudahan yang baik, dengan skor "<i>Acceptable Excellent</i>". <i>Prototype</i> yang dirancang berhasil mengatasi masalah UI/UX di situs web PasarPolis dan diterima oleh pengguna. Penelitian ini memberikan kontribusi penting pada peningkatan kualitas dan kepuasan pengguna di situs web asuransi mitra PasarPolis.</p>

Tabel 2.1 Penelitian Terkait (Lanjutan 4)

Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Judul: “Perancangan UI/UX Aplikasi Tanify Berbasis Mobile Menggunakan Metode Design Thinking”</li> <li>• Pengarang: Reza Agam, Alexander Achmad Khan, Rayhan Alsauqi, Muhammad Darwis, Wahyuningdiah Trisari</li> <li>• Publikasi: Jurnal Ilmu Komputer dan Sistem Informasi (JIKOMSI), Volume 7, Nomor 1</li> <li>• Tahun: 2024</li> </ul>	<p><i>Single Ease Question (SEQ)</i></p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk merancang aplikasi berbasis <i>mobile</i> yang bernama “Tanify” yang membantu para petani mengatasi tantangan dalam pertanian.</p> <p>Selama proses pengembangan, aplikasi ini terus diuji dan dievaluasi, termasuk melalui metode <i>Single Ease Question (SEQ)</i>, yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan umpan balik langsung dari para pengguna tentang kemudahan penggunaan aplikasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan respon yang positif dari para pengguna terhadap kemudahan penggunaan dan kegunaan fitur-fitur aplikasi Tanify. Secara keseluruhan, penelitian ini menawarkan kontribusi berharga dalam memperkenalkan solusi teknologi yang berorientasi pada pengguna untuk meningkatkan produktivitas pertanian dan kesejahteraan petani.</p>

Tabel 2.1 Penelitian Terkait (Lanjutan 5)

Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Judul: “Redesigning the UI/UX Website for The Industrial Engineering Department at Mulawarman University Using Design Thinking Method”</li> <li>• Pengarang: Amirul Hadi, Yudi Sukmono, Arif Harjanto, Didit Suprihanto</li> </ul>	<p><i>Design Thinking dan Iterative Design</i></p>	<p>Penelitian ini menerapkan metode <i>design thinking</i> dengan tujuan untuk memahami kebutuhan pengguna, mengidentifikasi permasalahan, dan menghasilkan solusi yang efektif. Setiap tahapan dilakukan dengan iteratif untuk memastikan umpan balik dari pengguna digunakan untuk terus menyempurnakan desain. Umpan balik dari pengujian digunakan untuk melakukan iterasi pada desain, memperbaiki elemen-elemen yang kurang efektif dan meningkatkan yang sudah baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa iterasi berulang dalam desain ulang UI/UX website meningkatkan <i>usability</i> dan pengalaman pengguna secara signifikan. Penelitian ini menegaskan pentingnya proses iteratif dengan memastikan setiap umpan balik digunakan untuk menyempurnakan desain demi meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan pengguna.</p>



### 3.2 Alat dan Bahan Penelitian

Adapun alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagaimana dipaparkan pada tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2 Alat Penelitian

No	Perangkat	Spesifikasi	Deskripsi
1.	Laptop	MacBook Pro M1 dengan RAM 8 GB dan sistem operasi macOS Monterey	Perangkat keras yang digunakan dalam proses perancangan desain
2.	Figma	<i>Figma Version 116.18.6</i>	Perangkat lunak yang digunakan dalam proses pembuatan desain
3.	Zoom	<i>Zoom Version 5.16.10</i>	Perangkat lunak yang digunakan sebagai media untuk melakukan <i>interview</i> jarak jauh
4.	Google Workspaces	Google Docs, Google Sheets, dan Google Forms	Perangkat lunak untuk menyimpan data-data hasil penelitian
5.	Adobe Illustrator	<i>Adobe Illustrator Version 28.5</i>	Perangkat lunak untuk membuat desain grafis dan ilustrasi yang digunakan pada aplikasi

Tabel 3.3 Bahan Penelitian

No	Nama	Kegunaan
1.	Data survei calon pengguna yang berpotensi menjadi pengguna aplikasi	Sebagai data yang digunakan untuk mencari kebiasaan dan keinginan calon pengguna
2.	Data terkait <i>review</i> masyarakat umum terhadap aplikasi kompetitor	Sebagai data pertimbangan peneliti dalam melakukan desain

### 3.3 *Design Thinking*

#### 3.3.1 *Initial Product Requirement*

Pada tahap ini, dilakukan identifikasi pengguna potensial untuk menggambarkan target pengguna dari aplikasi penyedia layanan hukum berbasis *mobile*. Fokus utamanya adalah untuk mendalami serta memahami secara mendalam tantangan dan kebutuhan yang dihadapi oleh para pengguna potensial. Melalui proses penyusunan rencana untuk melakukan identifikasi penerimaan aplikasi, observasi, dan analisis komprehensif terhadap pasar serta pesaing, peneliti menggali informasi untuk merumuskan fitur-fitur inti yang perlu diimplementasikan dalam aplikasi Lawtronics.

##### 3.3.1.1 Perencanaan Identifikasi Potensi Penerimaan Aplikasi

Pada tahap ini, peneliti memulai dengan menyusun pertanyaan survei dan menetapkan kriteria responden, yaitu masyarakat umum tanpa batasan umur. Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin mengevaluasi tingkat minat dan kesadaran masyarakat terkait aplikasi layanan hukum yang dikembangkan. Dengan tidak membatasi kriteria responden, peneliti akan mendapatkan gambaran yang lebih luas mengenai potensi penerimaan aplikasi Lawtronics di kalangan masyarakat.

Peneliti menyusun rencana analisis kompetitor dengan mengidentifikasi aplikasi sejenis yang sudah lebih dulu hadir di publik. Dalam proses ini, peneliti mencari dua kompetitor utama dari aplikasi yang dikembangkan dan melakukan analisis awal dari pengguna di toko aplikasi (*App Store/Play Store*). Analisis ini

mencakup penilaian terhadap kelebihan dan kekurangan setiap aplikasi kompetitor. Informasi yang diperoleh kemudian digunakan untuk mempertahankan bagian-bagian yang positif dan menghindari kekurangan yang ada pada aplikasi kompetitor dalam perancangan dan analisis tampilan antarmuka (*user interface*) dan pengalaman pengguna (*user experience*) Lawtronics.

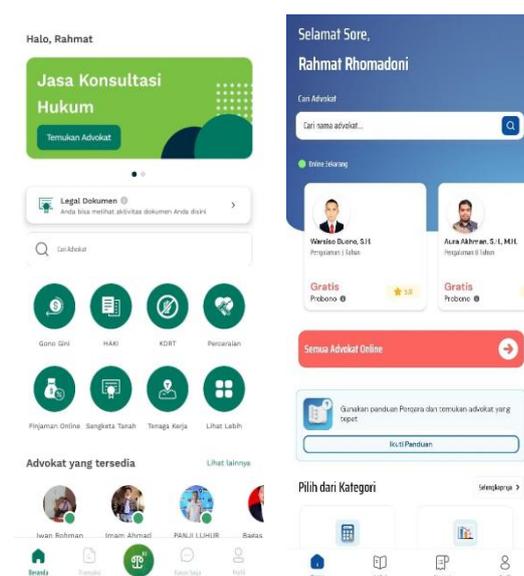
Tahap berikutnya adalah perumusan fitur-fitur yang disajikan dalam aplikasi Lawtronics, yang didasarkan pada hasil penelitian dari tahap-tahap sebelumnya. Dengan menggunakan data yang dikumpulkan dari survei dan analisis kompetitor, peneliti merancang fitur-fitur inti yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan mengatasi masalah yang dihadapi oleh pengguna potensial.

### A. Kriteria Responden

Kriteria responden yang ditetapkan adalah masyarakat umum tanpa batasan umur. Pendekatan ini dipilih karena dengan tidak membatasi kriteria responden, hasil penelitian mendapatkan gambaran yang lebih luas mengenai potensi penerimaan aplikasi Lawtronics di berbagai kalangan masyarakat.

### B. Penyusunan Daftar Aplikasi Kompetitor Sejenis

Pada tahapan ini, kompetitor utama yang diidentifikasi meliputi Aplikasi HukumKu dan Aplikasi Perqara.



Gambar 3.1 *Dashboard* Aplikasi HukumKu dan Perqara

Berikut adalah tabel 3.4 yang menunjukkan hasil dari penyusunan serta identifikasi dari dua aplikasi kompetitor sejenis:

Tabel 3.4 Identifikasi Aplikasi Kompetitor

	<b>HukumKu</b>	<b>Perqara</b>
<b>Tanggal Rilis</b>	30 November 2023	28 November 2023
<b>Versi Terakhir</b>	0.5.4	1.0.8
<b>Rating Aplikasi</b>	<i>Play Store: 4.2/5.0</i> <i>App Store: 4.9/5.0</i>	<i>Play Store: 4.5/5.0</i> <i>App Store: 4.6/5.0</i>
<b>Jumlah Pengunduh</b>	<i>Play Store: &gt;1.000 Pengguna</i>	<i>Play Store: &gt;10.000 Pengguna</i>
<b>Main Product</b>	Konsultasi Hukum Berbayar	Konsultasi Hukum Pro Bono
<b>Guidance</b>	<i>FAQ dan Customer Service</i>	<i>FAQ dan Customer Service</i>
<b>Additional Product and Feature</b>	Konsultasi <i>Online</i> Melalui Percakapan Dalam Aplikasi, Layanan Hukum, dan Layanan Advokasi	Konsultasi <i>Online</i> Melalui Percakapan Dalam Aplikasi, Artikel Hukum, dan Urutan Terbaik Advokat/Instansi per Bulan

Tahapan berikutnya, dilakukan identifikasi terkait fitur yang diberikan oleh kedua aplikasi kompetitor, yaitu Hukumku dan Perqara serta perbandingannya dengan fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Lawtronics. Berikut adalah tabel 3.5 yang menunjukkan hasil identifikasi mengenai perbandingan fitur aplikasi kompetitor dengan Lawtronics:

Tabel 3.5 Identifikasi Perbandingan Ketersediaan Fitur Aplikasi Kompetitor

<b>Fitur Aplikasi</b>	<b>Ketersediaan Fitur</b>		
	<b>Hukumku</b>	<b>Perqara</b>	<b>Lawtronics</b>
<i>Customer Service</i>	✓ (E-mail)	✓ (WhatsApp)	✓ (WhatsApp)

Tabel 3.5 Identifikasi Perbandingan *Ketersediaan* Fitur Aplikasi Kompetitor dengan Lawtronics (Lanjutan 1)

Fitur Aplikasi	Ketersediaan Fitur		
	Hukumku	Perqara	Lawtronics
<b>Konsultasi Hukum Berbayar</b>	✓	-	✓
<b>Artikel Hukum</b>	-	-	✓
<b>Dokumen Hukum</b>	-	-	✓
<i>In-App Audio Conference</i>	-	-	✓
<i>In-App Video Conference</i>	-	-	✓
<b>Jumlah Area Praktik Layanan Hukum</b>	57 Area	7 Area	50 Area
<i>Payment Methods</i>	✓ (Xendit)	-	✓ (Midtrans)
<b>FAQ</b>	✓	✓	✓
<i>OTP Verification</i>	✓ (SMS)	✓ (WhatsApp)	✓ (WhatsApp)
<i>Availability</i>	iOS dan Android	iOS dan Android	iOS dan Android
<i>Report Consultant</i>	-	✓	✓
<i>Review</i>	-	✓	✓
<i>Promotion</i>	-	-	✓
<i>Attach Documents</i>	-	✓	✓
<i>In-App Ads</i>	-	-	✓

Pada tahap ini, peneliti menganalisis fitur-fitur dari aplikasi kompetitor Hukumku dan Perqara untuk menciptakan layanan yang kompetitif di Lawtronics. Fitur konsultasi hukum gratis dari Perqara diadopsi untuk menarik lebih banyak pengguna dengan keterbatasan biaya, sementara layanan konsultasi berbayar seperti di Hukumku juga diterapkan untuk menawarkan layanan khusus dan meningkatkan pendapatan aplikasi.

Selain itu, Lawtronics akan menambahkan fitur artikel dan dokumen hukum yang tidak dimiliki oleh kedua kompetitor, dengan tujuan edukasi dan membantu pengguna mengakses template dokumen hukum. Lawtronics juga berencana mengintegrasikan fitur in-app audio dan video conference, yang belum tersedia di Hukumku maupun Perqara, untuk memfasilitasi komunikasi antara pengguna dan konsultan hukum. Fitur *review* dan *report consultant* juga akan dihadirkan untuk meningkatkan transparansi.

Dalam hal layanan pelanggan, Lawtronics memilih WhatsApp sebagai saluran komunikasi utama, mengikuti langkah Perqara. Lawtronics akan menggunakan Payment Gateway Midtrans, dengan biaya layanan ditanggung pengguna seperti di Hukumku, serta menyediakan fitur FAQ terintegrasi dan verifikasi OTP melalui WhatsApp untuk keamanan, dengan opsi SMS sebagai cadangan. Aplikasi ini akan tersedia di iOS dan Android untuk jangkauan luas, dengan fitur tambahan seperti promosi, lampiran dokumen, dan panduan untuk membedakan Lawtronics dari kompetitor.

### **3.3.1.2 Objective/Product Goals**

Aplikasi Lawtronics dikembangkan dengan tujuan utama untuk meningkatkan akses terhadap layanan hukum yang berkualitas bagi masyarakat Indonesia. Melalui perancangan UI dan UX yang intuitif dan responsif, aplikasi ini bertujuan untuk menyediakan berbagai fitur yang relevan dan bermanfaat, termasuk konsultasi hukum, artikel hukum, konsultasi gratis, dan penyediaan dokumen hukum. Fitur konsultasi hukum memungkinkan pengguna untuk berinteraksi langsung dengan pakar hukum secara *online*, sehingga pengguna dapat memperoleh nasihat hukum yang cepat dan akurat tanpa harus mendatangi kantor hukum secara fisik. Artikel hukum disajikan untuk memberikan edukasi dan informasi terkini

mengenai berbagai topik hukum yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Fitur konsultasi gratis ditujukan untuk menjangkau masyarakat yang membutuhkan bantuan hukum sederhana namun terkendala oleh biaya, sementara fitur dokumen hukum menyediakan template dokumen yang sering dibutuhkan dalam proses hukum.

### **3.3.2 *Emphatize***

Tahapan selanjutnya dalam proses perancangan dan analisis aplikasi ini adalah tahap *Emphatize*. Tahap *Empathize* dalam *Design Thinking* bertujuan untuk memahami pengguna akhir secara mendalam. Proses ini melibatkan observasi dan wawancara untuk mendapatkan wawasan tentang kebutuhan, keinginan, dan tantangan yang dihadapi oleh pengguna. Pendekatan ini mengharuskan peneliti untuk benar-benar masuk ke dalam kehidupan pengguna dan memahami perspektif pengguna. Dengan melakukan hal ini, peneliti dapat memperoleh wawasan berharga yang mungkin tidak terungkap melalui metode penelitian tradisional. [11] Pada tahap ini, peneliti berfokus pada memahami permasalahan, kebutuhan, dan karakteristik target pengguna melalui pengumpulan data langsung dari calon pengguna. Metode yang digunakan dalam tahap ini adalah survei awal yang disebarakan kepada responden. Survei ini dirancang untuk menggali informasi mendalam mengenai profil dari pengguna potensial, pengalaman pengguna dalam menggunakan jasa hukum, serta pandangan pengguna terhadap layanan hukum berbasis *online*.

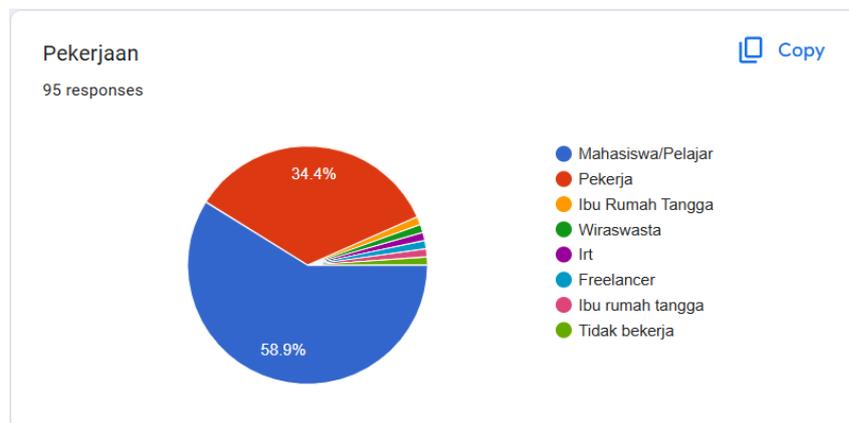
#### **3.3.2.1 *User Survey***

Pada tahap *User Survey*, kuesioner yang telah peneliti susun disebarakan kepada responden melalui Google Forms. Tujuan dari survei ini adalah untuk mengumpulkan data mengenai profil demografis dan perilaku pengguna terkait layanan hukum. Selama dilakukannya penyebaran survei dalam waktu satu minggu, didapatkan responden yang mengikuti survei sebanyak 95 orang. Pertanyaan dalam survei meliputi informasi dasar seperti nama/inisial, pekerjaan, dan umur. Selain itu, survei juga akan menanyakan apakah responden memiliki latar belakang ilmu hukum, pengalaman pengguna dalam menggunakan jasa hukum, alasan pengguna

menggunakan atau mencari jasa hukum, serta pandangan pengguna tentang adanya layanan hukum secara *online*.

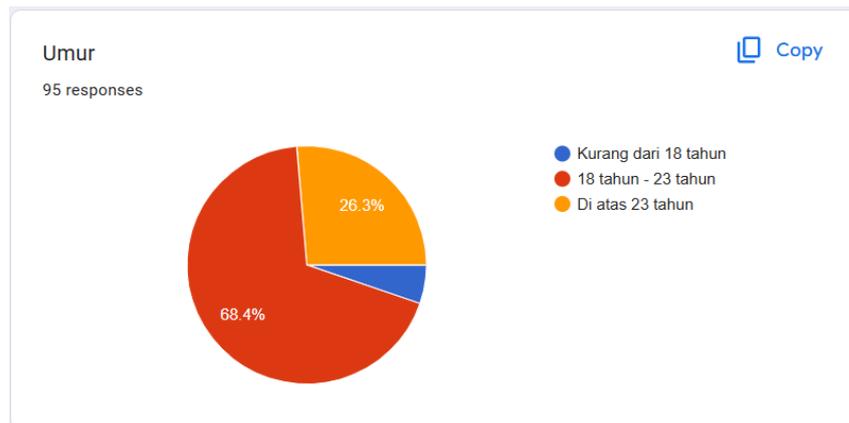
### 3.3.2.2 Pengolahan Data Survei

Data yang diperoleh dari responden melalui Google Forms akan dikumpulkan dan diolah untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam. Dilakukan analisis data untuk mengidentifikasi pola, tren, dan masalah umum yang dihadapi oleh calon pengguna layanan hukum. Data ini akan menjadi dasar untuk memahami konteks dan kebutuhan pengguna yang lebih spesifik, serta membantu dalam menyusun solusi yang lebih tepat sasaran. Berikut adalah hasil data dari survei yang telah diolah:



Gambar 3.2 Survei Pekerjaan Responden

Pada Gambar 3.2 ditunjukkan bahwa berdasarkan data yang diperoleh dari survei, sebanyak 95 responden memberikan informasi terkait pekerjaan pengguna. Mayoritas responden, yaitu 58,9%, adalah mahasiswa atau pelajar. Kelompok kedua terbesar adalah pekerja, yang mencakup 34,4% dari total responden. Selain itu, ada juga responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga, wiraswasta, *freelancer*, dan tidak bekerja, meskipun jumlah pengguna relatif kecil, yakni 6,7%. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan individu yang masih berada dalam usia produktif dan memiliki keterlibatan aktif dalam pendidikan atau pekerjaan.



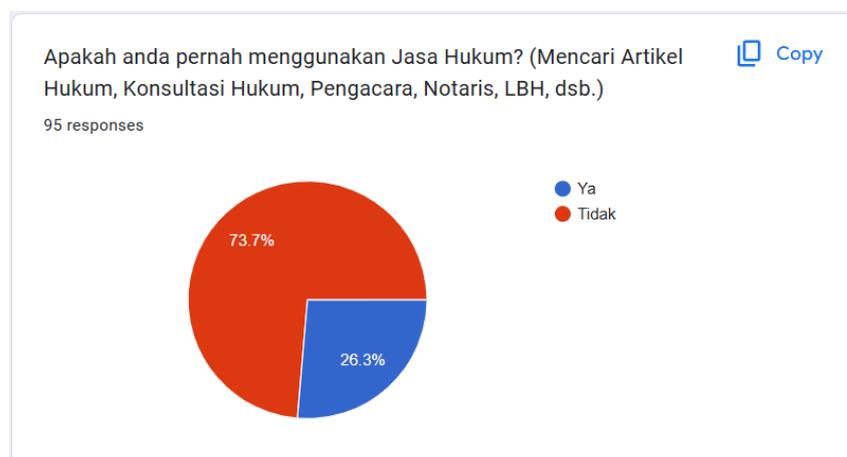
Gambar 3.3 Survei Umur Responden

Pada Gambar 3.3 ditunjukkan bahwa data survei terkait umur menunjukkan mayoritas responden berusia antara 18 hingga 23 tahun, dengan persentase sebesar 68,4%. Kelompok usia di atas 23 tahun mencakup 26,3% dari total responden, sementara responden yang berusia kurang dari 18 tahun hanya sebesar 5,3%. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi layanan hukum yang akan dikembangkan memiliki potensi pengguna yang dominan berasal dari kalangan muda dewasa yang mungkin memiliki kebutuhan hukum yang beragam terkait kegiatan pengguna sehari-hari, studi, pekerjaan, atau aktivitas lainnya.



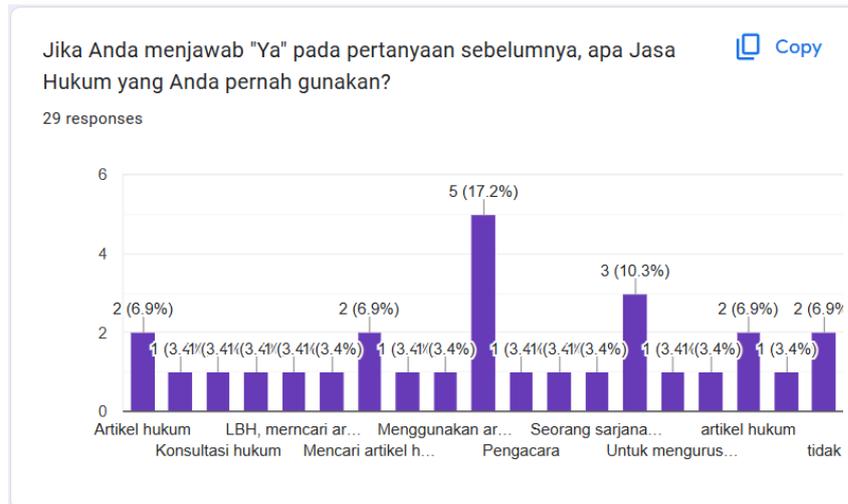
Gambar 3.4 Survei Latar Belakang Pendidikan Hukum Responden

Pada Gambar 3.4 ditunjukkan bahwa dalam survei ini, 89,5% responden menyatakan bahwa pengguna tidak memiliki latar belakang pendidikan dalam ilmu hukum, sementara hanya 10,5% yang memiliki latar belakang pendidikan tersebut. Data ini menyoroti pentingnya pengembangan aplikasi layanan hukum yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat umum yang tidak memiliki pengetahuan khusus di bidang hukum. Hal ini juga menunjukkan bahwa aplikasi Lawtronics perlu menyediakan fitur dan layanan yang dapat menjawab kebutuhan dan memberikan pemahaman hukum yang praktis bagi pengguna awam.



Gambar 3.3 Survei Penggunaan Jasa Hukum Responden

Pada Gambar 3.5 ditunjukkan bahwa Berdasarkan data survei, sebanyak 73,7% responden menyatakan bahwa pengguna belum pernah menggunakan jasa hukum, seperti mencari artikel hukum, konsultasi hukum, pengacara, notaris, atau LBH. Hanya 26,3% responden yang pernah menggunakan jasa hukum. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat masih belum memanfaatkan layanan hukum secara langsung, yang mungkin disebabkan oleh berbagai faktor seperti kurangnya kebutuhan mendesak atau kurangnya informasi tentang layanan hukum yang bisa pengguna gunakan.



Gambar 3.4 Survei Jenis Jasa Hukum yang Pernah Digunakan Responden

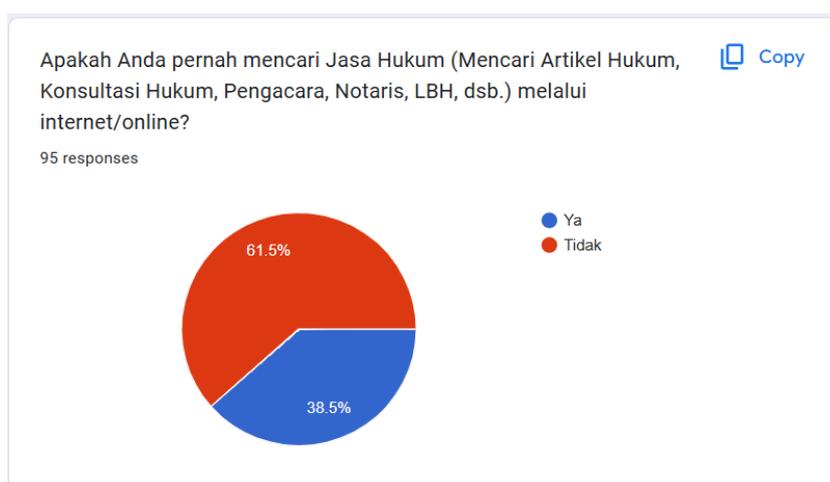
Pada Gambar 3.4 ditunjukkan bahwa dari 26,3% responden yang pernah menggunakan jasa hukum, mayoritas di antaranya, yaitu 17,2%, menggunakan jasa pengacara. Selain itu, 10,3% responden menggunakan jasa hukum untuk mengurus keperluan tertentu, sementara 6,9% mencari artikel hukum atau menggunakan jasa LBH. Responden lainnya menyebutkan berbagai jenis jasa hukum lainnya dalam proporsi yang lebih kecil. Data ini menunjukkan variasi dalam jenis layanan hukum yang dimanfaatkan oleh masyarakat, dengan pengacara menjadi layanan yang paling sering digunakan. Berikut adalah Tabel 3.6 yang merangkum jasa hukum apa yang pernah digunakan oleh responden, disertai dengan frekuensi data jawaban tersebut muncul dan diurutkan dari frekuensi tertinggi ke frekuensi terendah:

Tabel 3.6 Survei Jasa Hukum yang Digunakan Responden

No	Jasa Hukum yang Digunakan	Frekuensi Muncul
1	Artikel Hukum	9
2	Notaris	7
3	Konsultasi Hukum dengan Penegak Hukum	4
4	Membuat/Balik Nama Tanah/Sertifikat Rumah	3
5	Lembaga Bantuan Hukum (LBH)	3

Berdasarkan hasil survei yang ditampilkan dalam tabel, terlihat bahwa artikel hukum adalah jasa hukum yang paling banyak digunakan oleh responden, dengan frekuensi muncul sebanyak 9 kali. Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden yang mencari informasi hukum secara mandiri melalui artikel hukum, kemungkinan besar untuk memahami isu-isu hukum yang pengguna hadapi atau untuk keperluan edukasi.

Jasa notaris menempati posisi kedua dengan frekuensi muncul sebanyak 7 kali. Ini menunjukkan bahwa notaris merupakan layanan yang cukup sering digunakan oleh responden, terutama untuk keperluan legalisasi dokumen, pembuatan sertifikat, dan urusan administrasi hukum lainnya. Konsultasi hukum dengan penegak hukum muncul sebanyak 4 kali, menunjukkan bahwa sebagian responden merasa perlu untuk berkonsultasi langsung dengan penegak hukum untuk mendapatkan nasihat yang lebih spesifik dan profesional terkait masalah hukum pengguna. Selain itu, jasa untuk membuat atau balik nama tanah serta sertifikat rumah juga cukup sering digunakan, dengan frekuensi muncul sebanyak 3 kali. Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden yang membutuhkan jasa hukum untuk urusan properti dan administrasi kepemilikan. Terakhir, Lembaga Bantuan Hukum (LBH) juga digunakan oleh responden dengan frekuensi muncul sebanyak 3 kali, menunjukkan bahwa ada juga kebutuhan untuk mendapatkan bantuan hukum dari lembaga yang menyediakan layanan tersebut, terutama bagi pengguna yang mungkin tidak mampu membayar jasa hukum konvensional.



Gambar 3.5 Survei Pencarian Jasa Hukum Melalui Internet Responden

Pada Gambar 3.5 ditunjukkan bahwa hasil survei menunjukkan 61,5% responden belum pernah mencari jasa hukum melalui internet atau secara *online*, sementara 38,5% responden telah melakukannya. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun ada minat dalam mencari layanan hukum secara *online*, mayoritas masyarakat masih belum terbiasa atau belum merasa perlu untuk menggunakan platform *online* dalam mencari jasa hukum. Faktor ini dapat menjadi peluang bagi aplikasi Lawtronics untuk meningkatkan kesadaran dan adopsi layanan hukum *online*.



Gambar 3.6 Survei Kendala Dalam Mencari Jasa Hukum Responden

Pada Gambar 3.6 ditunjukkan bahwa dari 40 responden yang pernah mencari jasa hukum secara *online*, 55% menyatakan bahwa pengguna kesulitan menemukan artikel yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, 15% responden merasa kesulitan mendapatkan jasa hukum yang diinginkan. Berbagai kendala lain juga disebutkan, termasuk sulitnya memahami istilah hukum yang tersedia. Data ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan dalam menemukan informasi hukum yang relevan secara *online*. Berikut adalah Tabel 3.7 yang merangkum kesulitan apa yang pernah dirasakan oleh responden dalam menggunakan layanan hukum, disertai dengan frekuensi data jawaban tersebut muncul dan diurutkan dari frekuensi tertinggi ke frekuensi terendah:

Tabel 3.7 Survei Kendala Dalam Mencari Jasa Hukum

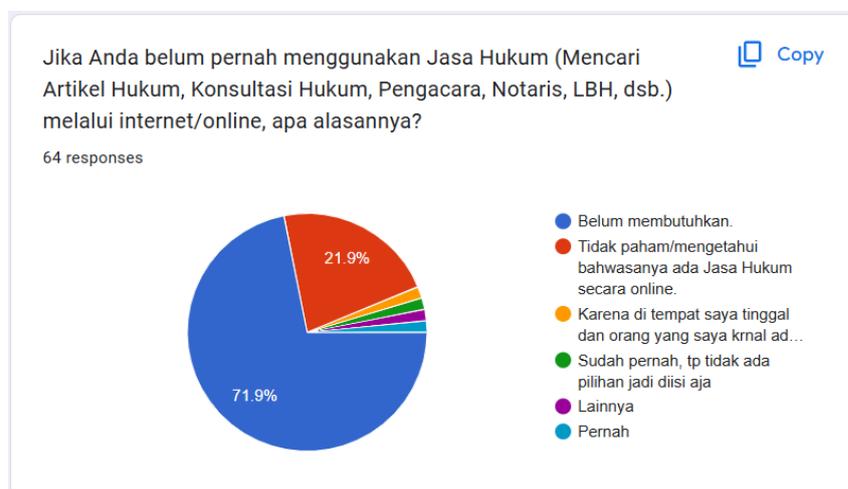
No	Kendala yang Dialami	Frekuensi Muncul
1	Tidak bisa menemukan artikel hukum yang tepat	26
2	Mendapatkan Jasa Hukum yang tidak sesuai	6
3	Artikel hukum dibahas dengan bertele-tele	4
4	Tidak bisa memahami istilah hukum yang ada	1

Berdasarkan Tabel 3.7, hasil survei mengenai kendala dalam mencari jasa hukum, terlihat bahwa kendala paling signifikan yang dihadapi oleh responden adalah kesulitan dalam menemukan artikel hukum yang tepat, dengan frekuensi muncul sebanyak 26 kali. Ini menunjukkan bahwa banyak responden merasa kesulitan dalam mengakses informasi hukum yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, yang mengindikasikan adanya kebutuhan yang mendesak untuk penyediaan artikel hukum yang lebih mudah diakses dan lebih terarah.

Selain itu, terdapat 6 responden yang menyatakan bahwa pengguna mendapatkan jasa hukum yang tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini menunjukkan adanya ketidakcocokan antara ekspektasi pengguna dan layanan yang pengguna terima, yang menggarisbawahi pentingnya meningkatkan kualitas dan ketepatan layanan hukum yang disediakan. Sebanyak 4 responden mengeluhkan bahwa artikel hukum dibahas dengan cara yang bertele-tele. Ini mengindikasikan bahwa konten hukum yang ada saat ini mungkin terlalu rumit atau panjang, sehingga sulit dipahami oleh pembaca yang tidak memiliki latar belakang hukum. Terakhir, ada 1 responden yang menyatakan bahwa pengguna tidak bisa memahami istilah hukum yang digunakan. Ini menunjukkan bahwa bahasa hukum yang kompleks masih menjadi hambatan bagi sebagian kecil pengguna dalam memahami konten hukum yang disediakan.

Secara keseluruhan, data ini menyoroti berbagai kendala yang dihadapi oleh responden dalam mencari jasa hukum, yang mencakup kesulitan dalam menemukan informasi yang tepat, ketidaksesuaian layanan, kompleksitas bahasa hukum, dan cara penyampaian informasi yang tidak efisien. Temuan ini memberikan wawasan

penting bagi pengembangan aplikasi Lawtronics, yang harus fokus pada penyediaan informasi hukum yang mudah diakses, relevan, dan disajikan dengan cara yang jelas dan langsung.



Gambar 3.7 Survei Alasan Tidak Menggunakan Jasa Hukum *Online* Responden

Pada Gambar 3.7 ditunjukkan bahwa sebanyak 71,9% responden yang belum pernah menggunakan jasa hukum *online* menyatakan bahwa pengguna belum membutuhkan layanan tersebut. Selain itu, 21,9% responden tidak paham atau tidak mengetahui bahwa jasa hukum tersedia secara *online*. Beberapa responden lainnya menyebutkan alasan seperti adanya layanan hukum di tempat tinggal pengguna atau pernah menggunakan jasa hukum tetapi tidak *online*. Data ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk meningkatkan kesadaran tentang ketersediaan dan manfaat layanan hukum *online*. Berikut adalah Tabel 3.8 yang merangkum alasan mengapa responden tidak menggunakan layanan hukum secara *online*, disertai dengan frekuensi data jawaban tersebut muncul dan diurutkan dari frekuensi tertinggi ke frekuensi terendah:

Tabel 3.8 Survei Alasan Responden Tidak Menggunakan Layanan Hukum Secara *Online*

No	Alasan Responden	Frekuensi Muncul
1	Belum membutuhkan	46
2	Tidak paham/mengetahui bahwasanya ada Jasa Hukum secara <i>online</i> .	14
3	Preferensi menggunakan notaris yang dikenal	1



Gambar 3.8 Survei Pertimbangan Menggunakan Aplikasi *Mobile* untuk Jasa Hukum Responden

Pada Gambar 3.8 ditunjukkan bahwa hasil survei menunjukkan 97,8% atau 93 responden akan mempertimbangkan untuk menggunakan aplikasi *mobile* yang menggunakan internet untuk mendapatkan jasa hukum di masa depan. Hanya 2,2% atau 2 responden yang tidak mempertimbangkan opsi ini. Data ini menunjukkan potensi besar bagi pengembangan aplikasi Lawtronics untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan hukum yang mudah diakses melalui perangkat *mobile*, serta meningkatkan adopsi teknologi dalam bidang layanan hukum.

### 3.3.2.3 Penyusunan Daftar Masalah Calon Pengguna

Berdasarkan data yang telah diolah, peneliti kemudian menyusun daftar permasalahan yang dihadapi oleh calon pengguna. Tahap ini bertujuan untuk mengidentifikasi isu-isu utama yang dihadapi oleh masyarakat saat mencari dan menggunakan jasa hukum. Berikut adalah Tabel 3.9 yang merangkum daftar permasalahan yang ditemukan dari hasil survei pengguna beserta ekspektasi solusi yang dapat diterapkan. Tabel ini disusun berdasarkan frekuensi kemunculan masalah, diurutkan dari yang frekuensi muncul tertinggi hingga yang terendah. Ekspektasi solusi yang diusulkan difokuskan pada peningkatan perancangan UI/UX aplikasi layanan hukum untuk mengatasi permasalahan tersebut secara efektif:

Tabel 3.9 Daftar Masalah dan Solusi Pengguna Potensial

No	Masalah yang Ditemukan	Ekspektasi Solusi yang Dapat Dilakukan	Sumber Data
1.	Tidak bisa menemukan artikel hukum yang tepat	Merancang fitur pencarian artikel hukum dengan filter kategori dan tag yang terstruktur serta hasil yang relevan.	Tabel 3.7 Survei Kendala Dalam Mencari Jasa Hukum
2.	Tidak membutuhkan layanan hukum saat ini	Membuat fitur edukasi dalam aplikasi tentang pentingnya layanan hukum.	Tabel 3.8 Survei Alasan Responden Tidak Menggunakan Layanan Hukum Secara <i>Online</i>

Tabel 3.9 Daftar Masalah dan Solusi Pengguna Potensial (Lanjutan 1)

No	Masalah yang Ditemukan	Ekspektasi Solusi yang Dapat Dilakukan	Sumber Data
3.	Tidak paham/mengetahui adanya jasa hukum secara <i>online</i>	Merancang onboarding interaktif yang menjelaskan fitur-fitur aplikasi dan manfaat layanan hukum <i>online</i>	Tabel 3.8 Survei Alasan Responden Tidak Menggunakan Layanan Hukum Secara <i>Online</i>
4.	Mendapatkan jasa hukum yang tidak sesuai	Menyediakan sistem <i>rating</i> dan review serta rekomendasi personalisasi berdasarkan feedback pengguna sebelumnya	Tabel 3.7 Survei Kendala Dalam Mencari Jasa Hukum
5.	Artikel hukum dibahas dengan bertele-tele	Merancang tampilan artikel yang ringkas dengan highlight poin-poin penting dan opsi untuk membaca lebih detail jika diinginkan	Tabel 3.7 Survei Kendala Dalam Mencari Jasa Hukum
6.	Tidak bisa memahami istilah hukum yang ada	Memastikan fitur mudah diakses dan dilengkapi dengan definisi yang sederhana dan contoh kasus nyata	Tabel 3.7 Survei Kendala Dalam Mencari Jasa Hukum

Tabel 3.9 Daftar Masalah dan Solusi Pengguna Potensial (Lanjutan 1)

No	Masalah yang Ditemukan	Ekspektasi Solusi yang Dapat Dilakukan	Sumber Data
7.	Kendala dalam mencari jasa hukum <i>online</i>	Mengembangkan panduan penggunaan aplikasi yang jelas, serta fitur pencarian dan filter yang intuitif	Tabel 3.7 Survei Kendala Dalam Mencari Jasa Hukum
8.	Kendala dalam mencari jasa hukum <i>online</i>	Mengembangkan panduan penggunaan aplikasi yang jelas, serta fitur pencarian dan filter yang intuitif	Tabel 3.7 Survei Kendala Dalam Mencari Jasa Hukum
9.	Kurangya informasi mengenai layanan yang disediakan oleh aplikasi	Menyediakan deskripsi layanan yang detail dan komprehensif dalam aplikasi serta bagian FAQ yang menjawab pertanyaan umum pengguna	Tabel 3.8 Survei Alasan Responden Tidak Menggunakan Layanan Hukum Secara <i>Online</i>

### 3.3.2.4 Penyusunan Latar Belakang Perancangan dan Analisis Tampilan Antarmuka (*User Interface*) Serta Pengalaman Pengguna (*User Experience*)

Pada tahap ini, temuan dari survei dan analisis data akan dirangkum untuk menyusun latar belakang yang mendukung perancangan dan analisis UI dan UX dari aplikasi Lawtronics. Hal yang didokumentasikan meliputi kebutuhan

pengguna, preferensi desain, serta tantangan yang harus diatasi dalam perancangan dan analisis tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna. Informasi ini akan menjadi panduan dalam melakukan perancangan dan analisis UI dan pengalaman UX dari aplikasi Lawtronics sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna.

## 1. Temuan dari Survei dan Analisis Data

Hasil survei yang disebarkan kepada 95 responden menunjukkan beberapa temuan utama terkait profil pengguna, kebutuhan, dan preferensi pengguna:

### A. Profil Pengguna:

- Mayoritas responden adalah mahasiswa atau pelajar (58.9%) dan pekerja (34.4%).
- Sebagian besar responden berusia antara 18 hingga 23 tahun (68.4%) dan di atas 23 tahun (26.3%).
- Hanya 10.5% responden yang memiliki latar belakang pendidikan dalam ilmu hukum, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna tidak memiliki pengetahuan hukum yang mendalam.

### B. Pengalaman dan Kebutuhan Pengguna:

- Sebagian besar responden (73.7%) belum pernah menggunakan jasa hukum sebelumnya.
- Di antara pengguna yang pernah menggunakan jasa hukum, banyak yang menggunakan artikel hukum (17.2%) dan jasa notaris (10.3%).
- Kendala utama yang dihadapi pengguna adalah sulitnya menemukan artikel hukum yang tepat (26 responden) dan mendapatkan jasa hukum yang sesuai (6 responden).

### C. Preferensi terhadap Layanan Hukum *Online*:

- Sebanyak 38.5% responden pernah mencari jasa hukum secara *online*, namun 61.5% belum pernah melakukannya.
- Responden yang belum pernah mencari jasa hukum *online* menyatakan alasan utama pengguna adalah karena belum

membutuhkan (71.9%) dan tidak mengetahui adanya layanan hukum *online* (21.9%).

- Sebanyak 97.8% responden mempertimbangkan untuk menggunakan aplikasi *mobile* dalam mencari jasa hukum di masa mendatang.

## 2. Penyusunan Latar Belakang Perancangan

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti menyusun beberapa poin kunci yang menjadi latar belakang perancangan dan analisis tampilan antarmuka (user interface) dan pengalaman pengguna (*user experience*) Lawtronics:

### A. Kebutuhan Pengguna:

- Menyediakan fitur pencarian artikel hukum yang mudah diakses dan akurat.
- Mengembangkan sistem notifikasi yang memberikan informasi penting tentang hukum kepada pengguna, terutama pengguna yang belum mengetahui layanan hukum *online*.

### B. Preferensi Desain:

- Antarmuka yang sederhana dan intuitif agar mudah dipahami oleh pengguna dengan latar belakang pendidikan yang beragam.
- Desain yang responsif dan *mobile-friendly*, mengingat mayoritas pengguna berusia muda dan lebih sering menggunakan perangkat *mobile*.

### C. Tantangan dalam Perancangan:

- Mengatasi kesulitan pengguna dalam menemukan artikel hukum yang relevan dan berkualitas.
- Menyediakan informasi yang komprehensif namun mudah dipahami terkait jasa hukum yang tersedia.
- Membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan hukum *online* melalui transparansi dan penyediaan ulasan pengguna.

### 3.3.2.5 Competitor Analysis

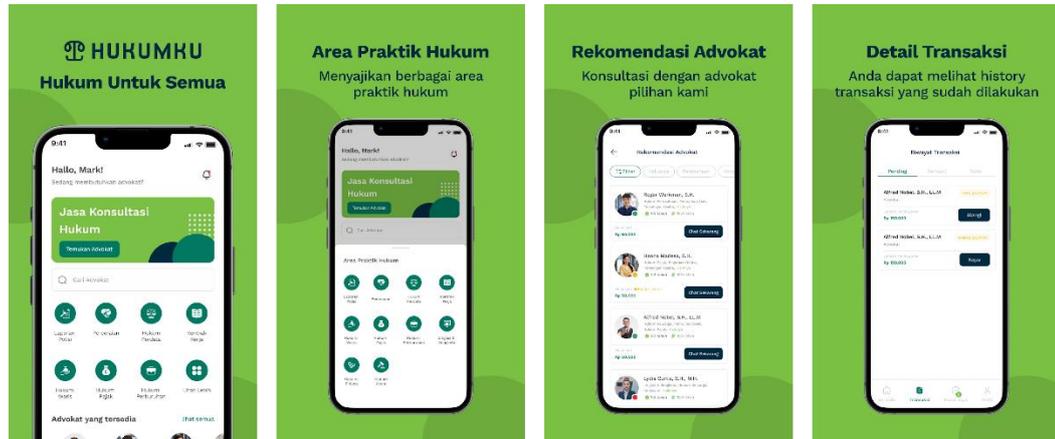
Pada tahap terakhir dalam *Emphatize, competitor analysis* dilakukan untuk mengidentifikasi aplikasi layanan hukum serupa yang telah ada di publik dan menganalisis kelebihan serta kekurangannya. Rencana penganalisisan kompetitor dilakukan dengan mengidentifikasi dua aplikasi sejenis yang sudah lebih dulu hadir di publik, yaitu Aplikasi HukumKu dan Aplikasi Perqara.

*Review* dari para pengguna aplikasi kompetitor yang tersedia di toko aplikasi (*App Store/Play Store*) akan dianalisis untuk memahami apa yang sudah dilakukan dengan baik dan area yang masih perlu perbaikan oleh aplikasi kompetitor. *Review* ini memberikan wawasan tentang pengalaman nyata pengguna, termasuk aspek positif yang dihargai dan masalah yang sering dihadapi.

Tahapan selanjutnya, dilakukan inspeksi mendalam terhadap UI dan UX dari kedua aplikasi tersebut. Desain UI/UX aplikasi kompetitor, termasuk navigasi, kejelasan informasi, estetika visual, dan responsivitas dianalisis terkait bentuk pengaplikasian yang baik ataupun yang buruk. Pemeriksaan terkait kepatuhan aplikasi-aplikasi tersebut terhadap regulasi terkait pelayanan hukum yang ada juga dilakukan untuk memastikan bahwa aplikasi kompetitor telah memenuhi standar hukum dan etika yang berlaku.

Informasi yang diperoleh dari analisis kompetitor ini digunakan untuk menyusun strategi perancangan dan analisis UI dan UX dari aplikasi Lawtronics. Dengan mengimplementasikan fitur-fitur yang telah diidentifikasi sebagai keunggulan kompetitor dan mengatasi kelemahan-kelemahan yang ditemukan pada aplikasi kompetitor, Lawtronics tidak hanya memenuhi kebutuhan pengguna tetapi juga memberikan keunggulan kompetitif di pasar.

## 1. HukumKu



Gambar 3.9 Aplikasi Hukumku

Berdasarkan analisis kompetitor yang dilakukan pada aplikasi HukumKu, ditemukan beberapa aspek positif dan negatif yang dapat menjadi pelajaran berharga bagi perancangan dan pengembangan aplikasi Lawtronics selanjutnya. Berikut adalah hasil analisis *review* pengguna dari aplikasi HukumKu:

### A. Kelebihan:

- **User-Friendly Interface:** Beberapa pengguna menyebutkan bahwa aplikasi HukumKu memiliki antarmuka yang mudah digunakan dan ramah pengguna.
- **Responsif:** Layanan pelanggan dianggap responsif dan membantu.
- **Advokat yang Membantu:** Advokat dalam aplikasi ini dinilai sangat membantu.
- **Banyak Pilihan Advokat:** Aplikasi menawarkan banyak pilihan advokat.

**B. Kekurangan:**

- **Masalah Respon Advokat:** Ada keluhan bahwa advokat tidak merespon setelah pembayaran dilakukan.
- **Kesulitan Input Data:** Kesulitan dalam menginput data diri sebagai advokat.
- **Masalah OTP:** Tidak ada menu untuk memasukkan kode OTP, hanya muncul pesan "OTP tidak valid".

Berikut adalah hasil dari analisis yang dilakukan terkait UI dan UX dari aplikasi HukumKu:

**A. Navigasi:**

- **Tab Navigasi:** Aplikasi menggunakan tab navigasi di bagian bawah layar untuk mengakses Beranda, Transaksi, Kasus Saya, dan Profil.
- **Navigasi Utama:** Terdapat tombol untuk memulai konsultasi, mencari advokat, dan melihat dokumen hukum, yang semuanya mudah diakses dari halaman beranda.

**B. Fungsionalitas:**

- **Pendaftaran dan Login:** Pengguna dapat mendaftar dan *login* menggunakan *email*, nomor telepon, akun Google, dan Apple ID. Terdapat keluhan tentang masalah OTP yang tidak valid.
- **Konsultasi Hukum:** Pengguna dapat memulai konsultasi hukum, mencari advokat berdasarkan area praktik hukum, dan melihat riwayat kasus pengguna.
- **Transaksi:** Terdapat fitur riwayat transaksi yang dibagi menjadi tab Menunggu, Berhasil, dan Batal.
- **Profil:** Pengguna dapat mengatur profil pengguna, mengubah kata sandi, dan mengakses FAQ, Syarat & Ketentuan, Kebijakan Privasi, dan fitur Ajak Rekan.

Berikut adalah hasil analisis kelebihan dan kekurangan pada UI dan UX dari aplikasi HukumKu:

**A. Kelebihan:**

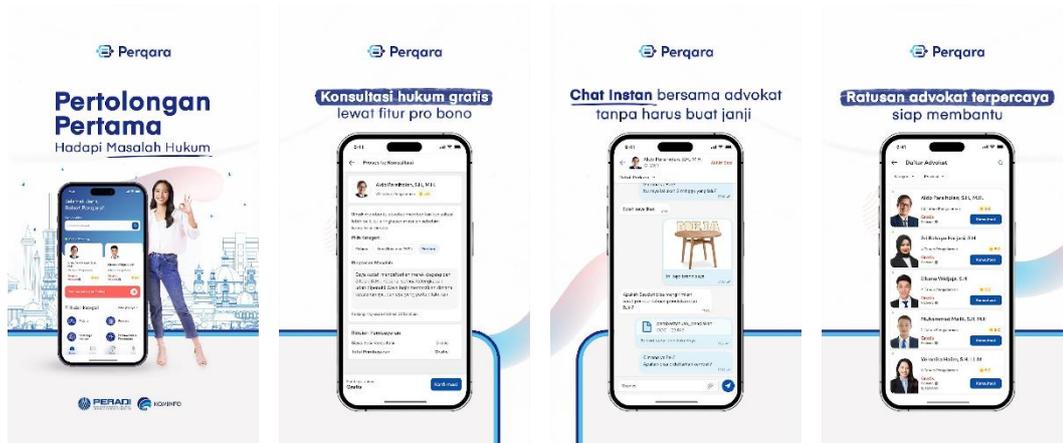
- **Visual yang Menarik:** Desain antarmuka yang bersih dan mudah dinavigasi.
- **Responsif:** Aplikasi responsif dan tidak mengalami *lag* saat digunakan.
- **Fitur Lengkap:** Menawarkan berbagai fitur penting seperti konsultasi hukum, mencari advokat, dan transaksi.

**B. Kekurangan:**

- **Masalah OTP:** Tidak adanya menu untuk memasukkan kode OTP membuat pengguna mengalami kesulitan saat verifikasi.
- **Feedback Advokat:** Ada masalah dengan advokat yang tidak merespon setelah pembayaran.

Dengan memahami kelebihan dan kekurangan dari aplikasi HukumKu, Lawtronics dapat mengadopsi praktik terbaik dan mengatasi kekurangan yang ada untuk menciptakan aplikasi layanan hukum yang lebih unggul. Hal ini termasuk meningkatkan responsivitas advokat, menyederhanakan proses input data, dan menyediakan berbagai opsi kontak *customer service* yang lebih mudah diakses oleh pengguna.

## 2. Perqara



Gambar 3.10 Aplikasi Perqara

Berdasarkan analisis kompetitor yang dilakukan pada aplikasi Perqara, ditemukan beberapa aspek positif dan negatif yang dapat menjadi pelajaran berharga bagi perancangan dan pengembangan aplikasi Lawtronics selanjutnya. Berikut adalah hasil analisis *review* pengguna dari aplikasi Perqara:

### A. Kelebihan:

- **Konsultasi Hukum Gratis:** Banyak pengguna mengapresiasi fitur konsultasi hukum gratis yang disediakan oleh aplikasi Perqara.
- **Membantu Pengguna:** Aplikasi ini dianggap sangat membantu, terutama dalam memberikan pembelajaran agar masyarakat tidak buta hukum.
- **Aplikasi yang Bermanfaat:** Secara umum, aplikasi ini dinilai bermanfaat oleh pengguna.

### B. Kekurangan:

- **Masalah OTP:** Pengguna mengalami masalah dengan kode OTP yang tidak masuk ke WhatsApp.
- **Reloading Issues:** Ada keluhan tentang aplikasi yang terus melakukan reload meskipun sinyal penuh.

Berikut adalah hasil dari analisis yang dilakukan terkait UI dan UX dari aplikasi Perqara:

**A. Navigasi:**

- **Navigasi yang Jelas:** Aplikasi Perqara memiliki navigasi yang jelas dengan menu utama yang mudah diakses.
- **Antarmuka Pengguna:** Antarmuka pengguna didesain dengan fokus pada kemudahan penggunaan dan akses cepat ke fitur utama seperti konsultasi hukum dan pencarian informasi hukum.

**B. Fungsionalitas:**

- **Konsultasi Hukum:** Aplikasi menawarkan layanan konsultasi hukum gratis yang menjadi fitur unggulan dan sangat diapresiasi oleh pengguna.
- **Masalah OTP:** Ada masalah dengan sistem verifikasi OTP yang tidak selalu berfungsi dengan baik.
- **Stabilitas Aplikasi:** Beberapa pengguna mengalami masalah dengan aplikasi yang sering melakukan reload, menunjukkan adanya isu stabilitas.

Berikut adalah hasil analisis kelebihan dan kekurangan dalam UI dan UX dari aplikasi Perqara:

**A. Kelebihan:**

- **Konsultasi Hukum Gratis:** Fitur konsultasi hukum gratis merupakan keunggulan utama yang sangat dihargai oleh pengguna.
- **Desain yang Sederhana dan Efektif:** Antarmuka pengguna yang sederhana dan efektif memudahkan pengguna dalam mengakses layanan hukum.
- **Dukungan dan Edukasi Hukum:** Aplikasi memberikan dukungan hukum dan edukasi yang bermanfaat bagi pengguna.

**B. Kekurangan:**

- **Masalah OTP:** Sistem OTP sering kali tidak berfungsi dengan baik, menyebabkan frustrasi bagi pengguna.
- **Isu Stabilitas:** Masalah *reloading* yang sering terjadi mengganggu pengalaman pengguna dan menunjukkan perlunya peningkatan pada stabilitas aplikasi.

**3.3.3 Define**

Tahap *Define* adalah proses menyusun temuan dari tahap *Empathize* menjadi masalah yang jelas dan ringkas. Tahap ini merupakan fase di mana peneliti akan membuat pernyataan masalah yang akan difokuskan. Tahap *Define* penting untuk menjamin bahwa peneliti memiliki pemahaman yang komprehensif dan disepakati tentang masalah yang dihadapi sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya. Proses ini sering melibatkan sintesis informasi yang dikumpulkan dan menyusun sudut pandang yang kuat untuk memandu pengembangan solusi. [11] Pada tahap ini, peneliti berfokus pada penyusunan dan pemahaman lebih lanjut tentang masalah yang dihadapi oleh pengguna. Langkah ini dimulai dengan mengidentifikasi dan mengelompokkan masalah yang ditemukan dalam data survei, kemudian merumuskan *problem statement* yang jelas dan terfokus. Dengan pemahaman yang mendalam tentang permasalahan, peneliti dapat menyusun strategi untuk mengembangkan solusi yang tepat. Peneliti menggunakan berbagai alat seperti *empathy maps*, *user persona*, dan *user journey maps* untuk menggambarkan kebutuhan, emosi, dan pengalaman pengguna secara lebih rinci.

**3.3.3.1 Wawancara Kualitatif Pengguna Potensial Khusus**

Pada tahap ini, wawancara kualitatif dilakukan dengan enam responden yang dipilih khusus karena memiliki latar belakang hukum ataupun pernah memiliki kepentingan dengan bidang hukum. Kriteria ini dipilih untuk mendapatkan perspektif yang lebih mendalam dan kompeten mengenai kebutuhan dan tantangan yang dihadapi dalam layanan hukum. Responden dengan latar belakang hukum memiliki pemahaman yang lebih baik tentang berbagai aspek hukum, sehingga dapat memberikan masukan yang lebih berharga dan relevan

dalam proses perancangan UI dan UX aplikasi Lawtronics. Wawancara ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih spesifik dan detail tentang apa yang diperlukan dalam aplikasi layanan hukum, berdasarkan pengalaman dan pengetahuan pengguna di bidang hukum. Berikut ini adalah ringkasan hasil wawancara dari masing-masing responden:

#### **A. Responden 1**

Responden ini memiliki pemahaman mendalam tentang hukum publik dan privat, serta telah mempelajari hukum formil, materiil, dan asas-asas hukum umum. Responden menyebutkan bahwa kendala utama dalam penggunaan jasa hukum adalah kredibilitas penyedia jasa. Dalam proses pembelajaran, responden menggunakan sumber online seperti Hukum Online dan jurnal, namun menilai kesadaran hukum masyarakat masih rendah akibat minimnya advokasi dan persepsi bahwa hukum itu menakutkan. Responden juga telah mengenal platform legal tech dan menggunakan fitur tanya jawab, meski mengalami kendala seperti antarmuka yang sulit dan kurangnya respons real-time. Oleh karena itu, responden berharap platform tersebut menyediakan forum diskusi untuk memudahkan akses informasi hukum secara cepat.

#### **B. Responden 2**

Responden ini memiliki latar belakang hukum dengan fokus pada hukum ketenagakerjaan dan pernah terlibat dalam kasus perdata terkait wanprestasi. Responden juga pernah menggunakan jasa notaris untuk pembuatan akta jual beli tanah, namun merasa terkendala oleh proses yang lama dan banyaknya persyaratan administrasi. Dalam proses pembelajaran, responden memanfaatkan internet serta jurnal nasional dan internasional. Responden berpendapat bahwa kesadaran hukum masyarakat rendah karena aparat penegak hukum yang masih bisa disuap dan adanya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Meskipun belum pernah menggunakan layanan hukum secara online, responden berharap platform legal tech dapat memberikan informasi yang jelas serta meningkatkan efisiensi waktu dan biaya.

**C. Responden 3**

Responden ini adalah mahasiswa hukum semester 5 dengan konsentrasi pada hukum pidana dan belum pernah menggunakan jasa hukum. Dalam proses pembelajaran, responden menggunakan platform berita, situs web pencari jurnal, dan platform konsultasi hukum digital. Menurutnya, kesadaran hukum masyarakat semakin meningkat berkat kemajuan teknologi. Responden juga telah menggunakan legal tech untuk mencari informasi mengenai kasus hukum dan berharap platform tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi hukum terbaru.

**D. Responden 4**

Responden ini adalah mahasiswa hukum semester 7 dan belum pernah menggunakan jasa hukum. Dalam proses pembelajaran, responden menggunakan Google Classroom, HukumOnline.com, Z-library, dan jurnal terakreditasi SINTA. Menurutnya, kesadaran hukum masyarakat masih rendah karena kurangnya sosialisasi dan edukasi. Responden belum pernah menggunakan jasa hukum secara online, namun berharap *legal tech* dapat membantu masyarakat yang membutuhkan jasa hukum dengan cepat dan mudah diakses.

**E. Responden 5**

Responden ini adalah mahasiswa hukum semester 3 dengan konsentrasi hukum internasional, yang aktif mengikuti perkembangan berbagai kasus hukum di Indonesia. Dalam proses pembelajaran, responden menggunakan KUHP, buku sejarah hukum, berita, dan seminar. Responden menilai bahwa kesadaran hukum masyarakat masih rendah karena kurangnya informasi yang disediakan. Responden pernah menggunakan legal tech seperti HukumOnline dan LegalKu untuk mencari materi kuliah, dan berharap platform legal tech dapat menyediakan materi hukum yang lengkap dan selalu up-to-date.

**F. Responden 6**

Responden ini adalah mahasiswa hukum semester 3 dengan konsentrasi hukum pidana, dan belum pernah menggunakan jasa hukum. Dalam proses

pembelajaran, responden memanfaatkan internet dan video materi hukum. Responden menilai bahwa kesadaran hukum masyarakat masih rendah, disebabkan oleh literasi yang kurang dan lemahnya penegakan hukum. Responden pernah menggunakan HukumOnline untuk mencari artikel tugas hukum, dan berharap agar platform *legal tech* dapat menyediakan jurnal serta dasar hukum yang lengkap untuk menunjang pendidikan hukum.

### **3.3.3.2 Pernyataan Masalah dan Solusi Calon Pengguna Potensial**

Peneliti menyusun daftar masalah yang didapatkan dari responden melalui Google Forms, wawancara pengguna khusus, dan analisis kompetitor. Tanggapan berdasarkan data dari survei, wawancara, dan *review* aplikasi kompetitor dianalisis dengan mengelompokkan masalah-masalah tersebut agar terbentuk sebuah kesatuan pernyataan masalah yang jelas, padu, dan terfokus. Dengan merumuskan pernyataan masalah ini, dapat ditentukan akar permasalahan yang perlu diatasi dalam perancangan dan analisis UI dan UX aplikasi Lawtronics. Pernyataan masalah ini berfungsi sebagai landasan dalam merancang solusi yang tepat dan efektif.

Setelah pernyataan masalah terbentuk, langkah berikutnya adalah merumuskan solusi yang tepat untuk setiap masalah yang telah diidentifikasi. Dilakukan tahapan *brainstorming* untuk mencari berbagai alternatif solusi yang dapat diterapkan. Setiap solusi dievaluasi berdasarkan kelayakan dan dampaknya terhadap pengguna. Proses ini memastikan bahwa solusi yang dihasilkan tidak hanya relevan tetapi juga dapat diimplementasikan secara efektif. Dengan merumuskan solusi yang tepat, peneliti memberikan arah yang jelas bagi perancangan dan analisis fitur-fitur pada aplikasi Lawtronics. Berikut adalah tabel 3.10 yang menjelaskan permasalahan, sumber data, serta solusi berdasarkan tahapan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Tabel 3.10 Daftar Masalah dan Solusi Seluruh Pengguna Potensial

No	Masalah	Sumber Data	Solusi
1.	Kurangnya kesadaran hukum di masyarakat karena advokasi yang minim dan anggapan bahwa hukum menyeramkan	Wawancara pengguna khusus	Memberikan edukasi dan advokasi hukum yang lebih luas dan informatif melalui platform digital yang mudah diakses
2.	Proses penggunaan jasa hukum yang lama dan banyak persyaratan administrasi	Wawancara pengguna khusus, analisis kompetitor	Menyediakan layanan hukum <i>online</i> yang lebih cepat dan mudah dengan persyaratan yang jelas dan terintegrasi
3.	Platform hukum yang sulit digunakan dan tidak responsif secara <i>real-time</i>	Wawancara pengguna khusus, analisis kompetitor	Mengembangkan UI yang lebih intuitif dan menambahkan fitur respon <i>real-time</i> dalam aplikasi
4.	Informasi hukum yang kurang lengkap dan sulit diakses di platform digital	Wawancara pengguna khusus, analisis kompetitor	Menyediakan <i>database</i> hukum yang lengkap, terstruktur, dan <i>up-to-date</i> dalam aplikasi
5.	Media pembelajaran hukum yang kurang memadai	Wawancara pengguna khusus	Mengembangkan platform pembelajaran hukum <i>online</i> yang lebih komprehensif dan mudah diakses
6.	Tampilan antarmuka yang membingungkan dan tidak intuitif	Wawancara pengguna khusus, analisis kompetitor	Merancang UI/UX yang lebih sederhana dan <i>user-friendly</i>

Tabel 3.10 Daftar Masalah dan Solusi Seluruh Pengguna Potensial (Lanjutan 2)

No	Masalah	Sumber Data	Solusi
8.	Keterbatasan akses materi hukum untuk mahasiswa	Wawancara pengguna khusus	Menyediakan akses mudah ke jurnal, buku, dan artikel hukum melalui aplikasi
9.	Pengguna tidak mengetahui keberadaan jasa hukum <i>online</i>	Google Forms	Meningkatkan promosi dan edukasi mengenai keberadaan dan manfaat jasa hukum <i>online</i> melalui berbagai media
10.	Kesulitan dalam menyampaikan maksud dan tujuan melalui media <i>online</i>	Wawancara pengguna khusus	Menyediakan fitur konsultasi hukum secara <i>real-time</i> dengan integrasi <i>video call</i> atau chat langsung
11.	Kekhawatiran mengenai kerahasiaan dan privasi dalam konsultasi hukum <i>online</i>	Wawancara pengguna khusus	Menjamin keamanan data dan privasi pengguna dengan enkripsi <i>end-to-end</i> dan kebijakan privasi yang ketat
12.	Kendala waktu dalam mendapatkan respon dari konsultan hukum	Wawancara pengguna khusus, analisis kompetitor	Menambahkan fitur notifikasi dan pengingat otomatis agar pengguna mendapatkan respon lebih cepat
13.	Kurangnya fitur yang relevan dengan kebutuhan pengguna	Wawancara pengguna khusus, analisis kompetitor	Mengembangkan fitur-fitur seperti konsultasi hukum <i>real-time</i> , akses jurnal hukum, dan

Tabel 3.10 Daftar Masalah dan Solusi Seluruh Pengguna Potensial (Lanjutan 3)

No	Masalah	Sumber Data	Solusi
			dokumen hukum yang lengkap
14.	Ketidakhahaman pengguna tentang layanan hukum <i>online</i>	Google Forms, wawancara pengguna khusus	Menyediakan tutorial dan panduan penggunaan aplikasi yang mudah dipahami serta interaktif
15.	Kualitas materi hukum yang tidak merata dan sulit ditemukan	Wawancara pengguna khusus	Menyediakan sistem pencarian dengan kata kunci, filter tanggal, dan filter kategori jasa hukum
16.	Kendala dalam pembuatan dokumen hukum yang memakan waktu	Wawancara pengguna khusus	Menyediakan fitur dokumen hukum dengan <i>template</i> yang mudah diisi dan diunduh dalam format PDF atau DOCX

Data dari hasil survei, wawancara kualitatif, dan analisis kompetitor ini menjadi landasan dalam melakukan perancangan dan analisis UI/UX aplikasi Lawtronics. Dengan mengatasi permasalahan yang diidentifikasi, diharapkan aplikasi Lawtronics dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan solusi yang efektif dalam layanan hukum.

### 3.3.3.3 Penyusunan *Empathy Map*

Tahap berikutnya adalah menyusun *empathy map*. *Empathy map* adalah alat visual yang membantu peneliti memahami kebutuhan, emosi, dan motivasi pengguna secara lebih mendalam. Data dari survei dan observasi dikumpulkan untuk mengisi empat kuadran dalam *empathy map*, yaitu apa yang pengguna katakan, pikirkan, rasakan, dan lakukan. Dengan memahami perspektif pengguna secara lebih menyeluruh, solusi yang dirancang akan lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Tahap berikutnya adalah menyusun *empathy map*. *Empathy*

*map* adalah alat visual yang membantu peneliti memahami kebutuhan, emosi, dan motivasi pengguna secara lebih mendalam. Data survei, wawancara, dan observasi dikumpulkan untuk mengisi empat kuadran dalam *empathy map*, yaitu apa yang pengguna katakan, pikirkan, rasakan, dan lakukan. Berikut adalah *empathy map* untuk aplikasi Lawtronics:

**A. Apa yang Pengguna Katakan (Kuadran *Says*)**

- "Kesadaran hukum di masyarakat masih rendah karena kurangnya sosialisasi dan advokasi."
- "Proses penggunaan jasa hukum terlalu lama dan banyak persyaratan administrasi."
- "*Platform* hukum yang ada sulit digunakan dan tidak responsif secara *real-time*."
- "Informasi hukum di *platform* digital tidak lengkap dan sulit diakses."
- "Saya ingin aplikasi yang memberikan informasi hukum yang mudah diakses dan dipahami."

**B. Apa yang Pengguna Pikirkan (Kuadran *Thinks*)**

- "Apakah aplikasi ini dapat memberikan solusi hukum dengan cepat dan efisien?"
- "Apakah data dan privasi saya akan aman ketika menggunakan aplikasi ini?"
- "Bagaimana aplikasi ini dapat membantu saya memahami hukum dengan lebih baik?"
- "Apakah fitur-fitur yang ada dalam aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan saya?"

**C. Apa yang Pengguna Rasakan (Kuadran *Feels*)**

- Frustrasi karena sulit menemukan informasi hukum yang dibutuhkan.
- Kekhawatiran tentang keamanan dan privasi data saat menggunakan layanan hukum *online*.

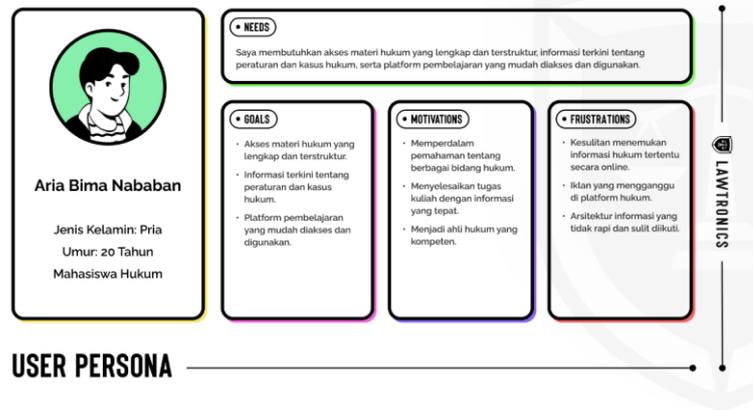
- Ketidakpuasan dengan proses yang lama dan persyaratan administrasi yang rumit.
- Keinginan untuk memiliki akses yang lebih mudah dan cepat terhadap layanan hukum.

**D. Apa yang Pengguna Lakukan (Kuadran *Does*)**

- Mencari informasi hukum melalui internet dan media sosial.
- Menggunakan aplikasi hukum yang tersedia tetapi merasa tidak puas dengan fiturnya.
- Menghubungi konsultan hukum secara langsung untuk mendapatkan bantuan.
- Mengisi survei dan mengikuti wawancara untuk memberikan masukan tentang kebutuhan dan pengalaman pengguna.

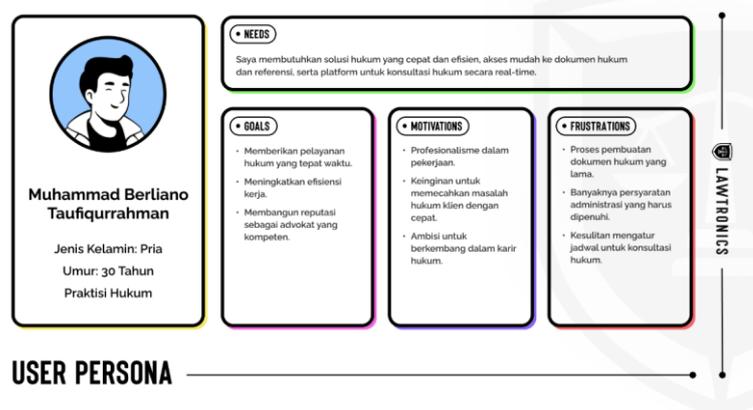
**3.3.3.4 Penyusunan *User Persona***

*User persona* adalah representasi fiktif dari pengguna berdasarkan data nyata yang telah dikumpulkan. *User persona* menggambarkan pengguna secara lebih mendalam dengan memperhatikan kebutuhan (*needs*), tujuan (*goals*), motivasi (*motivation*), dan kendala (*frustration*) yang dialami pengguna. Dibuatkan *user persona* untuk mencerminkan berbagai tipe pengguna yang akan menggunakan aplikasi Lawtronics. *User persona* ini berfungsi sebagai panduan dalam merancang fitur dan antarmuka aplikasi Lawtronics yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan pengguna.



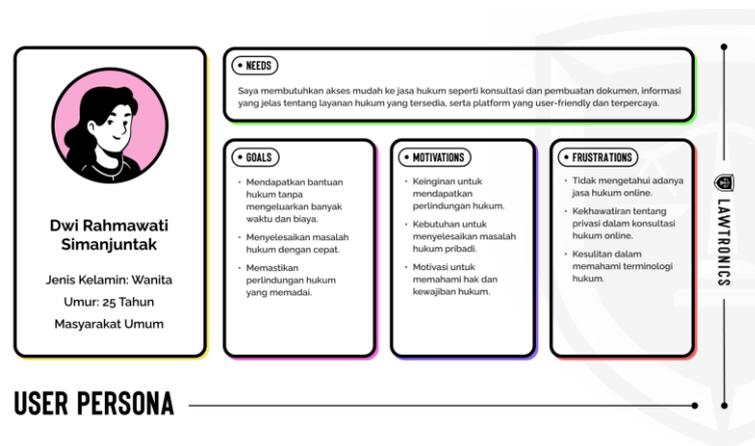
Gambar 3.11 *User Persona* Mahasiswa Hukum

Berdasarkan Gambar 3.11, Aria Bima Nababan adalah seorang mahasiswa hukum berusia 20 tahun yang sangat antusias dalam mempelajari berbagai aspek hukum. Dengan latar belakang pendidikan hukum, Aria membutuhkan akses yang cepat dan mudah ke materi hukum yang lengkap dan terstruktur untuk mendukung studinya. Motivasi utama Aria adalah memperdalam pemahaman tentang berbagai bidang hukum dan menyelesaikan tugas kuliah dengan informasi yang tepat. Namun, Aria sering mengalami kesulitan menemukan informasi hukum tertentu secara *online*, dan terganggu oleh iklan yang mengganggu di *platform* hukum.



Gambar 3.12 *User Persona* Praktisi Hukum

Berdasarkan Gambar 3.12, Muhammad Berliano Taufiqurrahman adalah seorang praktisi hukum berusia 30 tahun yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan hukum yang cepat dan efisien. Berliano membutuhkan solusi yang efektif untuk mendukung pekerjaannya sehari-hari, termasuk akses mudah ke dokumen hukum dan platform untuk konsultasi hukum secara real-time. Berliano termotivasi oleh profesionalisme dalam pekerjaan dan keinginan untuk memecahkan masalah hukum klien dengan cepat. Permasalahan yang dihadapi oleh Berliano adalah proses pembuatan dokumen hukum yang lama dan banyaknya persyaratan administrasi yang harus dipenuhi.



Gambar 3.13 *User Persona* Masyarakat Umum

Berdasarkan Gambar 3.13, Dwi Rahmawati Simanjuntak adalah seseorang dengan usia 25 tahun yang mencari cara untuk mempermudah akses ke layanan hukum. Dwi ingin mendapatkan bantuan hukum yang efisien dan terpercaya tanpa mengeluarkan banyak waktu dan biaya. Dengan motivasi untuk mendapatkan perlindungan hukum dan menyelesaikan masalah hukum pribadi, Dwi sering mengalami kesulitan dalam memahami terminologi hukum dan merasa khawatir tentang privasi dalam konsultasi hukum *online*. Dwi juga kurang mengetahui adanya jasa hukum *online* yang dapat membantunya.

### 3.3.3.5 Penyusunan *Information Architecture*

Berdasarkan dokumen *Information Architecture* yang terlampir, struktur IA aplikasi didesain untuk memudahkan pengguna dalam bernavigasi di dalam aplikasi, yang mencakup beberapa fitur utama yang berfokus pada kemudahan akses layanan hukum. Halaman beranda (Home) berfungsi sebagai pusat akses menuju layanan konsultasi hukum, artikel, dan dokumen hukum. Fitur konsultasi mencakup konsultasi gratis, panggilan suara, dan video, yang dilengkapi dengan pemantauan aktivitas layanan. Pengguna juga dapat mengakses artikel berdasarkan topik tertentu dan mengunduh dokumen hukum sesuai kebutuhan. Selain itu, aplikasi ini menyediakan fitur pengelolaan profil pengguna, termasuk pengaturan identitas dan kata sandi. Desain IA ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam mengakses layanan hukum secara efisien dan terstruktur.

### 3.3.4 *Ideate*

Tahapan *Ideate* merupakan langkah awal dilakukannya proses perancangan desain UI yang bertujuan untuk mengembangkan ide-ide kreatif dan solusi berdasarkan pemahaman yang diperoleh dari tahap *Emphasize* dan *Define*. Tahap *Ideate* dalam *Design Thinking* melibatkan pengembangan berbagai ide solusi potensial melalui proses kreatif yang tujuannya adalah untuk menghasilkan sebanyak mungkin ide tanpa penilaian awal. Pada tahap ini, peneliti didorong untuk berpikir luas dan mengeksplorasi berbagai kemungkinan solusi yang bisa diberikan. Proses ini sering kali melibatkan sketsa dan *prototyping* awal untuk membantu memvisualisasikan dan mengkomunikasikan ide-ide. Pendekatan ini bertujuan untuk mempromosikan eksplorasi yang luas sebelum mengerucutkan ke solusi yang paling layak. [11] Pada tahap ini, peneliti fokus pada perancangan awal desain aplikasi Lawtronics dengan menggunakan berbagai metode dan alat untuk menghasilkan konsep yang inovatif dan efektif.

#### 3.3.4.1 Penyusunan *User Journey Map*

Tahap terakhir dalam *Define* adalah menyusun *user journey map*. *User journey map* menggambarkan perjalanan pengguna dari awal hingga akhir saat menggunakan aplikasi Lawtronics. Peta ini mencakup setiap tahap yang dilalui

pengguna, mulai dari menemukan aplikasi Lawtronics, mendaftar, menggunakan fitur-fitur utama, hingga menyelesaikan kebutuhan hukum pengguna. Setiap titik kontak (*touchpoint*) dianalisis dalam perjalanan pengguna untuk mengidentifikasi potensi masalah dan peluang perbaikan. Berikut adalah tabel yang memaparkan *user journey map* dari tiap *user persona* untuk aplikasi Lawtronics:

#### A. *User Journey Map* Untuk *Persona* Mahasiswa Hukum

*User Journey Map* untuk Aria Bima Nababan adalah representasi visual dari perjalanan seorang mahasiswa hukum saat menggunakan aplikasi Lawtronics. Berikut adalah Tabel 3.11 yang memaparkan *user journey map* dari *user persona* mahasiswa hukum.

Tabel 3.11 *User Journey Map* Mahasiswa Hukum

<i>Journey</i>	<i>Touchpoints</i>	<i>Actions</i>	<i>Emotions</i>	<i>Pain Points</i>
<b><i>Awareness</i></b>	Mendengar dari teman atau dosen, melihat iklan atau artikel di situs hukum <i>online</i>	Mencari informasi lebih lanjut, membaca ulasan dan fitur aplikasi	Penasaran, tertarik, ingin tahu	Informasi yang tidak cukup detail
<b><i>Consideration</i></b>	Mengunjungi situs resmi, membaca <i>review</i> , melihat demo atau video tutorial	Membandingkan fitur, mempertimbangkan keuntungan dan kelemahan	Terinspirasi, penuh harapan	Kesulitan menemukan perbandingan objektif

Tabel 3.11 *User Journey Map* Mahasiswa Hukum (Lanjutan 1)

<b><i>Journey</i></b>	<b><i>Touchpoints</i></b>	<b><i>Actions</i></b>	<b><i>Emotions</i></b>	<b><i>Pain Points</i></b>
<b><i>Sign-Up</i></b>	Mengunduh aplikasi, membuka aplikasi dan memulai proses pendaftaran	Mengisi formulir pendaftaran, verifikasi akun	Bersemangat, cemas tentang keamanan data	Proses verifikasi yang lambat atau gagal
<b><i>Utilization</i></b>	Menggunakan fitur utama, mengunduh materi hukum dan template dokumen	Mengajukan pertanyaan di forum, menggunakan konsultasi hukum	Terbantu, percaya diri, terhubung	Respons yang lambat, keterbatasan akses
<b><i>Resolution</i></b>	Mendapatkan jawaban atau solusi, menyelesaikan tugas kuliah	Mengunduh dokumen, menggunakan informasi untuk keperluan akademis	Lega, puas, bersyukur	Proses mendapatkan solusi yang memakan waktu
<b><i>Advocacy</i></b>	Berbagi pengalaman positif, menulis ulasan	Merekomendasikan kepada rekan, memberikan umpan balik	Bangga, puas, bersemangat	Harapan agar aplikasi terus diperbarui

## B. *User Journey Map Untuk Persona Praktisi Hukum*

*User journey map* untuk Muhammad Berliano Taufiqurrahman adalah representasi visual dari perjalanan seorang praktisi hukum saat menggunakan aplikasi Lawtronics. Berikut adalah Tabel 3.12 yang memaparkan *user journey map* dari *user persona* praktisi hukum.

Tabel 3.12 *User Journey Map* Praktisi Hukum

<i>Journey</i>	<i>Touchpoints</i>	<i>Actions</i>	<i>Emotions</i>	<i>Pain Points</i>
<i>Awareness</i>	Melihat iklan di media sosial, mendengar dari kolega di kantor	Mengunjungi situs web resmi, membaca ulasan pengguna	Penasaran, skeptis, tertarik	Informasi iklan yang mungkin dilebih-lebihkan
<i>Consideration</i>	Mengunjungi situs resmi, membaca review, melihat demo atau tutorial	Mencoba demo aplikasi	Terinspirasi, penuh harapan	Mempertimbangkan biaya dan waktu implementasi
<i>Sign-Up</i>	Mengunduh aplikasi, membuka aplikasi dan memulai proses pendaftaran	Mengisi formulir pendaftaran, verifikasi akun	Berseemangat, cemas tentang keamanan data	Proses verifikasi yang lambat atau gagal

Tabel 3.12 *User Journey Map* Praktisi Hukum (Lanjutan 1)

<b><i>Journey</i></b>	<b><i>Touchpoints</i></b>	<b><i>Actions</i></b>	<b><i>Emotions</i></b>	<b><i>Pain Points</i></b>
<b><i>Exploration</i></b>	<i>Dashboard</i> utama aplikasi, menjelajahi fitur seperti konsultasi hukum, pembuatan dokumen	Menyesuaikan pengaturan akun, mencoba fitur konsultasi	Senang, puas, antusias	Kompleksitas fitur dan kebutuhan akan pelatihan
<b><i>Utilization</i></b>	Menggunakan fitur utama, mengunduh materi hukum dan <i>template</i> dokumen	Mengajukan pertanyaan di forum, menggunakan konsultasi hukum	Terbantu, percaya diri, terhubung	Respons yang lambat, keterbatasan akses
<b><i>Resolution</i></b>	Mendapatkan jawaban atau solusi, menyelesaikan masalah hukum klien	Mengunduh dokumen, menggunakan informasi untuk keperluan pekerjaan	Lega, puas, bersyukur	Proses mendapatkan solusi yang memakan waktu
<b><i>Advocacy</i></b>	Berbagi pengalaman positif, menulis ulasan	Merekomendasikan kepada rekan, memberikan umpan balik	Bangga, puas, bersemangat	Harapan agar aplikasi terus diperbarui

### C. *User Journey Map Untuk Persona Masyarakat Umum*

*User Journey Map* untuk Dwi Rahmawati Simanjuntak adalah representasi visual dari perjalanan seorang masyarakat umum saat menggunakan aplikasi Lawtronics. Berikut adalah Tabel 3.13 yang memaparkan *user journey map* dari *user persona* masyarakat umum.

Tabel 3.13 *User Journey Map* Masyarakat Umum

<i>Journey</i>	<i>Touchpoints</i>	<i>Actions</i>	<i>Emotions</i>	<i>Pain Points</i>
<i>Awareness</i>	Melihat iklan di media sosial, mendengar dari teman kuliah	Mengunjungi situs web resmi, membaca ulasan pengguna	Penasaran, skeptis, tertarik	Informasi iklan yang mungkin dlebih-lebihkan
<i>Consideration</i>	Mengunjungi situs resmi, membaca ulasan pengguna, melihat demo atau video tutorial	Menghubungi tim sales untuk presentasi fitur, mencoba demo aplikasi	Terinspirasi, penuh harapan	Mempertimbangkan biaya dan waktu implementasi
<i>Sign-Up</i>	Mengunduh aplikasi, membuka aplikasi dan memulai proses pendaftaran	Mengisi formulir pendaftaran, verifikasi akun	Bersemangat, cemas tentang keamanan data	Proses verifikasi yang lambat atau gagal

Tabel 3.13 *User Journey Map* Masyarakat Umum (Lanjutan 1)

<b><i>Journey</i></b>	<b><i>Touchpoints</i></b>	<b><i>Actions</i></b>	<b><i>Emotions</i></b>	<b><i>Pain Points</i></b>
<b><i>Exploration</i></b>	Dashboard aplikasi, menjelajahi fitur seperti konsultasi hukum, pembuatan dokumen	Menyesuaikan pengaturan akun, mencoba fitur konsultasi	Senang, puas, antusias	Kompleksitas fitur dan kebutuhan akan pelatihan
<b><i>Utilization</i></b>	Menggunakan fitur utama, mengunduh materi hukum dan <i>template</i> dokumen	Mengajukan pertanyaan di forum, menggunakan konsultasi hukum	Terbantu, percaya diri, terhubung	Respons yang lambat, keterbatasan akses
<b><i>Resolution</i></b>	Mendapatkan jawaban atau solusi, menyelesaikan masalah hukum pribadi	Mengunduh dokumen, menggunakan informasi untuk keperluan pribadi	Lega, puas, bersyukur	Proses mendapatkan solusi yang memakan waktu
<b><i>Advocacy</i></b>	Berbagi pengalaman positif, menulis ulasan	Merekomendasikan kepada teman, memberikan umpan balik	Bangga, puas, bersemangat	Harapan agar aplikasi terus diperbarui

#### **3.3.4.2 User Flow Diagram**

Tahapan yang selanjutnya peneliti lakukan adalah membuat *user flow diagram*. *User flow diagram* adalah representasi visual dari alur kerja pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi Lawtronics. Diagram ini menggambarkan langkah-langkah yang diambil pengguna dari awal hingga mencapai tujuan tertentu, serta bagaimana fitur-fitur saling terhubung dan mendukung alur tersebut. *User flow diagram* digunakan untuk memvisualisasikan fitur-fitur menjadi gambaran simbolis dari algoritma, sehingga dapat memahami dan mengidentifikasi potensi hambatan atau ketidakefisienan dalam alur kerja pengguna. Dengan memahami *user flow*, peneliti dapat merancang UI dan UX yang optimal.

#### **3.3.4.3 Wireframe/Low-Fidelity Design**

Langkah terakhir yang dilakukan dalam tahapan *Ideate* adalah pembuatan *wireframe* atau *low-fidelity design* dari aplikasi Lawtronics. *Wireframe* adalah representasi visual sederhana dari tata letak dan struktur halaman atau antarmuka pengguna. *Wireframe low-fidelity* digunakan untuk fokus pada struktur dan fungsi dasar tanpa terganggu oleh detail visual. *Wireframe* membantu peneliti untuk memahami tata letak dan hierarki informasi, serta membuat keputusan desain awal sebelum masuk ke tahap *prototyping* yang lebih rinci.

#### **3.3.5 Prototype**

Tahap *Prototype* adalah tahapan di mana peneliti akan membuat representasi nyata dalam bentuk desain konkret dan interaktif dari ide-ide yang telah ditentukan. *Prototyping* merupakan proses pembuatan versi awal dari solusi yang memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi bagaimana ide-ide yang telah ditentukan akan bekerja dalam praktik nyata. [11] Pada tahap ini, peneliti memfokuskan pada pembuatan elemen-elemen visual dan fungsional dari aplikasi yang akan digunakan sebagai dasar untuk pengujian lebih lanjut. Melalui serangkaian langkah yang sistematis, peneliti dapat menciptakan representasi yang mendekati bentuk akhir aplikasi, yang memungkinkan untuk mendapatkan umpan balik awal dari pengguna sebelum masuk ke tahap pengembangan penuh.

### **3.3.5.1 User Interface (UI) Kit**

Setelah *moodboards* selesai dibuat, peneliti melanjutkan perancangan tampilan UI dengan pembuatan UI *kit*. UI *kit* adalah kumpulan komponen visual seperti palet warna, tipografi, ikon, dan tombol yang akan digunakan secara konsisten dalam seluruh aplikasi Lawtronics. UI *kit* dirancang untuk memastikan keselarasan dan konsistensi dalam elemen-elemen desain UI, sehingga menciptakan pengalaman pengguna yang lebih menyatu dan profesional. UI *kit* berfungsi sebagai panduan dengan memberikan referensi yang jelas mengenai elemen-elemen visual yang harus digunakan dan cara penggunaannya.

### **3.3.5.2 High-Fidelity Design**

Tahapan yang selanjutnya yang dilakukan adalah *high-fidelity design*. *High-fidelity design* adalah desain UI yang sangat rinci dan realistis, yang mencerminkan bagaimana aplikasi Lawtronics akan terlihat dan berfungsi secara nyata. UI *kit* yang telah dibuat digunakan untuk mengembangkan layar dan elemen yang interaktif dalam aplikasi Lawtronics, serta memberikan perhatian khusus pada detail visual dan fungsional. *High-fidelity design* ini mencakup semua elemen visual utama, termasuk tata letak halaman, navigasi, dan interaksi pengguna, untuk memberikan gambaran desain dari aplikasi Lawtronics yang mendekati produk akhir.

### **3.3.5.3 Prototyping**

Tahap terakhir dalam *prototype* adalah membuat *high-fidelity design* menjadi interaktif melalui *prototyping*. Alat *prototyping* Figma digunakan untuk menghubungkan layar dan elemen interaktif untuk menciptakan simulasi dari aplikasi Lawtronics yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan seolah-olah itu adalah produk yang telah diciptakan. *Prototyping* ini tidak hanya membantu dalam menguji alur pengguna dan interaksi, tetapi juga berfungsi sebagai alat untuk mendapatkan umpan balik dari calon pengguna potensial. Dengan prototipe yang interaktif, masalah desain dapat teridentifikasi dan teratasi sebelum memasuki tahap pengembangan teknis, sehingga mengurangi risiko perubahan besar di tahap akhir perancangan dan analisis proyek.

### 3.3.6 Test

Tahap *Test* melibatkan evaluasi prototipe oleh pengguna akhir untuk mendapatkan umpan balik yang akan digunakan untuk menyempurnakan solusi yang telah dibuat. Tahapan *test* merupakan tempat di mana peneliti akan belajar dari pengguna untuk iterasi lebih lanjut. Nantinya, umpan balik dari pengguna akhir akan menjadi komponen yang penting dalam proses *Design Thinking*. Pengujian memungkinkan peneliti untuk memahami apa yang berhasil dan apa yang tidak, dan menggunakan informasi ini untuk memperbaiki solusi. Proses ini memastikan bahwa solusi yang dihasilkan tidak hanya inovatif tetapi juga sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. [11] Pada tahap ini, peneliti menggunakan berbagai metode *usability testing* untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan desain, serta untuk memahami bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi Lawtronics dalam situasi nyata. Dengan menggunakan data yang dikumpulkan dari testing, peneliti dapat membuat perbaikan dan iterasi pada desain untuk memastikan aplikasi Lawtronics memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Dalam melaksanakan *usability testing*, peneliti menggunakan metode *remote interview* dengan memanfaatkan aplikasi konferensi Zoom Meetings dan Figma sebagai alat *prototyping* yang dipakai oleh responden. Pengujian *usability testing* kualitatif dan kuantitatif dilakukan kepada 20 responden dan pengujian evaluasi heuristik dilakukan kepada 3 *expert* atau ahli.

Alur testing *prototype* dimulai dengan memberikan *prototype* yang sudah peneliti siapkan kepada responden untuk dilakukan *testing*. *Prototype* dibuat pada aplikasi Figma dan peneliti akan melihat secara langsung bagaimana responden berinteraksi dengan Lawtronics menggunakan *prototype* tersebut secara *online* melalui fitur *share screen* pada aplikasi Zoom Meetings. Setiap *task scenario* yang diberikan berhasil diselesaikan oleh responden, peneliti akan mengajukan pertanyaan dengan hasil berupa data kualitatif untuk dianalisis oleh peneliti. Dalam proses menyelesaikan *task scenario* yang diberikan, peneliti akan memperhatikan bagaimana responden berinteraksi dengan *prototype*, memerhatikan pada poin apa responden merasa kesulitan, serta berapa lama responden menghabiskan waktu untuk menyelesaikan *task scenario* tersebut. Nantinya, hasil data analisis pada tahapan ini akan menjadi hasil berupa data kualitatif dan kuantitatif. Keseluruhan

responden untuk pengujian ini akan mencakup seluruh jenis *user persona* yang telah dianalisis dan disusun oleh peneliti pada tahapan penelitian sebelumnya, yang terdiri dari Mahasiswa Hukum, Praktisi Hukum, dan Masyarakat Umum.

Setelah seluruh *task scenario* telah selesai diuji oleh responden, peneliti akan memberikan kuisioner SEQ kepada tiap responden untuk mendapatkan umpan balik mengenai kemudahan dalam menyelesaikan tugas. Setelah itu, peneliti juga memberikan kuisioner SUS untuk mengukur kegunaan sistem secara keseluruhan. Dengan demikian, setelah rangkaian *test* ini selesai, maka iterasi *design thinking* yang pertama akan selesai dan disusun laporan analisis mengenai hasil pengujian pada iterasi ini yang dilanjutkan dengan perencanaan perbaikan mengenai desain UI/UX dari aplikasi Lawtronics.

Pada iterasi yang kedua, peneliti melakukan penyempurnaan *prototype* berdasarkan hasil pengujian dari iterasi yang pertama. Pada iterasi kedua, fokus utama adalah memastikan bahwa aplikasi Lawtronics sudah memenuhi nilai-nilai *Heuristic*. Pengujian *Heuristic Evaluation* akan dilakukan oleh 3 *expert* atau ahli di bidang UI/UX.

#### **3.3.6.1 Task Scenario**

*Task scenario* merupakan daftar tugas spesifik yang harus diselesaikan oleh pengguna. *Task scenario* ini dirancang untuk mencerminkan situasi dan aktivitas nyata yang akan dihadapi oleh pengguna saat menggunakan aplikasi Lawtronics. *Task scenario* yang telah disusun nantinya diubah menjadi *flow* yang diuji oleh pengguna menggunakan aplikasi Figma. Melalui skenario ini, penelitian dilakukan dengan mengamati bagaimana pengguna menavigasi antarmuka dan menyelesaikan tugas-tugas tertentu serta mengidentifikasi area di mana pengguna mengalami kesulitan atau merasa kebingungan.

#### **3.3.6.2 Single Ease Questions (SEQ)**

Pada tahapan ini, peneliti memberikan sebuah pertanyaan kepada pengguna setiap terselesaikannya satu *task scenario*, yang disebut sebagai *Single Ease Questions* (SEQ). SEQ adalah pertanyaan tunggal yang meminta responden untuk menilai kesulitan pengguna dalam menyelesaikan tugas tertentu pada skala

numerik. Pada tahap ini juga, peneliti memberikan sebuah kesempatan kepada pengguna, terkait apa harapan pengguna terhadap aplikasi Lawtronics setelah melalui *task scenario* tersebut. Tahapan ini nantinya membantu peneliti dalam mengidentifikasi tugas-tugas yang mungkin memerlukan perbaikan lebih lanjut dan memberikan wawasan tentang aspek-aspek desain yang mungkin perlu disederhanakan atau diperjelas untuk memberikan kemudahan kepada pengguna dalam menggunakan aplikasi Lawtronics.

### **3.3.6.3 Penghitungan *Task Completion Rate* dan Identifikasi Masalah**

Setelah responden menyelesaikan *task scenario* yang diberikan, akan diukur nilai *task completion rate*, yaitu persentase tugas yang berhasil diselesaikan oleh para pengguna. Metode ini membantu dalam menilai sejauh mana pengguna dapat mencapai tujuan pengguna tanpa mengalami hambatan yang signifikan. Tingkat keberhasilan penyelesaian tugas memberikan nantinya memberikan indikasi tentang keefektifan dan intuitivitas desain dari aplikasi Lawtronics.

Setelah itu, akan diidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi oleh pengguna selama mengerjakan *task scenario*. Data yang dikumpulkan meliputi durasi penyelesaian tugas, tingkat keberhasilan mengerjakan tugas, dan *hotspot* di mana responden mengalami kesulitan. Umpan balik dan pendapat responden terkait *task scenario* juga dicatat untuk memberikan wawasan mendalam tentang masalah-masalah spesifik yang mungkin tidak terdeteksi selama perancangan awal. Identifikasi data dari *task completion rate* dan masalah yang dialami pengguna disusun menjadi sebuah tabel yang memberikan gambaran lebih lengkap tentang performa aplikasi Lawtronics dan area yang perlu diperbaiki.

#### **3.3.6.4 System Usability Scale (SUS)**

Penelitian akan menggunakan *System Usability Scale (SUS)*, yaitu sebuah kuesioner yang terdiri dari sepuluh pertanyaan yang digunakan untuk mengevaluasi kegunaan sistem secara keseluruhan. Responden diminta untuk memberikan penilaian pada skala *Likert* untuk berbagai aspek desain, seperti kemudahan penggunaan, kompleksitas, dan kepuasan. *System Usability Scale (SUS)* memberikan skor numerik yang memungkinkan untuk membandingkan kegunaan aplikasi Lawtronics dengan standarisasi yang telah diatur.

#### **3.3.6.5 Heuristic Evaluation**

Pada tahap ini, peneliti akan bekerja sama dengan para *expert* atau ahli dalam pengujian kegunaan untuk melakukan evaluasi terhadap nilai-nilai heuristik dari hasil perancangan dan analisis UX dan UI aplikasi Lawtronics yang telah dilakukan sebelumnya. Sebelum pengujian dilakukan kepada para ahli kegunaan, nilai-nilai heuristik terlebih dahulu diuraikan berdasarkan tinjauan pustaka dan menerapkannya pada *prototype* yang telah dibuat. Setiap elemen pada *prototype* ini dikembangkan dengan mematuhi pedoman dengan menyusun daftar hal-hal yang harus dipenuhi dalam masing-masing nilai heuristik. Dengan memberikan daftar yang jelas tentang elemen-elemen yang harus dinilai berdasarkan heuristik, para ahli dapat lebih fokus dan sistematis dalam evaluasi pengguna. Hasil dari evaluasi heuristik nantinya akan digunakan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan sebelum aplikasi Lawtronics diluncurkan.

#### **3.3.7 Iterasi Desain**

Dalam konteks penelitian ini, iterasi desain dilakukan sebanyak dua kali untuk memastikan bahwa aplikasi Lawtronics yang dikembangkan memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal dan mematuhi standar kegunaan yang sesuai. Iterasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah yang ditemukan selama pengujian, serta untuk memastikan bahwa desain akhir sesuai dengan nilai-nilai heuristik yang telah ditetapkan.

### 3.3.7.1 Iterasi Pertama

Pada tahap iterasi yang pertama, akan dikumpulkan dan dianalisis data dari *usability testing* awal, termasuk *feedback* dari pengguna dan hasil pengukuran seperti *Task Completion Rate*, *System Usability Scale (SUS)*, dan *Single Ease Questions (SEQ)*. Berdasarkan analisis ini, akan diidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki untuk iterasi berikutnya.

Pada iterasi pertama akan disusun daftar hal-hal yang harus diterapkan pada aplikasi Lawtronics berdasarkan hasil analisis pada pengujian iterasi ini. Setiap elemen desain yang akan diperbaiki pada iterasi selanjutnya harus mematuhi akan pedoman ini untuk meningkatkan kegunaan dan kenyamanan pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi Lawtronics.

### 3.3.7.2 Iterasi Kedua

Pada tahap ini, dilakukan penyesuaian desain dengan fokus pada hasil data *usability testing* tahap pertama serta melakukan penerapan nilai-nilai heuristik dengan tujuan menghasilkan desain final yang siap untuk evaluasi lebih mendalam. Analisis ini digunakan untuk membuat penyesuaian terakhir pada desain aplikasi Lawtronics.

Hasil dari iterasi kedua adalah sebuah desain final yang lebih memenuhi dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Setelah melakukan perbaikan berdasarkan data umpan balik dari pengguna, dilakukan pengujian evaluasi heuristik yang melibatkan para ahli atau *expert* dalam pelaksanaannya. Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa desain akhir tidak hanya intuitif dan mudah digunakan tetapi juga memenuhi standar kegunaan yang sudah diatur secara luas. Para ahli kegunaan akan menilai desain berdasarkan prinsip-prinsip heuristik yang telah ditetapkan aturannya serta memberikan rekomendasi akhir untuk penyempurnaan pada aplikasi Lawtronics.

### 3.3.8 Penyusunan Laporan

Langkah terakhir dalam proses penelitian ini adalah menyusun laporan yang mendokumentasikan hasil penemuan terkait perancangan antarmuka dan pengalaman pengguna aplikasi layanan hukum *online* berbasis *mobile*. Data yang

telah dikumpulkan dan dianalisis akan menjadi landasan untuk merumuskan kesimpulan dan rekomendasi. Temuan dari penelitian ini akan disampaikan dalam bentuk skripsi sebagai bagian dari persyaratan akademis yang harus dipenuhi di Universitas Lampung. Proses penyusunan laporan ini menjadi tahap penutup yang menandai kesimpulan dari upaya penelitian ini serta memberikan kontribusi penting bagi pengetahuan di bidang *UI/UX design* dan penerapan praktisnya dalam konteks pelayanan hukum *online* berbasis aplikasi *mobile*.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa kesimpulan yang dapat diberikan:

1. Aplikasi Lawtronics merupakan aplikasi *mobile* yang dirancang untuk memberikan akses mudah dan terjangkau terhadap layanan hukum bagi masyarakat luas. Aplikasi ini dikembangkan menggunakan metode *Design Thinking*, yang terdiri dari lima tahapan: *Emphatize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Fitur-fitur utama yang dikembangkan dalam aplikasi ini meliputi konsultasi hukum berbayar dan gratis, serta akses ke artikel hukum dan dokumen hukum.

2. Solusi desain dalam pengembangan aplikasi Lawtronics mencakup dari seluruh hasil tahapan dalam metode *Design Thinking*, dengan hasil yang menunjukkan bahwa solusi desain yang diterapkan tidak hanya meningkatkan kemudahan penggunaan, tetapi juga memperbaiki pengalaman pengguna secara keseluruhan, khususnya dalam hal aksesibilitas dan kepuasan.

3. Data hasil pengujian tahap pertama dan kedua menunjukkan bahwa aplikasi Lawtronics berhasil mencapai tujuan dari perancangan UI/UX. Pengujian SEQ menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa mudah dalam menyelesaikan *task*, dengan skala likert yang mayoritas berada pada skala 6 dan 7. Skor SUS menunjukkan hasil yang memuaskan dengan rentang 70-85, menandakan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi terhadap aplikasi. Tingkat keberhasilan tugas (*Task Completion Rate*) juga menunjukkan hasil yang baik, dengan mayoritas pengguna dapat menyelesaikan *task* tanpa masalah yang berarti. Selain itu, evaluasi heuristik oleh para ahli menegaskan bahwa aplikasi ini memiliki *usability* yang baik, dengan permasalahan kebergunaan yang ditemukan telah diperbaiki.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, beberapa

saran dapat diberikan untuk pengembangan aplikasi Lawtronics di masa depan:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hanya terbatas pada pembuatan prototipe, disarankan untuk mengembangkan aplikasi Lawtronics lebih lanjut ke tahap implementasi yang sesungguhnya. Selain itu, untuk terus meningkatkan kepuasan pengguna, pengembang secara berkala melakukan pembaruan dan penyempurnaan aplikasi berdasarkan umpan balik pengguna dan perkembangan teknologi terkini.

2. Penggunaan enkripsi dan metode keamanan lainnya harus diterapkan untuk melindungi informasi pribadi pengguna.

Dengan mengikuti saran-saran ini, diharapkan aplikasi Lawtronics dapat terus berkembang dan memberikan layanan yang optimal bagi penggunanya. Penelitian ini memberikan dasar yang kuat untuk pengembangan berkelanjutan dan menekankan pentingnya pendekatan desain yang berpusat pada pengguna dalam menciptakan aplikasi yang efisien dan efektif untuk digunakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. A. Faribi, M. U. Batubara, and U. Dharmawangsa, "Penggunaan Internet Sebagai Media Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Hukum Online di Kantor Kejaksaan Negeri Bangka Selatan," *Jurnal Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, vol. 7 no. 1, pp. 1–8, 2022.
- [2] A. H. Usman, "Kesadaran Hukum Masyarakat dan Pemerintah Sebagai Faktor Tegaknya Negara Hukum di Indonesia," *Jurnal Wawasan Hukum*, vol. 30 no. 1, pp. 26–53, 2013.
- [3] K. Mania, "Legal Technology: Assessment of the Legal Tech Industry's Potential," *Journal of the Knowledge Economy*, vol. 14, no. 2, pp. 595–619, Jun. 2023, doi: 10.1007/s13132-022-00924-z.
- [4] "Badan Pusat Statistik." Accessed: Apr. 08, 2024. [Online]. Available: <https://www.bps.go.id/id/publication/2023/08/31/131385d0253c6aae7c7a59fa/statistik-telekomunikasi-indonesia-2022.html>
- [5] Komarudin, *Ensiklopedia Manajemen*, 5th ed. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- [6] H. M. Jogiyanto, *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- [7] M. A. Muhyidin, M. A. Sulhan, and A. Sevtiana, "Perancangan UI/UX Aplikasi MY CIC Layanan Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Aplikasi Figma," *Jurnal Digit*, vol. 10, no. 2, p. 208, Dec. 2020, doi: 10.51920/jd.v10i2.171.
- [8] D. Haryuda, M. Asfi, and R. Fahrudin, "Perancangan UI/UX Menggunakan Metode Design Thinking Berbasis Web Pada Laportea Company," *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, vol. 8, no. 1, pp. 111–117, Dec. 2021, doi: 10.33197/jitter.vol8.iss1.2021.730.
- [9] B. Huda, T. Paryono, and A. Fauzi, *UI/UX Design Bagi Para Perancang dan*

- Pengembang Produk atau Layanan Digital*, vol. 1. Kalimantan Tengah: PT. Asadel Liamsindo Teknologi, 2023.
- [10] A. S. Hussein, *Metode Design Thinking untuk Inovasi Bisnis*, vol. 1. UB Press, 2018.
- [11] H. Plattner, C. Meinel, and L. Leifer, *Design Thinking: Understand – Improve – Apply*. Berlin: Springer Berlin, Heidelberg, 2011. doi: <https://doi.org/10.1007/978-3-642-13757-0>.
- [12] H. Y. Madawara, P. F. Tanaem, and D. H. Bangkalang, “Perancangan UI/UX Aplikasi KTM Multifungsi Menggunakan Metode Design Thinking ,” *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, vol. 5, no. 2, pp. 111–125, Nov. 2022, doi: 10.37792/jukanti.v5i2.560.
- [13] K. Moran, “Nielsen Norman Group: Usability Testing 101.” Accessed: Jun. 01, 2024. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/usability-testing-101/>
- [14] J. Nielsen, “Nielsen Norman Group: Quantitative Studies: How Many Users to Test?” Accessed: Jun. 01, 2024. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/quantitative-studies-how-many-users/>
- [15] R. N. Fadilah and D. Sweetania, “Perancangan Design Prototype UI/UX Aplikasi Reservasi Restoran dengan Menggunakan Metode Design Thinking ,” *Jurnal Ilmiah Teknik*, vol. 2, no. 2, pp. 132–146, May 2023, doi: 10.56127/juit.v2i2.826.
- [16] K. N. Goh, Y. Y. Chen, F. W. Lai, S. C. Daud, A. Sivaji, and S. T. Soo, “A Comparison of Usability Testing Methods for an E-Commerce Website: A Case Study on a Malaysia Online Gift Shop,” in *2013 10th International Conference on Information Technology: New Generations*, IEEE, Apr. 2013, pp. 143–150. doi: 10.1109/ITNG.2013.129.
- [17] J. Brooke, “SUS: A Retrospective,” *J Usability Stud*, vol. 8, no. 2, pp. 29–40, Feb. 2013.
- [18] S. A. Purnamasari, N. Heryana, and K. Prihandani, “Perbandingan Penggunaan System Usability Scale dan Usefull, Satisfaction and Ease of Use Questionnaire pada Usability Testing,” *Jurnal Ilmiah Informatika*, vol. 6, no. 1, pp. 59–69, Jun. 2021, doi: 10.35316/jimi.v6i1.1236.

- [19] D. I. Kartika, Y. T. Mursyito, and R. R. M. Putri, "Analisis Usability Aplikasi Mobile Pemesanan Layanan Taksi Perdana Menggunakan Metode Webuse dan Heuristic Evaluation," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 8, Aug. 2018.
- [20] J. Nielsen, *Usability Engineering*, vol. 3rd Edition. 955 Massachusetts Avenue, Cambridge, MA 02139: Academic Press, Inc, 1993.
- [21] D. Aditama, H. Tolle, and H. Muslimah Az-Zahra, "Perancangan Dashboard Sistem Informasi Pemeringkatan UBAQA (UB Annual Quality Award) dengan Metode Human Centered Design," 2020. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [22] M. D. Muliani, I. Aknuranda, and A. N. Rusydi, "Perancangan Antarmuka Pengguna Sistem Informasi Penilaian Kinerja Guru Menggunakan Human Centered Design (HCD) (Studi Kasus: SMP Islam Sabilurrosyad Malang)," 2020. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [23] N. D. Abrilia and T. Sudarwanto, "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya," *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, vol. 8, no. 3, 2020.
- [24] N. Amriani, *Mediasi : Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, 1st ed. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- [25] I. M. Said, "Kajian Semantik Terhadap Produk Hukum Tertulis di Indonesia," *Mimbar Hukum - Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, vol. 24, no. 2, p. 187, Oct. 2012, doi: 10.22146/jmh.16131.
- [26] N. Hatzijordanou, N. Bohn, and O. Terzidis, "A systematic literature review on competitor analysis: status quo and start-up specifics," *Management Review Quarterly*, vol. 69, no. 4, pp. 415–458, Nov. 2019, doi: 10.1007/s11301-019-00158-5.
- [27] P. Cairns, I. Pinker, A. Ward, E. Watson, and A. Laidlaw, "Empathy maps in communication skills training," *Clinical Teacher*, vol. 18, no. 2, pp. 142–146, Apr. 2021, doi: 10.1111/tct.13270.
- [28] R. F. A. Aziza, "Analisis Kebutuhan Pengguna Aplikasi Menggunakan User Persona dan User Journey," *Information System Journal*, vol. 3 no. 2, pp. 6–10, 2020.

- [29] C. Wodtke and A. Govella, *Information architecture : blueprints for the Web*. New Riders, 2009.
- [30] A. Resmini and L. Rosati, *Pervasive Information Architecture*. 2011.
- [31] D. Benyon, *Designing User Experience A guide to HCI, UX and Interaction Design*. 2019. [Online]. Available: [www.pearson.com/uk](http://www.pearson.com/uk)
- [32] Interaction Design Foundation - IxDF, “What is How Might We (HMW)?,” Interaction Design Foundation - IxDF. Accessed: Jun. 10, 2024. [Online]. Available: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/how-might-we>
- [33] N. Gajjar, V. P. S. Pandian, S. Suleri, and M. Jarke, “Akin: Generating UI Wireframes from UI Design Patterns Using Deep Learning,” in *International Conference on Intelligent User Interfaces, Proceedings IUI*, Association for Computing Machinery, Apr. 2021, pp. 40–42. doi: 10.1145/3397482.3450727.
- [34] L. Lin and W. Lee, “UI toolkit for non-designers in the enterprise applications industry,” *CHI '07 Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems*, pp. 1795–1803, May 2007.
- [35] J. Li, G. W. Tigwell, and K. Shinohara, “Accessibility of High-Fidelity Prototyping Tools,” in *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*, Association for Computing Machinery, May 2021. doi: 10.1145/3411764.3445520.
- [36] S. Rahman, V. P. S. Pandian, and M. Jarke, “RUIITE: Refining UI layout aesthetics using transformer encoder,” in *International Conference on Intelligent User Interfaces, Proceedings IUI*, Association for Computing Machinery, Apr. 2021, pp. 81–83. doi: 10.1145/3397482.3450716.
- [37] R. Hidayat, “Sistem Informasi Ekspedisi Barang Dengan Metode E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan,” *Jurnal Sisfotek Global*, vol. 4, no. 2, Sep. 2014.
- [38] W. Buxton and R. Sniderman, “Iteration in the Design of the Human-Computer Interface,” *Human Factors Association of Canada*, pp. 72–81, 1980, [Online]. Available: <http://www.billbuxton.com/iteration.html>
- [39] “Figma.” Accessed: Apr. 08, 2024. [Online]. Available:

<https://www.figma.com/about/>

[40] “Google Forms.” Accessed: Apr. 08, 2024. [Online]. Available:

<https://www.google.com/forms/about/>

[41] “Zoom Support.” Accessed: Apr. 08, 2024. [Online]. Available:

<https://support.zoom.com/hc/en>