

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN PROFIL MITRA

2.1 Penelitian Terdahulu

Hasil dari penelitian-penelitian terdahulu digunakan sebagai landasan untuk membentuk kerangka pemikiran rancangan penelitian dan mengidentifikasi persamaan serta perbedaan untuk penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian-penelitian terdahulu.

Berdasarkan penelitian yang berjudul “Perancangan Desain Aplikasi Layanan Hukum pada Startup Halo Law Menggunakan Metode Design Thinking dan Scrum” oleh (Dhiaulhaq et al., 2022) memiliki tujuan untuk merancang aplikasi hukum yang menekankan pada analisis kebutuhan pengguna saat melakukan transaksi hukum. Kemudian mengujinya dengan memadukan pendekatan metodologi kualitatif dan kuantitatif. Pada penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking* yang terdiri dari 5 tahapan, yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Hasil yang didapat menegaskan bahwa pengguna aplikasi menganggap fitur yang dikembangkan mudah digunakan, disertai mendapatkan tanggapan atau umpan balik positif oleh pengguna. Aplikasi ini juga mendapatkan skor 82 dalam pengujian *usability*. Seluruh fungsi aplikasi diuji oleh calon pengguna dan dievaluasi oleh ahli seperti notaris dan PPAT. Pendekatan yang menggabungkan *design thinking* dan *scrum* mendorong pengembangan aplikasi yang memenuhi kebutuhan calon pengguna, memungkinkan perkiraan waktu yang

lebih akurat, serta meningkatkan transparansi dalam penetapan prioritas utama sehingga anggota tim dapat mencapai MVP lebih cepat.

Terdapat beberapa persamaan dengan penelitian diatas, diantaranya ialah penggunaan metode dan tahapan yang sama serta program yang dirancang berkaitan dengan layanan hukum. Perbedaannya ialah aplikasi diatas layanan hukum yang diangkat berkaitan dengan Notaris dan PPAT.

Kedua, penelitian yang berjudul “Analisa Metode *Design Thinking* Dalam Merancang Aplikasi Recording Ternak (Studi Kasus: Kelompok Tani Bersama)” oleh (Hardinata et al., 2023) menggunakan metode *Design Thinking* yang menitikberatkan pada pendekatan kreatif dan empati untuk memahami masalah, menemukan solusi inovatif, dan merancang pengalaman pengguna yang lebih baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk penerapan metode *design thinking* dalam proses perancangan aplikasi recording ternak Kelompok Tani Karya Bersama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan metode *design thinking* meningkatkan pemahaman kebutuhan pengguna oleh pengembang aplikasi. Prosesnya yang dimulai dengan fase empati, dimana peneliti harus memahami tantangan dan kebutuhan kelompok tani bersama dalam pencatatan dan peternakan. Fase *define* membantu mengidentifikasi masalah dan menentukan arah pengembangan aplikasi. Selanjutnya fase *ideate* memungkinkan tim untuk menghasilkan ide dan solusi yang berbeda. Pada tahap prototipe, model aplikasi dibuat dan diuji oleh pengguna untuk evaluasi efektivitas kegunaannya.

Persamaan penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian diatas adalah penelitian tersebut pendekatan yang digunakan menggunakan metode yang sama. Sedangkan untuk perbedaannya adalah tempat atau studi kasus itu dilakukan untuk penelitian tersebut.

Ketiga, penelitian yang berjudul “Perancangan Tampilan Antarmuka Aplikasi *Self-Care* Berbasis *Mobile* Untuk Mengatasi Kesehatan Mental Dengan Metode *Design Thinking*.” Oleh (Bagaskara et al., 2023) menggunakan pendekatan metode *Design Thinking* yang mana hasil akhirnya berupa prototype aplikasi *Self-Care* yang memenuhi kebutuhan pengguna. Tujuan dibuatnya perancangan ini adalah untuk membantu *user* mengurangi stres, meningkatkan mutu tidur, serta meningkatkan kesehatan mental secara menyeluruh. Penelitian ini melakukan proses empati dengan wawancara dan observasi kebutuhan pengguna. Dalam proses wawancara tersebut, diberikan beberapa pertanyaan untuk mengetahui pengalaman mahasiswa terutama saat menggunakan beberapa fitur yang membantu mahasiswa dalam penyelesaian masalah kesehatan mental. Hasil pengujian menggunakan metode SUS menunjukkan rata-rata nilai sebesar 83,5. Skor tersebut tentu merupakan angka yang sangat baik dalam perancangan, sistem telah dapat diterima dan dari perspektif Letter Grade, serta sistem ini berada dalam golongan A dengan peringkat yang cukup baik.

Persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap penelitian diatas ialah keluaran atau *output* dari penelitian tersebut merupakan sebuah rancangan aplikasi yang berbentuk prototype, selain itu persamaan yang lain adalah penghitungan skor untuk menguji kegunaan aplikasi tersebut yang menggunakan

metode *System Usability Scale*. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada pengambilan objek pada bidang lain itu sendiri.

Keempat, berdasarkan penelitian yang berjudul “Perancangan Ulang UI/UX Website Bumdes Baturiti Menggunakan Metode SUS dan *Design Thinking*” oleh (Dewangkara et al., 2023) menggunakan metode kualitatif yang dikombinasikan dengan metode *design thinking*. Metode yang dilakukan menggunakan teknik triangulasi, yaitu mengumpulkan data melalui sumber dan memvalidasi data yang telah didapatkan. Penelitian ini bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dengan meningkatkan minat calon pembeli melalui tampilan situs web yang responsif dan menarik. Peneliti menggunakan metode *Design Thinking* untuk menyelesaikan permasalahannya. Setelah dilakukan perancangan ulang, hasil yang didapat yaitu *prototype* UI/UX yang dirancangan masuk dalam kategori “Sangat Layak” dengan skor 88,5 melalui pengujian menggunakan metode SUS.

Terdapat beberapa persamaan dengan penelitian diatas, yaitu menggunakan metode *Design Thinking* dalam perancangannya, serta menganalisis website yang telah ada untuk diperbarui. Sedangkan untuk perbedaannya terdapat pada penerapan aplikasi yang berbeda. Penulis menggunakan aplikasi berbasis mobile sedangkan pada penelitian diatas menggunakan aplikasi berbasis website.

Kelima, penelitian berjudul “Implementasi *User Experience* Menggunakan Metode *Design Thinking* pada *Prototype* Aplikasi *Cleanstic*” oleh (Karnawan, 2021). Dalam penelitian ini, digunakan metode design thinking yang dari tahap awal perancangan hingga tahap akhir dengan tujuan untuk mencapai tingkat

pengalaman pengguna yang optimal. Tujuan penelitian ini dimaksudkan sebagai upaya inovatif untuk mengembangkan solusi permasalahan sampah plastik dengan tujuan memberi edukasi kepada masyarakat untuk membantu menyelesaikan permasalahan sampah plastik. Penelitian ini menghasilkan sebuah prototype desain aplikasi berbasis mobile yang bernama *Cleanstic*. Dalam perancangannya, peneliti menggunakan pendekatan *Design Thinking* dengan menganalisis kebutuhan pengguna melalui wawancara dan survei. Perancangan yang dilakukan juga melalui proses *testing* kepada calon pengguna. Setelah dilakukan evaluasi atau *testing* menggunakan *prototype* dengan *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ), diperoleh hasil *learnability* 62,2, *usability* 82,2, skor SUS 78,8 serta tanggapan kolektif dalam aspek *attractiveness* sebesar 2,197, *perspicuity* 2,275, *efficiency* sebesar 2,150, *dependability* 2,050, *stimulation* 2,383, dan *novelty* sebesar 2,089. Hasil evaluasi secara keseluruhan menunjukkan tingkat kualitas yang *good* dan *excellent*.

Persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap penelitian diatas ialah penggunaan metode yang sama yaitu *Design Thinking* untuk merancang sebuah aplikasi, serta pengujian rancangan aplikasi menggunakan *System Usability Scale*. Letak perbedaan antara penelitian yang diatas dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah ada pada objek yang digunakan dan lokasi pelaksanaan.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Perancangan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, perancangan mengacu pada aktivitas, proses atau metode yang digunakan untuk merancang sesuatu. Menurut (Agung et al., 2022), perancangan merupakan proses mendeskripsikan, merencanakan, dan membuat sketsa dari berbagai elemen yang berbeda dan mengaturnya menjadi satu kesatuan yang fungsional. Menurut para ahli dalam penelitiannya, perancangan ini melibatkan berbagai teknik dan mencakup penjelasan rinci mengenai struktur dan komponen, serta diskusi mengenai keterbatasan yang mungkin timbul dalam implementasi proses tersebut.

2.2.2 *User Interface*

ISO (*International Organization for Standardization*) menetapkan standar untuk mendefinisikan *User Interface* yang mencakup semua elemen sistem interaktif (baik dalam perangkat lunak maupun perangkat keras). Tujuan dari *User Interface* ini menurut (Rianingtyas & Wardani, 2019) adalah untuk memberikan informasi dan instruksi kepada pengguna untuk melakukan fungsi tertentu dalam sistem interaktif. Desain *User Interface* yang efektif harus menemukan keselarasan sempurna antara estetika unggul dan kemudahan interaksi yang tidak memerlukan usaha ekstra (Rochmawati, 2019).

2.2.3 *User Experience*

Menurut (Ernanda et al., 2021), definisi *User Experience* atau pengalaman pengguna adalah pemahaman dan reaksi individu yang terjadi sebagai akibat dari penggunaan produk, sistem, atau layanan yang diharapkan. Dalam kalimat tersebut,

istilah produk mengacu pada produk, sistem, ataupun layanan. Salah satu prinsip pengembangan pengalaman pengguna (UX) adalah dengan memberdayakan audiens untuk menentukan kepuasan mereka sendiri (*customer rule*). Terlepas dari seberapa canggih fungsi produk, sistem, atau layanan, kualitas pengalaman pengguna menurun tanpa kelompok sasaran dapat merasakan kepuasan, standar, dan kenyamanan dalam berkomunikasi (Wiryawan, 2011).

2.2.4 *Design Thinking*

Design Thinking menurut Tim Brown, CEO of IDEO dalam (Rizky Rabbani, 2021) digambarkan sebagai sebuah metode disiplin yang menggunakan kepekaan dan teknik perancangan untuk menghubungkan kebutuhan individu dengan apa yang dapat dicapai oleh teknologi dan bagaimana teknologi dapat menciptakan nilai bagi pelanggan dan peluang di pasar yang selaras dengan strategi bisnis yang berlaku. *Design Thinking* sendiri memiliki 5 tahapan, yaitu:

- A. *Empathize*. Mendapatkan pemahaman empatik tentang masalah yang ingin diselesaikan merupakan langkah pertama dalam metode *Design Thinking*. Hal ini melibatkan observasi mendalam, wawancara, serta pengumpulan data untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai kebutuhan, harapan, dan tantangan pengguna. Dengan memahami kebutuhan pengguna yang lebih baik, tim perancangan dapat menciptakan solusi yang lebih relevan dan efektif.
- B. *Define*. Pada tahap ini, seluruh informasi yang telah dikumpulkan pada tahap *empathize* kemudian dianalisis dan disintesis untuk menentukan inti masalah yang ingin diidentifikasi. Langkah ini sangat berguna dalam penyelesaian masalah pelanggan karena telah dilakukan penetapan masalah.

- C. *Ideate*. Tahap *ideate* ini merupakan tahap menghasilkan ide. Untuk menyelesaikan masalah yang telah ditetapkan pada tahap *define*, semua ide akan dipertimbangkan pada tahap ini. Ide-ide kemudian diteliti dan diuji untuk menemukan cara terbaik memecahkan suatu masalah atau menyediakan elemen yang diperlukan untuk menghindari potensi masalah.
- D. *Prototype*. Pada tahapan ini merupakan tahap yang mana ide-ide yang paling menjanjikan diubah menjadi *prototype* yang lebih konkret. *Prototype* merupakan versi awal aplikasi yang digunakan untuk menguji konsep dan fitur, dapat berupa model kasar atau simulasi yang memungkinkan pengguna dan tim perancangan melihat sejauh mana solusi tersebut dapat menyelesaikan masalah.
- E. *Test*. Yang terakhir, hasil dari *prototype* kemudian akan dijalani pengujian oleh pengguna. Proses pengujian ini memberikan informasi berharga untuk menilai kesesuaian solusi yang diusulkan dengan kebutuhan pengguna dan untuk menentukan apakah ada aspek yang memerlukan perbaikan. Hasil pengujian ini dapat memicu proses iterasi dan penyempurnaan desain sebelum aplikasi dijalankan sepenuhnya.

2.2.5 Figma

Menurut (Wardhanie & Lebdaningrum, 2023), Figma merupakan alat desain yang biasa digunakan untuk membuat tata letak aplikasi untuk berbagai *platform*, termasuk perangkat seluler, desktop, dan situs web, serta banyak aplikasi lainnya. Figma dapat digunakan pada berbagai sistem operasi juga, seperti Windows, Linux, dan macOS selama terhubung ke jaringan internet. Umumnya, figma digunakan

oleh individu yang berprofesi atau bekerja dalam beberapa bidang seperti antarmuka pengguna (UI/UX), desain web, dan lainnya.

2.2.6 Usability Testing

Definisi *Usability Testing* menurut (Riyadi & James, 2021) merupakan suatu metode evaluasi untuk suatu produk dengan cara mengujinya secara langsung kepada pengguna. *Usability Testing* ini juga merupakan komponen penting dalam mengevaluasi kemudahan penggunaan antarmuka pengguna suatu sistem atau situs web (Larasati, 2020). *Usability* yang aspek utamanya berkaitan dengan seberapa mudah suatu sistem dapat digunakan, terdapat faktor-faktor utama yang terdiri dari 5 bagian, yaitu *Learnability* (Kemudahan), *Efficiency* (Efisiensi), *Memorability* (Mudah Diingat), *Error* (Kesalahan), dan *Satisfaction* (Kepuasan).

2.2.7 System Usability Scale

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Nugroho et al., 2022), *System Usability Scale* yang dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 ini merupakan suatu cara untuk menguji kegunaan suatu aplikasi menggunakan skala sepuluh poin yang memberikan gambaran umum mengenai tingkat kegunaan dari sudut pandang pengguna. Penerapan *System Usability Scale* (SUS) dalam pendekatan *Design Thinking* menurut (Yusup et al., 2023) dapat membantu mengevaluasi pengalaman pengguna dan merancang *prototype* untuk meningkatkan situs yang dikembangkan.

2.3 Profil Mitra

2.3.1 Sejarah Mitra

Yayasan Lembaga Bantuan Hukum (LBH) di Indonesia didirikan pada tanggal 1970 oleh inisiatif dari Dr. Adnan Buyung Nasution, S.H dengan dukungan penuh dari Ali Sadikin yang menjabat sebagai Gubernur Jakarta saat itu. Pembentukan yayasan ini didirikan dengan maksud tujuan yaitu untuk memberikan bantuan hukum kepada masyarakat tidak mampu dalam berbagai kasus. Sehingga masyarakat tidak mampu tersebut dapat mengakses keadilan dari bantuan yayasan ini.

Pembentukan Lembaga Bantuan Hukum yang bermula hanya berada di Jakarta, kemudian diikuti dengan pembentukan kantor-kantor cabang LBH di berbagai wilayah, termasuk Banda Aceh, Medan, Palembang, Padang, Bandar Lampung, Bandung, Semarang, Bali, Manado, Yogyakarta, Makassar, Papua, Pekanbaru, dan Surabaya. Dan hingga saat ini, Yayasan Lembaga Bantuan Hukum Indonesia ini memiliki 17 kantor cabang yang tersebar di 17 provinsi.

Di tahun 1978, Yayasan Lembaga Bantuan Hukum (LBH) di Surabaya didirikan oleh Persatuan Advokat Indonesia (PERADIN) dengan tujuan yang sama yaitu untuk memberikan bantuan hukum bagi masyarakat tidak mampu. Pada akhir tahun 1980-an, mereka membuka cabang di Kota Malang yang melayani pada wilayah Malang Raya, termasuk Kabupaten Malang, Kota Malang, dan Kota Batu. Pada bulan November 1987, mereka bergabung dengan Yayasan Lembaga Bantuan Hukum Indonesia (YLBHI) di Jakarta.

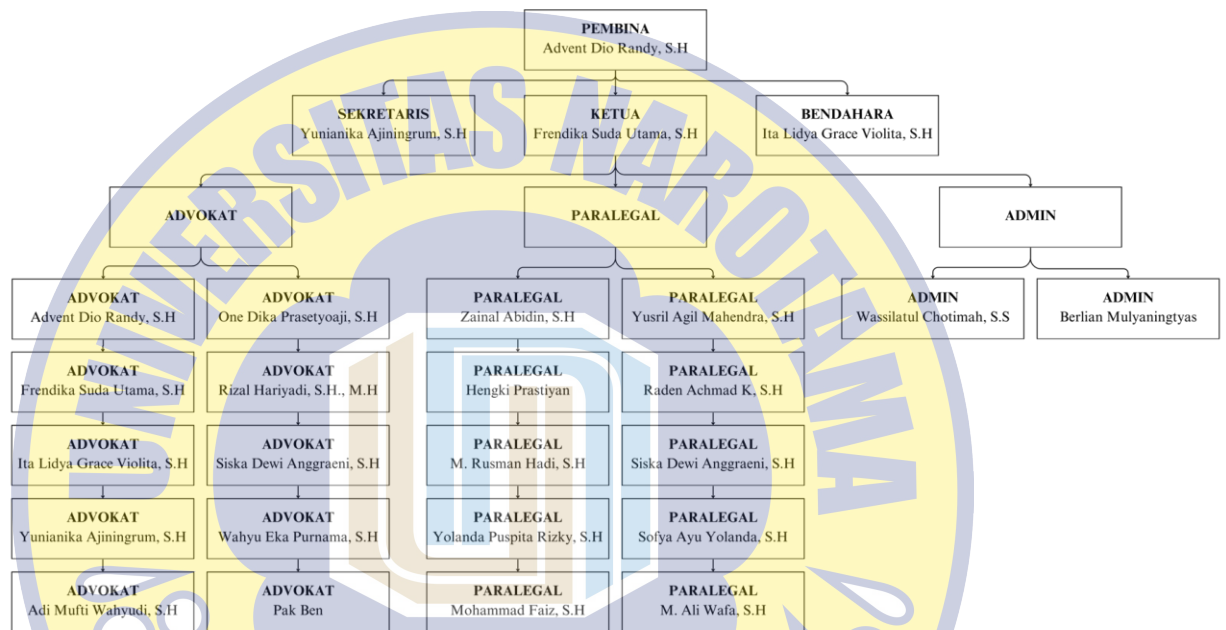
Selama bergabung dengan YLBHI, mereka mengubah fokus bantuan hukum yang semula konvensional menjadi Bantuan Hukum Struktural. Bantuan Hukum Struktural sendiri merupakan upaya untuk mengubah struktur sosial, politik, ekonomi, dan budaya yang tidak seimbang menuju struktur yang lebih adil dan berkelanjutan, memberikan kesempatan bagi masyarakat tidak mampu dan lemah untuk mengembangkan sumber daya hukum mereka (Triwulandari, 2020).

Hingga pada tahun 2020, YLBHI - LBH Surabaya Jawa Timur telah dipimpin oleh tujuh Direktur yang berbeda pada periode waktu yang berbeda. Mereka juga mendapat dukungan dari pengacara publik, asisten pengacara publik, dan karyawan. Pada awalnya, fokus mereka terbatas pada masyarakat tidak mampu, namun selama era reformasi, mereka menjadi bagian dari gerakan demokrasi, akses keadilan, dan perlindungan hak asasi manusia di Jawa Timur. Mereka menjadi sumber inspirasi dan mitra bagi banyak pihak, termasuk akademisi, organisasi rakyat, organisasi non-pemerintah lokal, mahasiswa, tokoh agama, dan jurnalis.

Lembaga Bantuan Hukum Surabaya ini berfokus pada pembelaan hak-hak ekonomi, sosial, budaya, sipil, dan politik dalam kasus-kasus publik dan struktural. Mereka telah terlibat dalam kasus-kasus penting, seperti pembunuhan Marsinah, pembunuhan massal terkait pembangunan Waduk Nipa di Sampang, serta kasus-kasus penembakan oleh militer, bersama dengan banyak kasus hukum lainnya. Sejak tahun 2012, mereka telah memusatkan kegiatannya pada reformasi hukum, akses keadilan, dan evaluasi demokrasi yang mencakup seluruh Provinsi Jawa Timur.

2.3.2 Struktur Organisasi Mitra

Lembaga Bantuan Hukum merupakan lembaga atau organisasi kemasyarakatan yang memberi pelayanan bantuan hukum, adapun stuktur organisasi dari Lembaga Bantuan Hukum adalah sebagai berikut.



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi

2.3.3 Visi dan Misi Mitra

Terdapat visi dan misi yang ada pada Lembaga Bantuan Hukum Legundi Surabaya, yaitu sebagai berikut.

A. Visi

1. Terwujudnya suatu sistem masyarakat hukum yang terbina di atas tatanan hubungan sosial yang adil dan beradab/berperikemanusiaan

secara demokratis (*A just, humane and democratic socio-legal system*);

2. Terwujudnya suatu sistem hukum dan administrasi yang mampu menyediakan tata-cara (prosudur-prosudur) dan lembaga-lembaga melalui mana setiap pihak dapat memperoleh dan menikmati keadilan hukum (*A fair and transparent institutionalized legal-administrative system*);
3. Terwujudnya suatu sistem ekonomi, politik dan budaya yang membuka akses bagi setiap pihak untuk turut menentukan setiap keputusan yang berkenaan dengan kepentingan mereka dan memastikan bahwa keseluruhan sistem itu tetap menghormati dan menjunjung tinggi HAM (*An open political-economic system with a culture that fully respects human rights*).

B. Misi

1. Menanamkan, menumbuhkan dan menyebar-luaskan nilai-nilai negara hukum yang berkeadilan, demokratis serta menjunjung tinggi HAM kepada seluruh lapisan masyarakat Indonesia tanpa kecuali;
2. Menanamkan, menumbuhkan sikap kemandirian serta memberdayakan potensi lapisan masyarakat yang lemah dan miskin sedemikian rupa sehingga mereka mampu merumuskan, menyatakan, memperjuangkan serta mempertahankan hak-hak dan kepentingan mereka baik secara individual maupun secara kolektif;

3. Mengembangkan sistem, lembaga-lembaga serta instrumen-instrumen pendukung untuk meningkatkan efektifitas upaya-upaya pemenuhan hak-hak lapisan masyarakat yang lemah dan miskin;
4. Memelopori, mendorong, mendampingi dan mendukung program pembentukan hukum, penegakan keadilan hukum dan pembaharuan hukum nasional sesuai dengan Konstitusi yang berlaku dan Deklarasi Umum Hak-Hak Asasi Manusia (*Universal Declaration of Human Rights*).
5. Memajukan dan mengembangkan program-program yang mengandung dimensi keadilan dalam bidang politik, sosial-ekonomi, budaya dan jender, utamanya bagi lapisan masyarakat yang lemah dan miskin.

