

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Kebutuhan akan adanya kualitas sistem informasi yang handal dalam suatu organisasi bisnis pada era digitalisasi saat ini adalah sangat penting. Banyaknya teknologi atau sistem yang dikembangkan tanpa mengetahui kebutuhan pengguna, menyebabkan banyaknya sistem tersebut tidak optimal untuk digunakan. Pengalaman pengguna dalam mengakses suatu aplikasi adalah hasil interaksi menyeluruh antara pengguna dengan sistem, perangkat atau perkara dalam konteks layanan yang dibutuhkan. Hal ini termasuk pengaruh kegunaan dan dampak emosional dan kemudahan kognitif selama interaksi antara sistem dan manusia. Oleh karena itu suatu analisis UI/UX sangat penting untuk diperhatikan, termasuk dalam perancangan dan pengembangan suatu perkara atau layanan digital.

Kesuksesan sebuah layanan sistem informasi salah satunya diukur dari kemampuannya dalam memberikan pengalaman pengguna yang dirasakan. Diantaranya keberhasilan atau kegagalan pengguna dalam memanfaatkan sebuah sistem. Perkembangan teknologi sistem informasi saat ini sudah dimanfaatkan dalam beberapa bidang, salah satunya instansi pemerintah seperti Pengadilan Agama Kabupaten Pangkalan Balai. Dengan perkembangan

Teknologi sekarang, Pengadilan Agama Kabupaten Pangkalan Balai menyadari akan pentingnya penggunaan teknologi berbasis website yang mampu menjembatani akses informasi yang dibutuhkan masyarakat. Website Pengadilan Agama Kabupaten Pangkalan Balai saat ini telah dapat diakses oleh masyarakat, namun penggunaannya saat ini belum banyak dan optimal dirasakan oleh masyarakat. Kurangnya pengembangan dan fokus terhadap adanya fungsi akuntabilitas dan transparansi keperkaraan ini menyebabkan banyak permasalahan yang seharusnya dapat terselesaikan. Keluhan pihak yang merasa tidak mendapat panggilan sidang, tidak tahu jadwal ikrar talak, lupa tidak mengambil sisa panjar biaya perkara (sehingga setelah lewat waktu dimasukkan sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak), dan masih banyak

permasalahan lainnya yang seharusnya bisa diselesaikan dengan adanya aplikasi penelusuran perkara. Untuk itulah diperlukan suatu Analisa untuk mengevaluasi dan memberikan rekomendasi peningkatan User Experience (UX) terhadap penggunaan website. Pengadilan Agama Kabupaten Pangkalan Balai merupakan lembaga pemerintah yang menerima, memeriksa, mengadili dan menyelesaikan perkara-perkara yang menjadi kewenangan Pengadilan Agama dalam tingkat pertama yang ada di Pangkalain Balai, Indonesia. Instansi ini merupakan salah satu instansi yang di kelola dibawah Kementerian Agama Republik Indonesia. Dalam mendukung layanan yang prima kepada masyarakat, Pengadilan Agama Kabupaten Pangkalan Balai telah banyak menggunakan website sebagai alat bantu penyampaian informasi. Namun terdapat keluhan masyarakat yang merupakan salah satu indikator, gejala, dan tanda adanya ketidakpuasan atas perkara atau layanan. Hal ini mengakibatkan banyak masyarakat yang merasa kurang puas karena proses tanggapan dan penanganan keluhan memakan waktu yang cukup lama diantaranya melihat laporan putusan dan informasi lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi layanan UI/UX yang baru kepada masyarakat yang mengakses website Pengadilan Agama Kabupaten Pangkalan Balai sehingga mampu mendukung kebutuhan kepuasan terhadap akses informasi kepada masyarakat dan memberikan rekomendasi perbaikan UI/UX yang dibutuhkan pada website.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi layanan UI/UX yang baru kepada masyarakat yang mengakses website Pengadilan Agama Kabupaten Pangkalan Balai sehingga mampu mendukung kebutuhan kepuasan terhadap akses informasi kepada masyarakat dan memberikan rekomendasi perbaikan UI/UX yang dibutuhkan pada website. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan Analisis UI/UX Website Pengadilan Agama Kabupaten Pangkalan Balai Menggunakan Metode Design Thinking. Hasil analisis yang diharapkan adalah adanya rancangan yang baru mengenai UI/UX website sehingga mampu meningkatkan akses informasi, memberikan solusi atas permasalahan yang ada pada website khususnya dalam peningkatan layanan

kepada masyarakat di Kabupaten Pangkalan Balai. Berdasarkan pembahasan di atas, maka penulis mengambil tema penelitian ini dengan judul Analisis UI/UX Website Pengadilan Agama Kabupaten Pangkalan Balai Menggunakan Metode *Design Thinking*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam membuat aplikasi ini dibutuhkan rumusan dari permasalahan yang ada, rumusan masalah tersebut yaitu: Bagaimana memberikan masukan informasi untuk perbaikan yang terkait dengan UI/UX pada website Pengadilan Agama Kabupaten Pangkalan Balai, serta bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya?.

## **1.3 Batasan Masalah**

Pada perancangan dan pembuatan sistem ini mencakup banyak hal. Agar permasalahan tidak meluas maka perlu adanya batasan masalah yang akan dibahasyaitu sebagai berikut : Sistem ini dibangun dengan menggunakan metode wireframedan metode *design thinking*.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan untuk:

- a) Diharapkan bisa memberikan masukan informasi untuk perbaikan yang terkait dengan UI/UX pada website Pengadilan Agama Kabupaten Pangkalan Balai, serta bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
- b) Sebagai bahan evaluasi sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diberikan

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat antara lain sebagai berikut :

1. Diharapkan bisa memberikan solusi masukan informasi untuk perbaikan

yang terkait dengan UI/UX pada website Pengadilan Agama Kabupaten Pangkalan Balai

2. Sebagai bahan evaluasi sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diberikan..

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi dan waktu penelitian**

Penelitian ini dimulai dari bulan Februari sampai April 2023. Sedangkan untuk pengambilan data, penulis datang langsung ke lokasi penelitian ke Kantor Pengadilan Agama Kabupaten Pangkalan Balai.

### **1.5.2 Alat dan Bahan**

#### **1.5.2.1 Alat**

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Berikut perangkat keras yang digunakan dalam penelitian adalah sebagaiberikut:

- a. Laptop
- b. Printer

2. Perangkat Lunak (*Software*)

Berikut perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian adalah sebagaiberikut :

- a. Windows 10 sebagai Operating System
- b. Microsoft Office 2013
- c. XAMPP
- d. PhpStrom

3. Perangkat Keras (*Hardware*)

- a. Laptop Toshiba Core i3
- b. Printer

#### **1.5.2.2 Bahan**

Bahan-bahan yang akan di gunakan selama melakukan penelitian ini

yaitu :

1. Data-data UI/UX pada Kantor Pengadilan Agama Kabupaten Pangkalan Balai.
2. Jurnal dari penelitian terdahulu.

### **1.5.3 Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data antara lain adalah sebagai berikut :

1. Data primer, yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari subjek atau objek penelitian. Cara – cara yang digunakan untuk mengumpulkan data tersebut adalah :
  - a. Observasi  
Observasi merupakan cara atau metode menghimpun keterangan atau data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang sedang dijadikan sasaran pengamatan.
  - b. Wawancara  
Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dan bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan pihak Kantor Pengadilan Agama Kabupaten Pangkalan Balai.
2. Data sekunder, yaitu data yang didapatkan tidak secara langsung dari objek atau subjek penelitian.
  - a. Dokumentasi  
Peneliti melakukan penelitian menggunakan data bukti atau laporan dalam arsip (Dokumen yang dipublikasikan atau tidak dipublikasi)
  - b. Data yang didapat dan digunakan berupa pengetahuan yang didapat dari bahan-bahan kuliah , browsing internet atau buku yang berhubungan dengan penelitian ini

### **1.5.4 Metode Pengembangan Sistem**

Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode design thinking dapat digunakan sebagai pilihan alternatif dalam pengembangan perangkat lunak yang berfokus pada pengalaman pengguna (Octafian, 2021). Proses kuncinya adalah berempati dengan pengguna atau pengguna untuk mengidentifikasi kebutuhan untuk menemukan keyakinan, nilai, motivasi, perilaku, keterbatasan, manfaat dan tantangan yang tidak terpenuhi dengan pemahaman (Hussein, 2018).

Tahapan Design thinking :

1. Empathize

Seperti pengertiannya ikut merasakan adalah wujud kepedulian karena kita sanggup mencicipi apa yang dirasakan apa orang lain. Kita wajib bisa empati apa yang dirasakan rakyat sebagai akibatnya kita sanggup mengerti apa sebenarnya pertarungan dan hasrat mereka

2. Define

Selanjutnya menggunakan mengerti permasalahan dan hasrat mereka. Definisikan apa yang sebagai kasus primer berdasarkan output empatinya. Dengan mengetahui kasus utamanya kita akan sanggup memahami apa yang mereka butuhkan.

3. Ideate

Mengumpulkan inspirasi-inspirasi solusi yang sanggup dijawab pertarungan primer. Jangan terlalu memikirkan inspirasi itu sanggup dihukum atau tidak yang krusial inspirasi tadi sanggup menjawab kasus. Setelahnya baru kita mengelompokkannya sebagai 3 hal, yaitu : - *Feasible* (bisa dilakukan) - *Viable* (bisa berlanjut) - *Desirable* (sangat diperlukan) Tentukan solusi-solusi mana yang cocok & mempunyai nilai bisnis yang paling akbar dan menghabiskan ketika paling sedikit.

4. Prototype

Setelah menerima inspirasi solusi yang terbaik, untuk rancangannya (*Prototyping*) dimulai berdasarkan termin sketch, *wireframe*, sampai *mockup*. *Prototyping* dipakai supaya kita sanggup mengetahui citra inspirasi yang akan kita untuk mendekati nyata.

## 5. Test

Apabila *Prototype* telah jadi, selanjutnya lakukan testimoni. Bisa testimoni ke anggota start-up, teman-teman, dosen maupun rakyat langsung. Terus kembangkan pelaksanaan sinkron output testimoni tampung seluruh kritik dan saran sampai perkara kita siap buat direalisasikan. Testing secara alpha merupakan memakai tim internal, sedangkan testing beta dilakukan pada klien-klien yang bersedia dan bersedia menaruh testimoni (Yudhanto, 2018).

## 1.6 Sistematika Penulisan

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### **BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN**

Pada bab ini yang berisikan tentang analisa sistem yang akan berjalan dengan menggunakan UML, kemudian analisa dengan menggunakan metode yang telah ditentukan. Pada bab ini juga berisi uraian mengenai analisis kebutuhan yang meliputi perancangan tampilan dan teori-teori yang berkaitan dalam proses pembuatan perangkat lunak.

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

Bab ini berisikan hasil yang didapat dari tahap pengembangan *system* penelitian, perancangan tabel, perancangan sistem dan pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.