

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hukum bagaikan sebuah kumpulan ketentuan atau perintah yang mencakup berbagai ketentuan yang dibuat untuk mengatur perilaku dan tindakan masyarakat agar tercipta lingkungan yang tertib dan kondusif. Hukum menurut (Elsa Nurahma Lubis & Dwi Fahmi, 2021) merupakan aturan yang dibuat oleh badan resmi yang memiliki kewenangan dan mengikat masyarakat untuk patuh, sebab jika terjadinya sebuah pelanggaran maka akan berakibat dengan diambilnya tindakan dengan hukuman tertentu. Penegakan hukum yang adil dan merata merupakan pilar fundamental bagi terciptanya tatanan kehidupan bermasyarakat yang harmonis dan sejahtera di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal ini sejalan dengan prinsip negara hukum yang menyatakan bahwa segala aspek kehidupan harus didasarkan pada hukum yang menyatakan bahwa segala aspek kehidupan harus didasarkan pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Adanya peningkatan angka kasus hukum di Indonesia yang mencapai 7,3% dibandingkan tahun sebelumnya, menjadi sebuah indikator bahwa masih terdapat celah dalam upaya penegakan hukum. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih komprehensif dan sistematis untuk meningkatkan efektivitas penegakan hukum di Indonesia.

Sebagai Ibu Kota Jawa Timur, angka kriminalitas di Kota Surabaya naik hingga 9% di tahun 2022 dibanding tahun sebelumnya. Berdasarkan data yang ada dari (Pengadilan Negeri, 2023), tercatat kasus atau laporan yang terjadi di bulan September 2023 mencapai hingga 2323 kasus. Angka peningkatan yang terus terjadi menjadi tantangan tersendiri bagi seluruh penegak hukum, khususnya para penasihat/*lawyer* untuk dapat menyelesaikan kasus tersebut yang jika di hitung 5 hari kerja setiap minggunya, maka rata-rata ada 105 kasus baru tiap harinya. Berdasarkan data tersebut, disebutkan bahwa kasus perceraian, pembagian harta warisan, serta perbuatan melawan hukum yang mendominasi banyaknya kasus yang terjadi.

Lembaga peradilan yang ideal penting untuk menyelenggarakan peradilan dengan cara yang praktis, efisien, dan ekonomis Hal ini perlu dilakukan untuk memastikan bahwa setiap orang memiliki akses yang sama terhadap keadilan, mandaatm serta jaminan keamanan hukum tanpa terbebani oleh proses yang rumit dan berbelit. Menurut *International Consorsium For Court Excelent* (ICCE) dalam (Burhanuddin et al., 2019) menjelaskan bahwa salah satu tanda atau indikator keunggulan sistem peradilan adalah kemampuan sistem tersebut untuk menjalankan proses peradilan secara efektif dan efisien.

Namun penggunaan aturan dan bahasa hukum yang sering kali sulit dimengerti oleh masyarakat umum, membuat mereka yang tidak memiliki latar belakang hukum kesulitan dalam memahami bagaimana mereka bisa mencari keadilan. Untuk menangani permasalahan tersebut, diperlukan individu atau pejabat yang memiliki pemahaman yang baik mengenai hukum. Individu atau

pejabat yang memiliki pemahaman tentang hukum ini dapat memberikan layanan atau konsultasi hukum kepada masyarakat.

Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Legundi merupakan salah satu organisasi yang berfokus pada pemberian bantuan hukum kepada masyarakat yang membutuhkan pendampingan hukum di wilayah Jawa Timur, berlokasi di Jalan Legundi No. 31, Kecamatan Ketabang, Kota Surabaya. Di LBH Legundi hingga saat ini metode konsultasi yang digunakan masih manual, di mana masyarakat harus mendatangi langsung lembaga bantuan hukum untuk menggunakan layanan konsultasi dan melaporkan tindakan yang berkaitan dengan hukum.

Ketika menggunakan layanan konsultasi hukum atau legalitas tertentu, seringkali masyarakat/klien mengalami beberapa masalah. Beberapa contohnya seperti proses pembuatan dokumen yang cukup memakan waktu lama, juga untuk sekadar mengetahui kemajuan proses hukum, berkonsultasi, atau memberikan berkas-berkas yang dibutuhkan oleh praktisi, klien harus membuat janji terlebih dahulu. Namun, hal tersebut juga belum pasti dan harus diubah karena berbagai alasan. Hal tersebut mengakibatkan pemborosan waktu dan biaya.

Dalam era digital ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memfasilitasi pertukaran informasi dengan cepat tanpa terhalang oleh keterbatasan ruang dan waktu. Kemajuan teknologi yang bergerak dengan cepat memberikan pengaruh positif pada hampir semua aspek kehidupan manusia, hal tersebut juga termasuk dalam bidang layanan hukum. (Sudarmaji & Pranoto, 2021). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan kasus hukum dapat

meningkatkan efisiensi dalam proses penyelesaian kasus di pengadilan, karena secara empiris, investasi dalam teknologi dapat memberikan kontribusi positif terhadap hasil kerja suatu lembaga atau organisasi.

Berdasarkan hal tersebut, muncullah gagasan pembuatan rancangan aplikasi untuk mempermudah dalam pelayanan serta legalitas hukum lainnya yang dilakukan oleh masyarakat umum dengan tiap praktisi. Ide ini merupakan sebuah rancangan untuk platform konsultasi dan beberapa layanan hukum yang ditangani langsung oleh praktisi-praktisi profesional dibidangnya. Dengan itu, masyarakat umum yang ingin menyelesaikan permasalahannya dapat dengan segera terbantu dan ditindaklanjuti oleh bantuan profesional. Platform ini terinspirasi dari beberapa aplikasi yang telah ada seperti Perqara, Oleco, dan Laporhukum, kemudian penulis mengambil inisiatif untuk meningkatkan aksesibilitas aplikasi sehingga lebih mudah digunakan oleh mereka yang hendak melaporkan permasalahannya.

Dengan penyempurnaan antarmuka aplikasi yang menarik dan mudah digunakan dalam platform ini akan lebih ditingkatkan, sehingga capaian utama dalam memudahkan proses penyelesaian masalah dapat tercapai secara maksimal. Sejumlah aplikasi yang sudah ada telah memberikan penulis inspirasi untuk menciptakan beberapa inovasi. Harapannya, platform ini dapat menjadi sebuah aplikasi layanan dan konsultasi hukum yang lebih efektif dan efisien dalam mengatasi berbagai permasalahan di Indonesia.

Salah satu alternatif metode yang sering digunakan dalam pembuatan rancangan aplikasi ialah *Design Thinking*. *Design thinking* merupakan sebuah

metode non-linear dan iteratif yang digunakan untuk memecahkan masalah dengan cara memahami kebutuhan pengguna, meluruskan asumsi, mengidentifikasi solusi, serta menguji langsung solusi tersebut pada pengguna. Dalam konteks pengembangan atau rancangan aplikasi layanan dan konsultasi hukum berbasis mobile, penerapan metode *design thinking* dimaksudkan untuk memvalidasi bahwa pemecahan masalah yang dikembangkan sungguh-sungguh mempertimbangkan serta memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna dan mampu menawarkan solusi yang lebih efektif dalam menyelesaikan permasalahan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari paparan latar belakang di atas, berikut adalah rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini:

1. Bagaimana menerjemahkan hasil analisis user experience ke dalam desain yang efektif dan efisien?
2. Bagaimana penerapan pendekatan *design thinking* dalam merancang aplikasi mobile?
3. Bagaimana merancang aplikasi yang dapat menangani permasalahan yang terjadi di LBH Legundi?

1.3 Batasan Masalah

Mengacu pada rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka ditetapkan sejumlah batasan masalah dalam kajian penelitian ini, yang meliputi:

1. Merancangan *user interface* berbasis mobile dengan menggunakan software Figma

2. Menggunakan metode *design thinking* dalam perancangan aplikasi pada kajian ini.
3. Penelitian ini menghasilkan sebuah rancangan antarmuka pengguna berupa prototype, dan tidak meliputi *backend* pada aplikasi tersebut.
4. Objek penelitian dilakukan di LBH Legundi Surabaya.
5. Analisis perbandingan aplikasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 3 aplikasi.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menghasilkan rekomendasi desain *interface* dari sebuah *platform mobile*. Adapun beberapa tujuan lain seperti:

1. Menggunakan pendekatan *design thinking* untuk menganalisis pengalaman pengguna guna memahami kebutuhan mereka.
2. Merancang solusi desain berdasarkan hasil analisis pengalaman pengguna.
3. Mengkaji antarmuka yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan menerapkan metode *System Usability Scale (SUS)*
4. Meminimalisir atau mengurangi permasalahan yang terjadi di LBH Legundi terkait banyaknya kasus hukum yang ditangani.

1.5 Manfaat Penelitian

Keberhasilan dari kajian penelitian ini diproyeksikan akan memberikan kontribusi positif dan nilai tambah bagi berbagai pihak. Berikut adalah hasil yang diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa:

1. Bagi LBH Legundi Surabaya

- a. Aplikasi ini dapat membantu masyarakat dalam menyelesaikan berbagai permasalahan hukum yang dialami.
- b. Memberikan solusi kepada mitra untuk membuat *User Interface* beserta *User Experience* yang baik untuk aplikasi sesuai dengan hasil analisis.

2. Bagi Penulis

- a. Mampu meningkatkan pemahaman terkait perancangan aplikasi dengan menerapkan metode *design thinking*.
- b. Memperluas pengetahuan dan keterampilan dalam mengenai serta menyelesaikan permasalahan yang ada.

3. Bagi Universitas Narotama

Temuan penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya di bidang yang sama, dan diharapkan untuk dapat berpotensi meningkatkan pemahaman dan digunakan sebagai studi perbandingan di masa mendatang.