

# **Bab I   Pendahuluan**

## **I.1 Latar Belakang**

Pada dasarnya, kehadiran hukum pidana di tengah masyarakat dimaksudkan untuk memberikan rasa aman kepada individu maupun kelompok dalam masyarakat dalam melaksanakan aktifitas kesehariannya[1]. Sesuai dengan salah satu pengertian negara hukum, dimana setiap tindakan penyelenggaraan negara serta warga negara serta warga negara harus dilakukan berdasarkan dan di dalam koridor hukum, maka yang harus mengawal konstitusi adalah segenap penyelenggara negara dan seluruh warga negara dengan cara menjalankan wewenang, hak dan kewajiban konstitusionalnya[1].

Untuk mewujudkan hal tersebut kedalam hukum di Indonesia, dewasa ini masih jauh dari apa yang diharapkan. Hal ini disebabkan salah satunya adalah kesadaran hukum dari masyarakat itu sendiri [2]. Di dalam ilmu hukum dikenal dengan adanya beberapa pendapat tentang kesadaran hukum. Diantara sekian banyak pendapat, terhadap suatu rumusan yang menyatakan bahwa sumber satu-satunya hukum dan kekuatan mengikatnya hukum adalah kesadaran hukum masyarakat[2].

Kesadaran hukum atau pola perilaku masyarakat mengenai peristiwa-peristiwa tertentu belum sejalan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tertulis, khususnya pada yang menyangkut kepastian hukum dan ketertiban umum. Sudah terdapat beberapa aplikasi yang membahas mengenai hukum di Indonesia yang bertujuan untuk sosialisasi terhadap masyarakat tentang pentingnya kesadaran hukum dengan menyediakan fitur konsultasi, dan memberikan jasa seperti konsultasi kepada orang yang ahli di bidangnya untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, tetapi keberadaan aplikasi tersebut masih bisa dibilang kurang diketahui oleh masyarakat. Karena masih adanya kekurangan tentang bagaimana aplikasi memperhatikan bagaimana pengguna menggunakan aplikasi atau disebut UX(*user experience*)[3].

Oleh karena itu, dibutuhkan aplikasi konsultasi serupa yang dapat memperhatikan bagaimana pengguna menggunakan aplikasi, dengan merancang aplikasi dengan menggunakan pendekatan *user experience*.

Pada saat ini, teknologi sudah berkembang sangat pesat dan menjadi peran penting bagi orang-orang, bahkan berinteraksi melalui internet telah menjadi bagian dalam kehidupan sehari-hari[4], salah satunya yang termasuk *gateway* penting untuk berinteraksi dalam internet adalah *website* [5]. Pengaksesan *website* juga sangat mudah, karena banyak teknologi sudah terintegrasi untuk mengakses *website* dimana saja, terutama sekarang semua serba cepat dan praktis, mengakibatkan meningkatnya pengembangan teknologi *mobile* [6] yaitu *smartphone*, sehingga diperlukan aplikasi yang *powerful* dan efisien [6] untuk mendukung perkembangan teknologi tersebut.

Pengguna memiliki ekspektasi tinggi terhadap aplikasi yang dapat diakses dengan mudah dan cepat, maka pembuatan aplikasi yang baik harus memfokuskan pada kebutuhan dan keinginan pengguna dalam interaksinya untuk menjadi salah satu kunci keberhasilan [3]. Namun, masih ditemukannya ketidaknyamanan seperti kecepatan *loading*, *usability*, kinerja aplikasi [4] dan tampilan aplikasi yang mempengaruhi kepuasan pengguna, maka diperlukannya UX untuk memenuhi kebutuhan pengguna tersebut, karena UX yang berdasarkan standar ISO FDIS 9241-210 dan Forlizzi and Battarbee adalah bagaimana tanggapan, sikap, emosi *user* saat menggunakan layanan untuk mencapai tujuan tertentu [3] [7] . UX terjadi karena ada sebuah interaksi antara manusia dengan komputer melalui sebuah aplikasi. Hampir semua orang menilai sebuah aplikasi bukan hanya dari kualitas dan harga, tetapi dari kenyamanan tampilan hingga layanan yang diberikan [4].

*User Centered Design* dapat dianggap sebagai praktik, bidang, kerajinan, kerangka kerja, filosofi, disiplin, atau metode alat desain untuk digunakan manusia oleh manusia dalam proses desain. Terlepas dari bagaimana seseorang menulis UCD - kerangka kerja, filosofi, dll - prinsip mendefinisikan UCD menempatkan kekhawatiran pengguna di pusat keputusan desain[8]. Lalu prinsip

dari UCD sendiri adalah dengan melibatkan partisipasi pengguna dalam pengembangan untuk memastikan permintaan pengguna dan minat.

*Usability evaluation* adalah sebuah tes yang dari sudut pandang beberapa perusahaan, merupakan bagian dari upaya yang lebih besar untuk meningkatkan profitabilitas produk. Ada banyak aspek untuk melakukannya, yang pada akhirnya juga sangat menguntungkan pengguna: keputusan desain diinformasikan oleh data yang dikumpulkan dari perwakilan pengguna untuk mengekspos masalah desain sehingga dapat diperbaiki, sehingga meminimalkan atau menghilangkan frustrasi bagi pengguna[9].

Banyak bidang pekerjaan yang membuat aplikasi untuk berinteraksi dengan pengguna, termasuk di bidang pekerjaan konsultasi, yang diaplikasikan ke bidang elektronik menjadi *e-consultation*. Namun, untuk penerapan aplikasi di bidang konsultasi elektronik, masih ada salah satu bidang yang belum menerapkan konsultasi yang belum diterapkan ke bagian konsultasi, yaitu konsultasi di bidang pasal-pasal hukum pidana. Sehingga di penelitian ini, penulis mengambil kasus pengembangan aplikasi konsultasi elektronik tentang pidana hukum umum, penulis juga menerapkan metode desain *User Centered Design*. Berdasarkan tahapan dalam *User Centered Design*, langkah yang dilakukan penulis secara berurutan adalah menganalisa kesulitan pengguna pada salah satu aplikasi pidana hukum yang telah ada, mengambil atau menentukan masalah penelitian dan wawancara pengguna.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan, didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Kesadaran akan hukum di masyarakat Indonesia yang masih minim, karena belum banyaknya aplikasi berbasis konsultasi / sosialisasi tentang hukum pidana di Indonesia, dan aplikasi konsultasi yang belum menerapkan *user experience*.

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang desain aplikasi konsultasi elektronik bidang hukum pidana dengan menggunakan pendekatan *user experience* dan metode perancangan *user centered design*
2. Menguji desain aplikasi konsultasi elektronik dengan menggunakan metode *usability evaluation*.

### **I.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari pengembangan desain ini diharapkan dapat membawa beberapa manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan atau saran bagi penelitian tentang bagaimana merancang sebuah aplikasi dengan menggunakan pendekatan UX dengan baik dan benar, dan dalam pengembangan aplikasi *e-consultation* di bidang konsultasi undang-undang dan pasal hukum tindak pidana di Indonesia.

2. Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan oleh Program Studi S1 Sistem Informasi di Universitas Telkom untuk merancang sebuah aplikasi dengan menggunakan pendekatan UX dengan baik dan benar, dan dalam pengembangan aplikasi *e-consultation* di bidang konsultasi undang-undang dan pasal hukum tindak pidana di Indonesia.

### **I.5 Batasan Masalah**

Pada penelitian ini terdapat batasan-batasan yang perlu diperhatikan agar nantinya tidak keluar dari topik yang dibahas, diantaranya adalah:

1. Perancangan aplikasi hanya menggunakan software *adobe XD*.

2. Manusia: pengujian yang dilakukan hanya dengan 5 responden saja.
3. Teknologi: perancangan hanya sampai tahap prototyping.
4. Struktur: aplikasi yang dibuat mirip / mendekati dengan aplikasi *e-consultation*.
5. Tugas: aplikasi memberikan jawaban untuk permasalahan kesadaran hukum yang minim.