



## **Analisis *User Experience* dan *Redesign* Website LBH Jakarta Dengan Metode Post Study System Usability Questionnaire**

Fauzan Ahmat Rahmawan<sup>1</sup>, Erly Krisnanik<sup>2</sup>, Bambang Yuwono<sup>3</sup>,  
Bambang Saras Yulistiawan<sup>4</sup>

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer

<sup>1,2,4</sup>Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

<sup>3</sup>Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta

<sup>1,2,4</sup>Jl. Rs. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12450,  
Indonesia

<sup>3</sup>Jl. SWK Jl. Ring Road Utara No.104, Ngropoh, Condongcatur, Kec. Depok,  
Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55283

Email : Fauzanrahmawan81@gmail.com<sup>1</sup>, erlykrisnanik@upnvj.ac.id<sup>2</sup>,  
bambangy@upnyk.ac.id<sup>3</sup>, bambangsarasyulistiawan@upnvj.ac.id<sup>4</sup>

### **Abstrak**

Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Jakarta adalah lembaga yang pada awalnya dibentuk untuk memberikan bantuan hukum bagi orang-orang yang tidak mampu agar dapat memperjuangkan hak-hak mereka. *Website* menjadi salah satu media yang digunakan oleh LBH Jakarta untuk menyebarkan informasi terkait permasalahan yang sedang dikawal maupun berbagai informasi lainnya yang dapat membantu perjuangan LBH Jakarta. Pada penelitian ini peneliti mengambil populasi yaitu orang yang menggunakan atau mengakses *website* tersebut yang berada di Jakarta dan Depok. Setelah itu peneliti menggunakan Teknik stratified sampling untuk mengetahui atau mengelompokkan sample yang akan digunakan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa nilai usability pada website LBH Jakarta berdasarkan perhitungan PSSUQ masih belum maksimal sehingga diperlukan perancangan ulang desain web tersebut.

**Kata kunci:** PSSUQ, UI Design, Website

### **1. PENDAHULUAN**

Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Jakarta adalah lembaga yang pada awalnya dibentuk untuk memberikan bantuan hukum bagi orang-orang yang tidak mampu agar dapat memperjuangkan hak-hak mereka. LBH Jakarta berdiri pada 28 Oktober 1970 berdasarkan persetujuan dari Dewan Pimpinan Pusat Peradin melalui Surat Keputusan Nomor 001/Kep/10/1970 tanggal 26 Oktober 1970. *Website* menjadi salah satu media yang digunakan oleh LBH Jakarta untuk menyebarkan informasi terkait permasalahan yang sedang dikawal maupun berbagai informasi lainnya yang



dapat membantu perjuangan LBH Jakarta. Berdasarkan informasi yang diperoleh juga diketahui bahwa belum ada penelitian yang dilakukan terkait *user experience* maupun *user interface* dari website ini. Hal ini menjadikan proses optimalisasi dari *website* menjadi suatu hal yang penting untuk memastikan tujuan penggunaan *website* ini dapat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

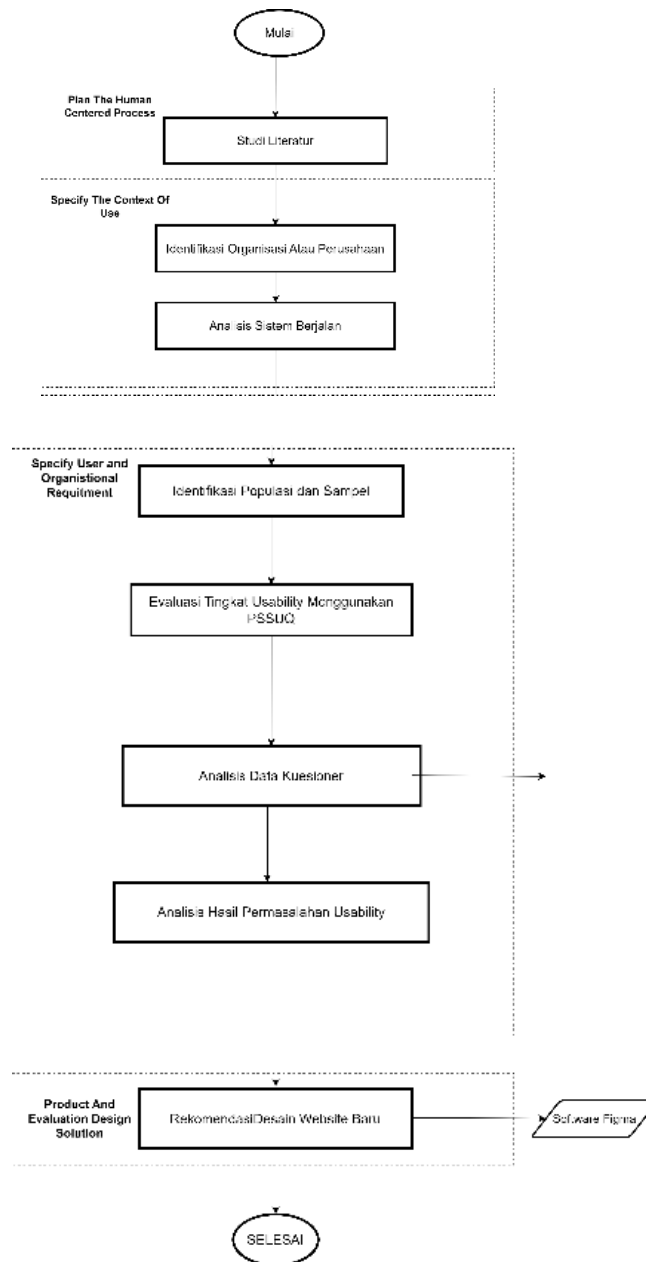
Berdasarkan studi literatur yang didapatkan peneliti pada penelitian (Putra Novianto, 2021) mengatakan bahwa penelitian yang dilakukan oleh User Interface Engineering. Inc, diperoleh data 60% waktu terbuang karena orang tidak bisa menemukan informasi yang ingin didapat, Hal ini berdampak pada penurunan minat pengguna dalam mengakses website dan kurang tersampainya informasi yang disampaikan. Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan kepada 73 responden yang tersebar di wilayah Jakarta dan Depok terdapat data bahwa sebanyak 68 orang (93,2 %) responden merasa perlu dilakukan perbaikan terhadap tampilan desain user interface website ini. Dalam melakukan evaluasi terhadap website LBH Jakarta peneliti menggunakan sebuah metode User Centered Design. User Centered Design dipilih oleh peneliti karena metode ini memiliki kelebihan dalam mendesain aplikasi yang memiliki fokus terhadap kebutuhan pengguna (al Ghiffari et al., 2019). Dalam melakukan implementasi terhadap metode ini peneliti menggunakan metode analisis dalam melakukan pengukuran usability yaitu metode Post Study System Usability Questionnaire. Metode Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ) dipilih karena metode ini memiliki kelebihan dalam paket kuesioner yang telah menyediakan indikator penilaian yang lebih spesifik untuk mengukur *usability* dalam sebuah sistem (Anggraini, 2020).

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Peneliti menggunakan kerangka berpikir *User Centered Design*. Secara umum proses *User Centered Design* menurut (Albani & (FIMI), 2010) dalam (Kurniawati, Safitri and Duta Akbar, 2018) terdiri dari lima proses utama yaitu :

- Plan The Human Centered Process
- Specify The Context Of Use
- Specify User And Organisational Requirement
- Product Design Solutions
- Evaluate Design Againsts User Requirement

Selanjutnya dalam mengimplementasikan UCD maka peneliti membuat bagan atau diagram alur penelitian yang akan dilakukan. Berikut adalah diagram alur penelitian yang telah peneliti buat dalam menyelesaikan penelitian ini.



Gambar 1. Diagram Alur Penelitian

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Identifikasi Perusahaan

Lembaga Bantuan Hukum (LBH) DKI Jakarta berdiri pada 28 Oktober 1970 berdasarkan persetujuan dari Dewan Pimpinan Pusat Peradin melalui Surat Keputusan Nomor 001/Kep/10/1970 tanggal 26 Oktober 1970. Pendirian LBH Jakarta yang didukung oleh Pemerintah Daerah (Pemda) DKI Jakarta, Alm. Ali Sadikin ini, pada awalnya dimaksudkan untuk memberikan bantuan hukum bagi orang-orang yang tidak mampu dalam memperjuangkan hak-haknya, terutama rakyat miskin yang digusur, dipinggirkan, di PHK, dan pelanggaran atas hak-hak

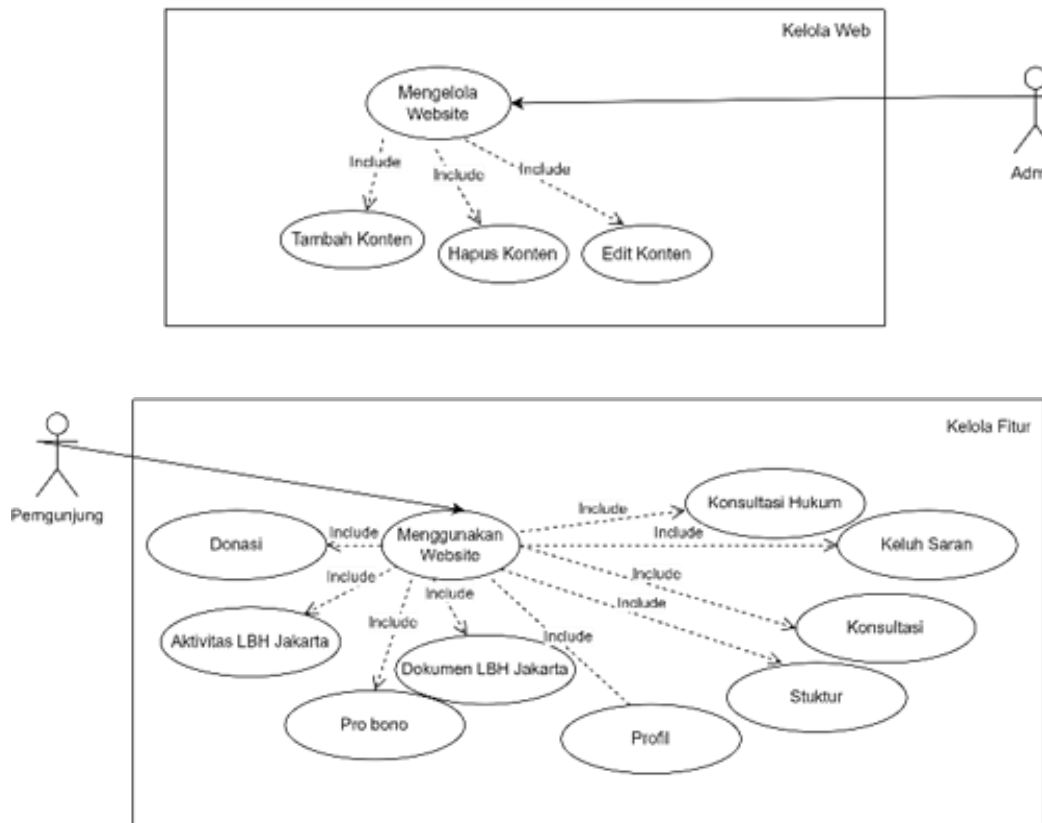
asasi manusia pada umumnya. Adapun LBH Jakarta juga memiliki stuktur kepengurusan organisasi. Adapun stuktur kepengurusan LBH Jakarta seperti terlihat pada bagan di bawah ini.



**Gambar 2.** Bagan Kepengurusan LBH Jakarta

### Analisis Sistem Berjalan

Peneliti mencoba menggunakan use case diagram untuk menggambarkan sistem atau proses bisnis yang sedang berjalan. Secara umum terdapat dua aktor utama dalam website ini yaitu admin dan pengunjung. Berikut adalah gambaran use case diagram yang dibuat oleh peneliti.



**Gambar 3** Use Case Diagram

### Perhitungan Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini peneliti mengambil populasi yaitu orang yang menggunakan atau mengakses *website* tersebut yang berada di Jakarta dan Depok. Setelah itu peneliti menggunakan Teknik stratified sampling untuk mengetahui atau menggolongkan sample yang akan digunakan. Peneliti menggunakan rumus slovin dalam menghitung jumlah sample yang akan digunakan. Setelah menentukan populasi sebesar 11.795 pengguna. Peneliti selanjutnya melakukan perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin dengan kelonggaran 10 %.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Dengan keterangan: (1)

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Batas toleransi kesalahan (error tolerance)

Dari total sampel sebanyak 99 sampel tersebut jika dikelompokkan dan dibagi menggunakan Teknik stratified sampling maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.** Perhitungan Stratified Sampling

| Wilayah | Populasi (%)  | Jumlah Sampel |
|---------|---------------|---------------|
| Jakarta | 10.246 (87 %) | 86            |
| Depok   | 1.549 (13 %)  | 11            |

### Analisis Data Kuesioner

Analisis data kuesioner dilakukan untuk mengolah data dan informasi yang didapatkan dari kuesioner PSSUQ yang telah disebar. Pada tahap awal peneliti melakukan analisis terhadap validitas dan realibilitas kuesioner. Indikator pada kuesioner dikatakan valid jika menunjukkan korelasi Rhitung lebih besar dari Rtabel dengan signifikansi  $\alpha$  5% atau 0.05. Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa semua indicator kuesioner dinyatakan valid. Selain itu peneliti juga melakukan uji realibilitas terhadap kuesioner PSSUQ yang telah dibuat dan disebar. Uji reliabilitas dilakukan oleh penulis untuk mengetahui tingkat dari konsistensi jawaban-jawaban para responden. Berdasarkan uji realibilitas tersebut diketahui bahwa semua pertanyaan indikator pada kuesioner penelitian ini sudah reliabel dikarenakan nilai cronbach alpha > 0.6.

Setelah melakukan uji validitas dan realibilitas, peneliti menghitung nilai PSSUQ pada sistem berjalan. Peneliti berhasil mengumpulkan 133 data responden. Berdasarkan geografis wilayah diperoleh data bahwa 117 orang ( 88 %) berasal dari Jakarta dan sebanyak 16 orang (12%) berasal dari Depok. Selain itu jika dilihat berdasarkan gender responden, maka diperoleh hasil sebanyak 61 orang (45,9 %)

responden ialah laki-laki dan sebanyak 72 orang (54,1 %) adalah perempuan. Berdasarkan data tersebut diperoleh hasil perhitungan PSSUQ sebagai berikut :

- Information Quality (5,05)
- System Usefulness (5,04)
- Interface Quality (5,05)
- *Overall* (5,07)

Oleh karena itu berdasarkan hasil tersebut terlihat bahwa hasil perhitungan PSSUQ sistem berjalan mendapatkan kualitas *user interface* dan *experience* yang kurang baik dan harus diperbaiki. Adapun nilai riset yang dihasilkan oleh Lewis dalam PSSUQ terdapat pada tabel di bawah ini (Rifqi Maula, 2018). Berdasarkan aturan Lewis bahwa nilai semakin kecil maka akan lebih baik dari nilai yang besar.

**Tabel 2.** Norma Nilai PSSUQ

| <b>Sub-Skala</b>                      | <b>Batas Bawah</b> | <b>Mean</b> | <b>Batas Atas</b> |
|---------------------------------------|--------------------|-------------|-------------------|
| <i>Overall</i>                        | 2,62               | 2,82        | 3,02              |
| <i>System Usefulness (SysUse)</i>     | 2,57               | 2,8         | 3,02              |
| <i>Information Quality (InfoQual)</i> | 2,79               | 3,02        | 3,24              |
| <i>Interface Quality (IntQual)</i>    | 2,28               | 2,49        | 2,71              |

### **Rekomendasi Desain Website**

Peneliti membuat rekomendasi terhadap desain *website* LBH Jakarta. Desain *website* yang dibuat dikhususkan pada desain halaman yang menjadi fungsi utama dari LBH Jakarta. Rekomendasi desain yang dibuat meliputi halaman beranda, informasi/berita, detail informasi/berita, publikasi, konsultasi hukum, dan donasi. Sebelum melakukan desain, peneliti membuat design system untuk mempermudah proses pengerjaan desain. Salah satu yang peneliti buat ialah sistem penggunaan font. Peneliti menggunakan *font* poppins sebagai font utama dan font Montserrat untuk *navigation bar*.

# Typographi

## Heading

### Heading 1

### Heading 2

### Heading 3

#### Sub Heading 1

Sub Heading 2

Body

Paragraph

BUTTON LARGE

BUTTON NORMAL

BUTTON SMALL

Gambar 4 Rancangan Typographi

Selain itu peneliti juga membuat rancangan warna yang akan digunakan. Peneliti menggunakan dominasi warna hitam dan putih sebagai warna utama. Hal ini sesuai dengan warna logo LBH Jakarta yang menjadi ciri khas dari organisasi. Berikut adalah rancangan warna yang peneliti gunakan.



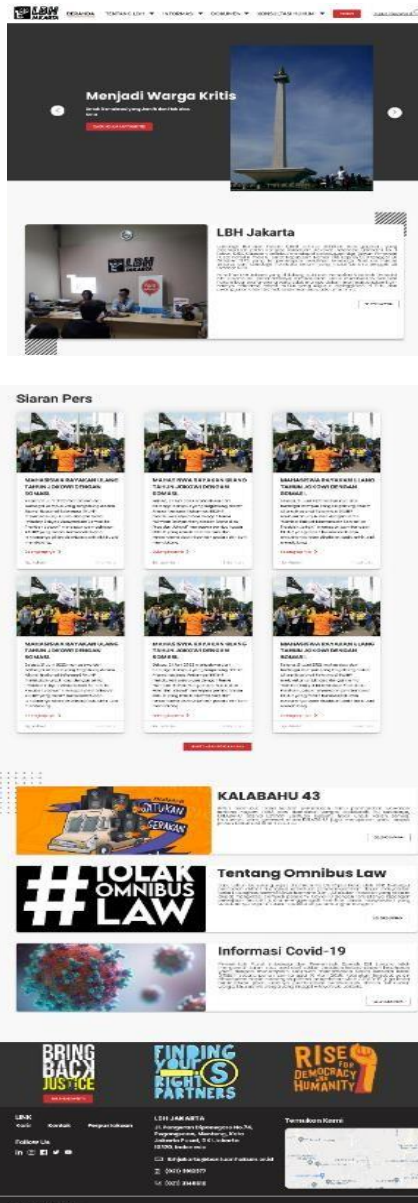
Gambar 4. Rancangan Color Pallet

Berdasarkan hasil rancangan tersebut berikut adalah rekomendasi tampilan yang berhasil dibuat oleh peneliti.

- Halaman *Homepage*

Terdapat perubahan yang dilakukan terutama penataan pada banner utama. Selain itu peneliti juga memperbaiki layout dengan menggunakan card atau kartu untuk menata setiap konten yang ada.





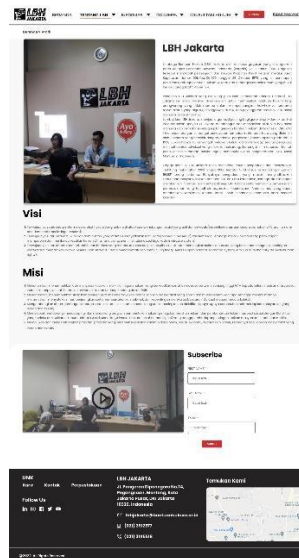
Gambar 5. Perbandingan Tampilan Awal dan Rekomendasi Homepage

- Halaman Profil LBH Jakarta

Secara garis besar peneliti melakukan perbaikan pada layout untuk halaman profil LBH Jakarta.



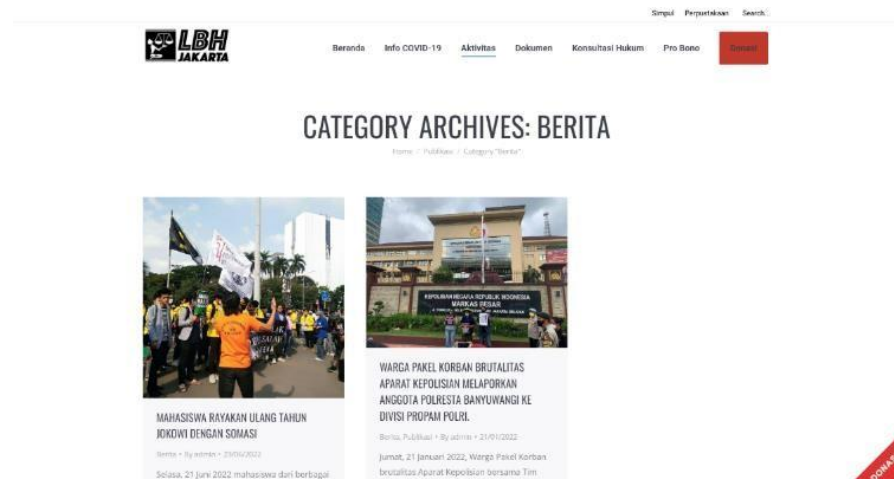


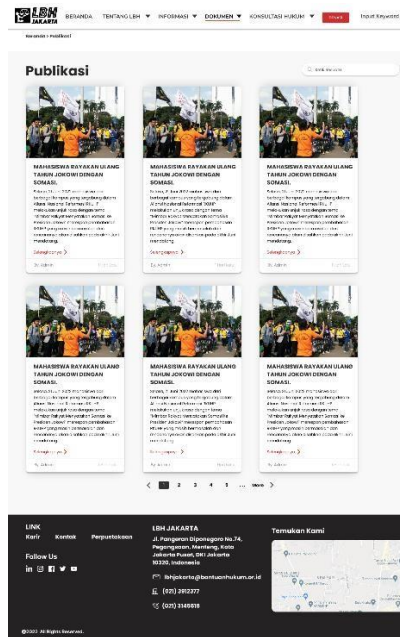


**Gambar 6.** Perbandingan Tampilan Awal dan Rekomendasi Profil LBH

- Halaman Berita dan Publikasi

Secara garis besar tampilan kedua halaman ini mempunyai desain yang mirip. Peneliti mencoba melakukan perbaikan dengan penataan konten menggunakan card serta perbaikan kecil pada penataan ikon maupun hal lainnya.



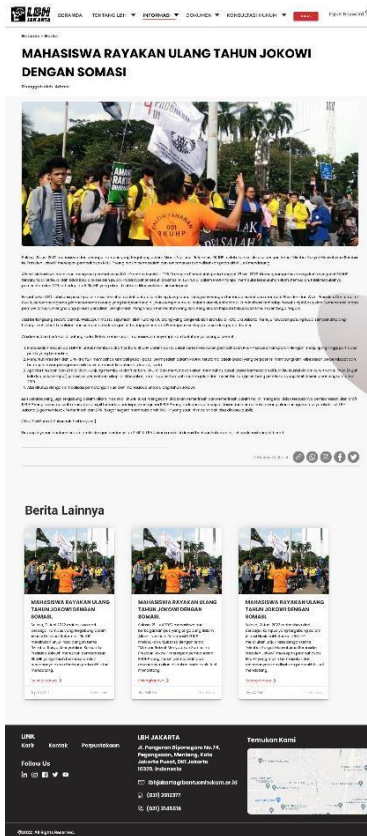


Gambar 7. Perbandingan Tampilan Awal dan Rekomendasi Berita/Publikasi LBH

- Halaman Detail Berita atau Publikasi

Pada halaman ini peneliti mencoba membuat rekomendasi desain dengan merapihkan layout maupun penulisan dari tampilan yang ada.



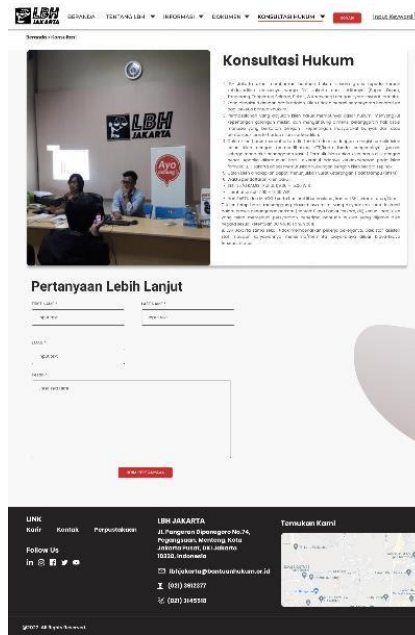


Gambar 8. Perbandingan Tampilan Awal dan Rekomendasi Detail Berita

- Halaman Konsultasi

Pada halaman ini selain melakukan penataan layout, peneliti juga memberika rekomendasi penggunaan form untuk mempermudah jika ada pengguna yang ini bertanya perihal konsultasi.



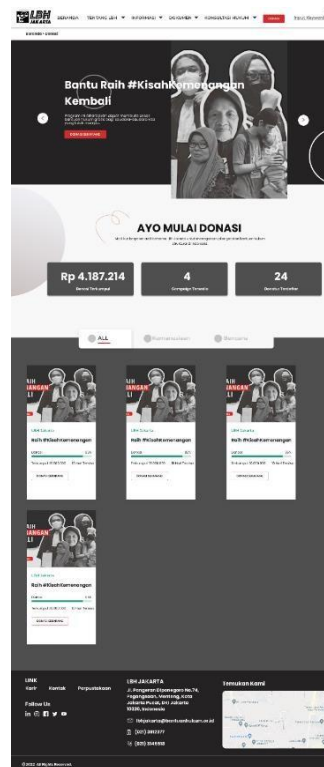


**Gambar 8.** Perbedaan Tampilan Awal dan Rekomendasi Konsultasi

- Halaman Donasi

Pada halaman ini peneliti memberikan rekomendasi perbaikan layout dan penggunaan card yang lebih rapih untuk meningkatkan tampilan interface website.





Gambar 9. Perbandingan Tampilan Awal dan Rekomendasi Donasi

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa nilai usability pada website LBH Jakarta berdasarkan perhitungan PSSUQ masih belum maksimal sehingga diperlukan perancangan ulang desain web tersebut. Hasil rekomendasi desain yang diberikan peneliti bisa dijadikan acuan untuk melakukan desain ulang terhadap website LBH Jakarta. Peneliti berharap penelitian ini dapat dilanjutkan dengan melakukan pengukuran atau perbandingan antara desain baru dengan desain lama *website* LBH Jakarta. Jika desain baru nantinya mendapatkan hasil yang lebih baik, maka bisa diimplementasikan untuk menjadi tampilan dari website LBH Jakarta.

#### Referensi

- Angraini, E. *ANALISIS USABILITY SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TENAGA KEPENDIDIKAN (SIM TENDIK) KEMDIKBUD MENGGUNAKAN METODE PSSUQ*. 2020.
- al Ghiffari, A., Darwiyanto, E. and Junaedi, D. *Perancangan Ulang User Interface Website Politeknik Kesehatan Makassar Menggunakan Metode User-Centered Design*. Available at: <http://www.poltekkes-mks.ac.id/>. 2019.
- Kurniawati, L., Safitri, A. and Duta Akbar, D. 'USER CENTERED DESIGN (UCD) UNTUK RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENGOLAHAN DATA SIMPAN PINJAM PADA KOPERASI', *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi*



*Komputer*, 4. Available at:  
<http://www.nusamandiri.ac.id>[www.bsi.ac.id](http://www.bsi.ac.id)[www.bsi.ac.id](http://www.bsi.ac.id). 2018.

Putra Novianto, A.D. 'Analisis User Experience Website RSUD Pesanggrahan Menggunakan Metode User Centered Design (UCD)', *Konferensi Nasional Ilmu Komputer (KONIK) 2021* [Preprint]. 2021.

Rifqi Maula, A. *PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN NILAI SISWA MENGGUNAKAN METODE HUMAN CENTERED DESIGN (Studi Pada SMP Negeri 1 Gondanglegi)*. 2018.