

# Penerapan Design Thinking dalam Perancangan UI/UX Aplikasi Mobile Layanan Konsultasi Hukum KHP

Khoirun Nisa, Marinus Hulu, Alfa Rizqi Ar’Rosyd

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta, Indonesia

khoirun.khn@nusamandiri.ac.id, marinushulu825@gmail.com, alfarizqi2207@gmail.com

**Abstract-** Mobile legal consultation applications have now become a promising alternative to expanding access to justice by providing consultation convenience without limitations of time and place. The success of an application is not solely determined by the completeness of its legal features but also by the design of its user interface (UI) and user experience (UX), which must be intuitive, interactive, and aligned with user needs and comfort. The purpose of this study is to apply the Design Thinking approach in the process of designing the UI/UX for the KHP mobile legal consultation service application, emphasizing aspects of accessibility, ease of use, and improved user satisfaction. The research process involves five main stages of Design Thinking: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, and *Test*. Data were collected through literature studies, interviews, and questionnaires involving 15 respondents, consisting of students, employees, legal partners, and the general public. The results of the study show that a human-centered design approach in interface development can effectively meet users’ primary needs, particularly in providing easy access to legal information and ensuring comfort during interaction with the application. Prototype testing using the System Usability Scale (SUS) method obtained an average score of 75/100, which falls into the “good” category (Grade B). These results demonstrate that the application of the Design Thinking method is effective in producing a functional, efficient, and user-oriented UI/UX design for legal consultation applications. It is expected that this study can make a positive contribution to the development of LegalTech in Indonesia, particularly in promoting the digital transformation of legal services that are inclusive and centered on the needs of society. These findings imply that user-centered design plays an important role in improving the quality of LegalTech services. Recommendations for future research include increasing the number of respondents, developing advanced features, and conducting further evaluation of the implemented application.

**Keywords:** *Design Thinking*, UI/UX, legal consultation application, digital legal services.

**Abstrak-** Aplikasi mobile konsultasi hukum kini menjadi alternatif yang menjanjikan untuk memperluas akses terhadap keadilan (access to justice) dengan memberikan kemudahan konsultasi tanpa batasan tempat maupun waktu. Keberhasilan sebuah aplikasi tidak semata-mata ditentukan oleh kelengkapan fitur hukumnya, melainkan juga oleh desain antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna yang intuitif, interaktif, serta sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan pengguna. Tujuan dari penelitian ini untuk menerapkan pendekatan Design Thinking dalam proses perancangan UI/UX aplikasi mobile layanan konsultasi hukum KHP, dengan menitikberatkan pada aspek keterjangkauan, kemudahan penggunaan, dan peningkatan kepuasan pengguna. Proses penelitian melibatkan lima tahap utama Design Thinking, yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, wawancara, serta penyebaran kuesioner kepada 15 responden yang terdiri dari mahasiswa, karyawan, mitra hukum, dan masyarakat umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rancangan antarmuka yang berfokus pada pengguna (*human-centered design*) mampu memenuhi kebutuhan utama pengguna, terutama dalam hal kemudahan memperoleh informasi hukum dan kenyamanan saat berinteraksi dengan aplikasi. Pengujian prototipe menggunakan metode System Usability Scale (SUS) memperoleh skor rata-rata 75/100, yang termasuk dalam kategori “baik” (Grade B). Hasil ini membuktikan bahwa penerapan metode Design Thinking efektif dalam menciptakan rancangan UI/UX aplikasi konsultasi hukum yang fungsional, efisien, serta sesuai dengan harapan pengguna. Diharapkan dengan penelitian ini mampu memberikan kontribusi positif bagi kemajuan LegalTech di Indonesia, terutama dalam mendorong transformasi digital layanan hukum yang bersifat inklusif serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Temuan ini berimplikasi bahwa desain berpusat pada pengguna berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan LegalTech. Rekomendasi penelitian selanjutnya mencakup penambahan jumlah responden, pengembangan fitur lanjutan, serta evaluasi lanjutan pada aplikasi yang telah diimplementasikan.

**Kata Kunci:** *Design Thinking*, UI/UX, aplikasi konsultasi hukum, layanan hukum digital

Vol.16 no.2 | Desember 2025

EXPLORE : ISSN: 2087-2062, Online ISSN: 2686-181X / DOI: <http://dx.doi.org/10.36448/jsit.v16i2.4585>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

## 1. Pendahuluan

Salah satu wujud konkret dari perkembangan teknologi adalah hadirnya aplikasi layanan konsultasi hukum berbasis digital. Kehadiran aplikasi tersebut berkontribusi signifikan dalam memperluas akses masyarakat terhadap keadilan (*access to justice*), karena memungkinkan pengguna untuk mendapatkan bantuan hukum kapan pun dan di mana pun melalui fitur seperti obrolan, panggilan video, maupun forum konsultasi online. Hal ini sejalan dengan pendapat [1] yang menjelaskan bahwa kemunculan *LegalTech* dan *LamTech* merupakan respons terhadap kebutuhan efisiensi serta keterjangkauan layanan hukum di era digital. Selain itu, teknologi juga membantu meningkatkan efisiensi dan produktivitas advokat dengan adanya otomatisasi dokumen dan sistem pencarian hukum yang cerdas, sehingga proses konsultasi menjadi lebih cepat dan tepat [2]. Di Indonesia, penerapan teknologi hukum bahkan mulai memengaruhi model bisnis jasa advokat dengan munculnya berbagai platform konsultasi hukum online seperti Justika dan Hukumonline, yang menawarkan layanan hukum secara lebih terbuka dan transparan [3]. Namun demikian, kemajuan ini juga membawa tantangan baru seperti isu kerahasiaan data, etika profesi, serta kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat. Oleh karena itu adopsi teknologi di sektor hukum perlu diimbangi dengan regulasi yang tepat agar mampu mempersempit kesenjangan keadilan tanpa mengurangi kualitas layanan hukum itu sendiri.

Akses terhadap layanan konsultasi hukum merupakan bagian penting dari upaya penegakan hak dan akses keadilan bagi masyarakat. Meskipun regulasi dan program bantuan hukum telah diperkuat dalam beberapa tahun terakhir, masih terdapat kendala praktis seperti keterbatasan informasi, jarak geografis, dan hambatan administratif yang menghalangi masyarakat untuk memperoleh layanan hukum secara cepat dan mudah. Untuk meningkatkan aksesibilitas tersebut, pengembangan aplikasi mobile layanan konsultasi hukum dianggap sebagai solusi potensial karena sifatnya yang mudah dijangkau dan dapat memberikan layanan non-litigasi maupun rujukan secara real time. [4] Menjelaskan bahwa di era teknologi dengan perkembangan cepat, banyak pengguna mengalami kebingungan atau stres ketika menggunakan aplikasi — sehingga diperlukan metode desain yang berpusat pada pengguna. Design Thinking dipilih untuk memastikan prototipe aplikasi ramah pengguna dan mudah dipahami.

[5] Metode design digunakan untuk melakukan pendekatan berbasis solusi dengan cara memahami pengguna aplikasi untuk mendefinisikan masalah yang ada kemudian akan dijadikan sebuah solusi untuk memecahkan masalah yang ada.

Metode Design Thinking berfokus pada pendekatan human-centered melalui tahapan *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*, telah banyak digunakan dalam merancang antarmuka aplikasi yang adaptif terhadap kebutuhan pengguna, sekaligus meningkatkan tingkat *usability* dan kepuasan pengguna. Berbagai penelitian

mengenai penerapan Design Thinking dalam perancangan UI/UX menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan terhadap kesesuaian fungsi serta kemudahan penggunaan pada aplikasi mobile [6]. Pada penelitian [7] melakukan wawancara terhadap responden untuk memahami kebutuhan utama pengguna, kemudian dirangkum untuk merancang solusi yang sesuai.

Pada penelitian [8] Metode ini dipilih karena pendekatannya yang berpusat pada pengguna (*user-centered*), yang memungkinkan pengembang untuk memahami kebutuhan, masalah, dan ekspektasi pengguna secara mendalam. [9] Pada penelitian ini hasil penelitian menunjukkan platform yang dikembangkan mampu meningkatkan pengalaman pengguna dengan tingkat kemudahan navigasi mencapai angka 85% serta tingkat kepuasan rata-rata 4,2 dari 5.

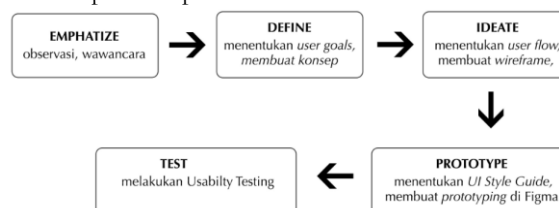
Dalam penelitian [10] membahas masalah kesulitan pengguna dalam menemukan jasa fotografi karena proses pencarian masih dilakukan secara manual dan tidak efisien. Metode Design Thinking dilaksanakan melalui dua siklus iteratif dalam proses perancangan yang melibatkan partisipasi langsung dari pengguna. Proses pengujian dilakukan menggunakan bantuan aplikasi Maze serta kuesioner System Usability Scale (SUS) yang mengacu pada indikator ISO 9241-11. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prototipe yang dihasilkan memiliki *usability* yang lebih baik, dengan pengalaman pengguna yang meningkat secara signifikan dibandingkan desain awal. [11] Tujuan dari penelitian ini adalah memastikan desain berpusat pada pengguna dan mendukung kemudahan, efisiensi, serta kepuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka penulis meneliti dengan tujuan untuk mengimplementasikan pendekatan Design Thinking dalam proses perancangan UI/UX pada aplikasi mobile layanan konsultasi hukum KHP, serta mengevaluasi sejauh mana hasil rancangan tersebut meningkatkan keterjangkauan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna. Dengan fokus pada pendekatan human-centered design dan pemenuhan standar layanan hukum nasional, penelitian diharapkan memberi kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan solusi digital layanan hukum yang inklusif dan efektif.

## 2. Metodologi

### A. Tahapan Penelitian

Tahapan dari penelitian ini adalah :



Gambar 1. Tahapan Penelitian

### B. Pengumpulan Data



Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah :

### 1. Studi pustaka

Studi literatur merupakan cara untuk mengumpulkan data sekunder dengan menggunakan sumber-sumber ilmiah seperti jurnal, artikel, buku, atau riset yang telah dilakukan sebelumnya. Tujuannya untuk memperoleh landasan teori yang relevan mengenai UI/UX, aplikasi hukum digital, dan pendekatan design thinking.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah metode komunikasi langsung dengan narasumber untuk menggali informasi mendalam untuk perancangan UI/UX aplikasi konsultasi hukum KHP. Adapun pengguna yang di wawancarai adalah Mas Johannes dan Mas Arif sebagai mahasiswa dan karyawan, dan Bapak Adil Putra sebagai partner hukum KHP.

### 3. Kuesioner

Jumlah responden sebanyak 15 orang. Mereka berasal dari latar belakang yang beragam yaitu mahasiswa, partner hukum, karyawan dan masyarakat umum. metode yang diterapkan adalah pengambilan sampel non-probabilitas, yaitu accidental sampling, yakni cara pengumpulan sampel yang didasarkan pada individu yang mengakses dan bersedia mengisi kuisisioner.

Tabel 1. Tabel Demografi Responden

| Respon<br>den    | Nama                    | U<br>sia | Jenis<br>Kelamin | Pekerjaan               |
|------------------|-------------------------|----------|------------------|-------------------------|
| Respon<br>den 1  | Adi Putra,<br>S.H       | 25       | Laki-<br>Laki    | Partner<br>Hukum<br>KHP |
| Respon<br>den 2  | Arif Yupiter<br>Ndruru  | 22       | Laki-<br>Laki    | Mahasiswa               |
| Respon<br>den 3  | Nesya Hulu              | 19       | Peremp<br>uan    | Mahasiswi               |
| Respon<br>den 4  | Herman<br>Wirato        | 23       | Laki-<br>Laki    | Karyawan                |
| Respon<br>den 5  | Nobuala Hia             | 21       | Laki-<br>Laki    | Mahasiswa               |
| Respon<br>den 6  | Johanes                 | 21       | Laki-<br>Laki    | Karyawan                |
| Respon<br>den 7  | Magdalena<br>Susanti    | 19       | Peremp<br>uan    | Mahasiswi               |
| Respon<br>den 8  | Astatia<br>Juliyanti    | 21       | Peremp<br>uan    | Mahasiswi               |
| Respon<br>den 9  | Michael<br>Beriman Hulu | 21       | Laki-<br>Laki    | Mahasiswa               |
| Respon<br>den 10 | Risky Lubis<br>Natasya  | 22       | Laki-<br>Laki    | Mahasiswa               |
| Respon<br>den 11 | Insanu<br>Madani        | 22       | Peremp<br>uan    | Mahasiswi               |
| Respon<br>den 12 | Fahri                   | 25       | Laki-<br>Laki    | Umum                    |
| Respon<br>den 13 | Tia                     | 19       | Peremp<br>uan    | Mahasiswi               |
| Respon<br>den 14 | Salahudin<br>Alamsyah   | 20       | Laki-<br>Laki    | Mahasiswa               |
| Respon<br>den 15 | Heryanto<br>Wijaya      | 26       | Laki-<br>Laki    | Karyawan                |

## C. Pengolahan Data

Penelitian menggunakan metode Design Thinking yang mencakup lima tahapan utama, yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing* [12]. Tahap awal dalam pengembangan UI/UX menggunakan metode Design Thinking adalah *empathize* atau empati, yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap pengguna akhir. Pada tahap ini, prosesnya terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu:

### 1. User Persona

*User Persona* membantu tim desain mengidentifikasi siapa pengguna utama mereka dan bagaimana mereka berpikir, merasa, serta berperilaku terhadap suatu produk. Pembuatan persona yang baik harus didasarkan pada data nyata, bukan asumsi, sehingga hasil desain dapat benar-benar relevan dengan kondisi pengguna sebenarnya.

### 2. Empathy Map

*Empathy Map* adalah bagian penting dari tahap *empathize* dalam Design Thinking karena membantu desainer memahami kebutuhan emosional pengguna yang sering kali tidak terungkap secara langsung. Dengan memahami pola pikir dan perasaan pengguna, tim desain dapat merancang solusi yang lebih bermakna dan relevan [13].

### D. Analisa Rancangan Prototype

Tahap analisis dilakukan dengan menerapkan beberapa langkah dalam metode Design Thinking, yakni pada fase Define dan Ideate :

#### 1. Analisa Kebutuhan (Define)

Pada tahap ini, peneliti mengelompokkan dan menganalisis data untuk menemukan pola kebutuhan serta kendala yang dialami pengguna. Dalam tahap ini, alat bantu seperti User Persona dan Empathy Map digunakan untuk menggambarkan karakteristik, perilaku, perasaan, dan harapan pengguna secara mendalam. Setelah memahami konteks pengguna, dilakukan penyusunan pertanyaan How Might We (HMW) untuk mengubah permasalahan menjadi peluang solusi. Pendekatan HMW ini memungkinkan tim untuk memandang tantangan dengan perspektif yang lebih positif dan terbuka terhadap ide baru.

#### 2. Analisa Solusi (Ideate)

Tahap Ideate adalah fase eksplorasi ide kreatif yang bertujuan untuk menghasilkan beragam alternatif solusi atas permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya. Pada tahap ini, tim didorong untuk berpikir secara divergen, yakni menciptakan sebanyak mungkin ide tanpa batasan kreativitas. Ide-ide yang dihasilkan kemudian diwujudkan dalam bentuk visualisasi, seperti *user flow* dan *sitemap*, yang berfungsi untuk menggambarkan alur interaksi pengguna serta struktur navigasi aplikasi. Menurut [14] pembentukan *user flow* dan *sitemap* dalam tahap *Ideate* merupakan langkah penting untuk memastikan solusi yang dihasilkan mampu menjawab permasalahan utama secara fungsional dan efisien.

#### E. Pembuatan Prototype

Prototipe merupakan representasi awal dari desain antarmuka yang digunakan untuk menggambarkan ide serta alur kerja aplikasi sebelum memasuki tahap pengembangan teknis. Pembuatan prototipe bertujuan untuk menguji dan memastikan bahwa rancangan UI/UX



telah sesuai dengan kebutuhan pengguna yang telah diidentifikasi melalui proses analisis sebelumnya. Dalam penelitian ini, pembuatan prototipe dilakukan melalui dua tahapan pertama Wireframe untuk memastikan bahwa urutan fitur dan fungsionalitas telah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Setelah proses pembuatan wireframe selesai, langkah berikutnya adalah mengembangkan design prototype, yaitu representasi visual interaktif yang menggambarkan bentuk akhir dari tampilan aplikasi. Pada tahap ini, prototipe menampilkan komponen visual secara lengkap, seperti ikon, warna, jenis huruf, serta interaksi antarhalaman. Dalam penelitian ini, design prototype dikembangkan menggunakan tools desain Figma, yang memungkinkan kolaborasi daring dan memberikan pengalaman simulasi penggunaan aplikasi melalui klik dan navigasi antar elemen secara langsung.

#### F. Pengujian Prototype

Tahap pengujian prototype merupakan bagian krusial dalam menilai sejauh mana desain antarmuka pengguna (UI/UX) aplikasi layanan hukum KHP mampu memenuhi harapan dan kenyamanan pengguna. Tujuan utama dari pengujian ini adalah untuk mengumpulkan masukan yang berguna dalam mengenali kelemahan desain serta menjadi dasar perbaikan sebelum aplikasi benar-benar diimplementasikan.

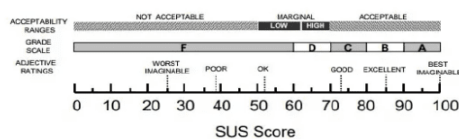
Proses pengujian menggunakan metode System Usability Scale (SUS). SUS disusun dalam bentuk kuesioner standar yang terdiri atas 10 butir pertanyaan, dengan setiap pertanyaan dinilai menggunakan skala Likert dari 1-5. Data dikumpulkan melalui penyebaran Google Form kepada calon pengguna dari berbagai latar belakang, yaitu mahasiswa, partner hukum, karyawan, dan masyarakat umum. Adapun Jumlah responden yang berhasil mengisi kuesioner adalah 15 orang. Rumus yang digunakan :

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad (1)$$

$$\begin{aligned} \bar{x} &= \text{Skor rata - rata} \\ \sum x &= \text{Jumlah skor SUS} \\ n &= \text{Jumlah responden} \end{aligned}$$

Langkah-langkah dalam menghitung skor SUS adalah sebagai berikut:

1. Untuk pernyataan bernomor ganjil (1, 3, 5, 7, 9): nilai jawaban dikurangi 1
2. Untuk pernyataan bernomor genap (2, 4, 6, 8, 10): nilai akhir diperoleh dengan mengurangi jawaban dari angka 5.
3. Semua nilai hasil konversi dijumlahkan.
4. Total skor tersebut kemudian dikalikan 2,5 untuk mendapatkan skor akhir dengan rentang 0 hingga 100



Gambar 2. SUS Score

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### A. Empathize

##### 1. User Persona

Pada penelitian ini ada 3 user persona yaitu user persona Partner hukum KHP, dan user persona pengguna (Mahasiswa dan Karyawan).

##### 1) User Persona Partner Hukum KHP

Menguraikan profil pengguna atas nama Bapak Adil Putra, S.H. yang mencakup data pribadi, hambatan yang dihadapi, serta harapan terhadap solusi dari permasalahan yang dialami.



Gambar 3. User Persona Partner Hukum KHP

##### 2) User Persona Pengguna/Mahasiswa

Menguraikan profil pengguna atas nama Mas Arif Yupiter yang mencakup data pribadi, hambatan yang dihadapi, serta harapan terhadap solusi dari permasalahan yang dialami.



Gambar 4. User Persona Pengguna/Mahasiswa

##### 3) User Persona Pengguna/Karyawan

Menguraikan profil pengguna atas nama Mas Johanes yang mencakup data pribadi, hambatan yang dihadapi, serta harapan terhadap solusi dari permasalahan yang dialami.

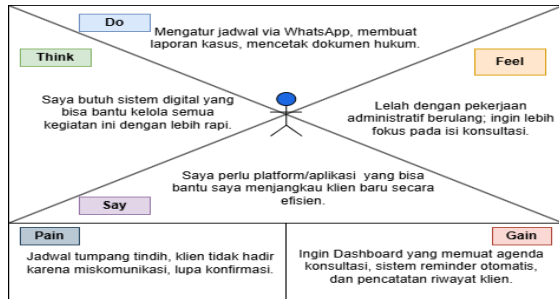


Gambar 5. User Persona Pengguna/Karyawan

#### 2. Empathy Map

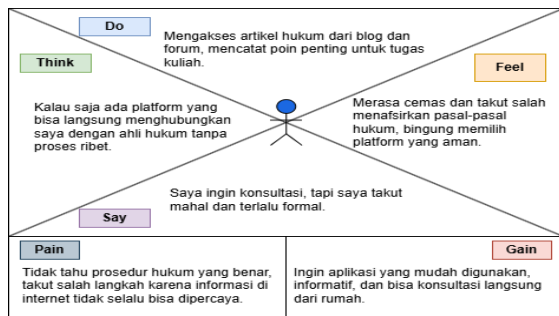
Pada penelitian ini ada 3 Empathy Map yaitu Empathy Map Partner Hukum KHP dan Empathy Map pengguna (Mahasiswa dan Karyawan) yang terdiri dari aspek – aspek Empathy Map yaitu Do, Think, Feel, Say, Pain dan Gain.

### 1) Empathy Map Partner Hukum KHP



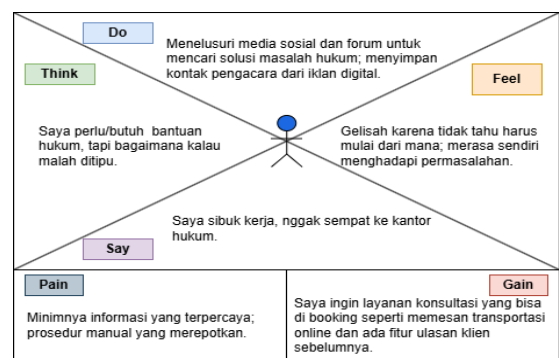
Gambar 6. Empathy Map Partner Hukum KHP

### 2) Empathy Map Pengguna Mahasiswa



Gambar 7. Empathy Map Pengguna/Mahasiswa

### 3) Empathy Map Pengguna Karyawan



Gambar 8. Empathy Map Pengguna/Karyawan

## B. Define

Tahap define adalah proses merumuskan inti masalah berdasarkan perspektif pengguna yang telah dianalisis pada tahap empathize. Dalam konteks pengembangan aplikasi layanan konsultasi hukum KHP, tahap ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan utama pengguna, merumuskannya sebagai Pain Points, dan mengubahnya menjadi pernyataan How Might We sebagai landasan untuk mencari solusi desain.

### 1. Pain Points



Gambar 9. Pain Points

## 2. How Might We



Gambar 10. How Might We

## C. Ideate

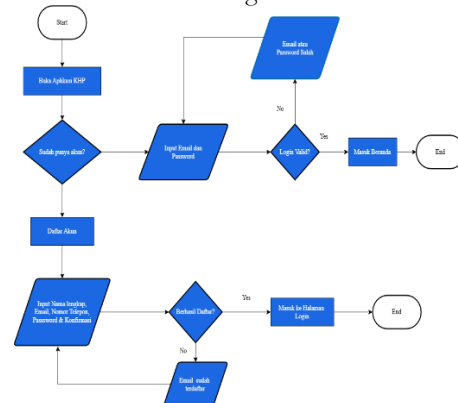
Setelah mengenali masalah utama dan kebutuhan pengguna pada tahap Define, tahap Ideate merupakan langkah krusial untuk mengeksplorasi beragam solusi yang relevan dan inovatif. Tujuan tahap ini adalah menciptakan solusi desain UI/UX yang dapat mengatasi tantangan yang telah dirumuskan sebelumnya melalui pendekatan How Might We (HMW).



Gambar 11. Solution

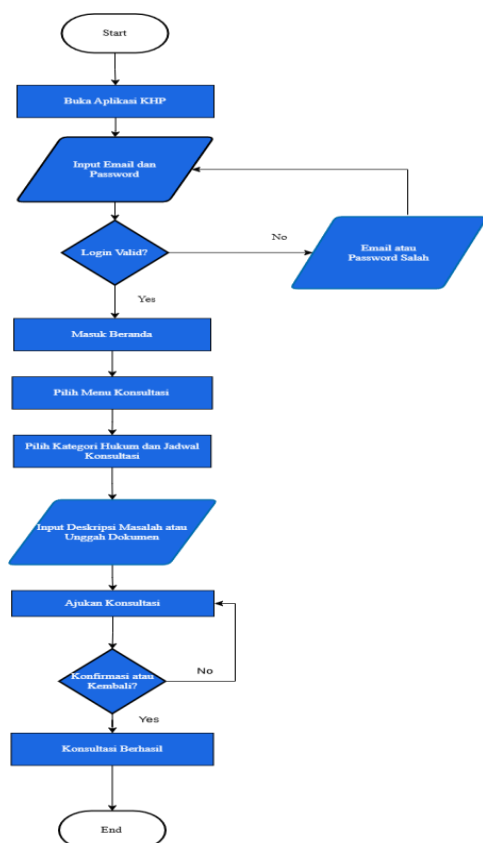
## 1. User Flow

### 1) User Flow Daftar dan Login



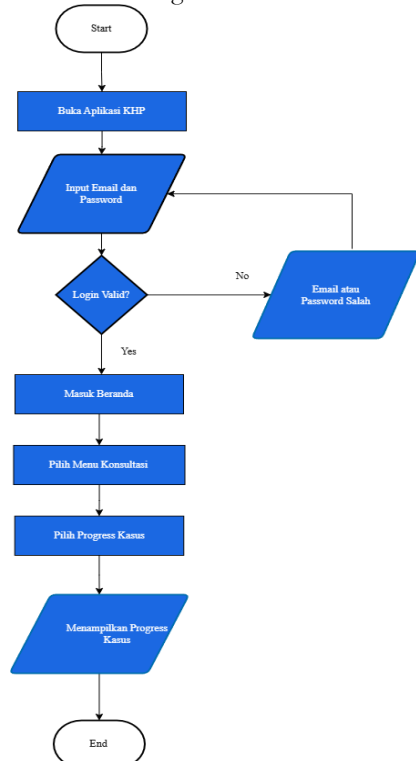
Gambar 12. User Flow Daftar dan Login

### 2) User Flow Ajukan Konsultasi



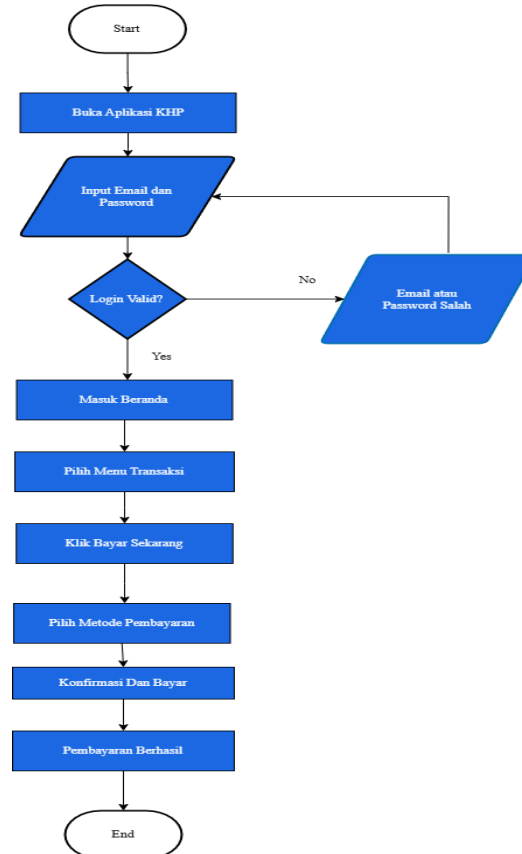
**Gambar 13.** User Flow Ajukan Konsultasi

3) User Flow Lihat Progress kasus



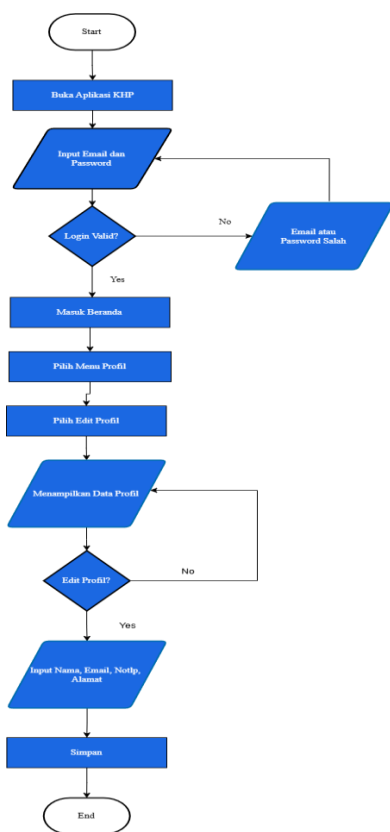
**Gambar 14.** User Flow Lihat Progress kasus

4) User Flow Transaksi



**Gambar 15.** User Flow Transaksi

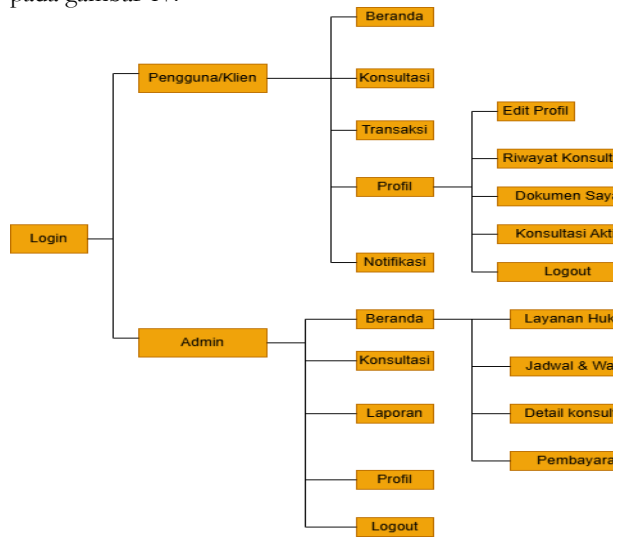
5) User Flow Edit Profil



Gambar 16. User Flow Edit Profil

## 2. Sitemap

Sitemap aplikasi Mobile Konsultasi Hukum KHP ada pada gambar 17.

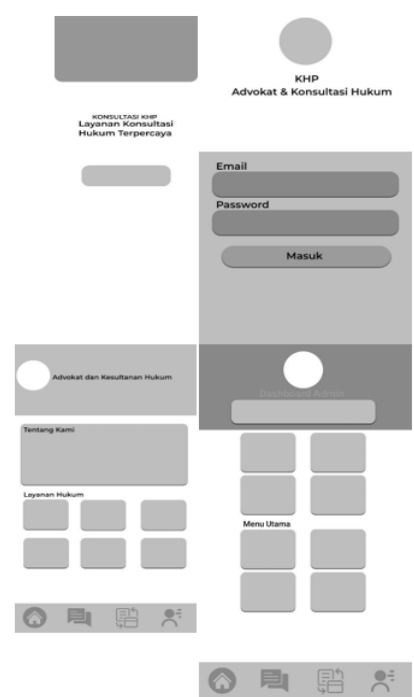


Gambar 17. Sitemap aplikasi Mobile Konsultasi Hukum KHP

## D. Prototype

### 1. Wireframe

Wireframe adalah kerangka dari Aplikasi Mobile Konsultasi Hukum KHP.



Gambar 18. Wireframe

### 2. Prototype Aplikasi

1) Tampilan Halaman Awal, halaman login dan halaman daftar



Gambar 19. Halaman Awal, halaman login dan halaman daftar

2) Tampilan Halaman Beranda dan Notifikasi



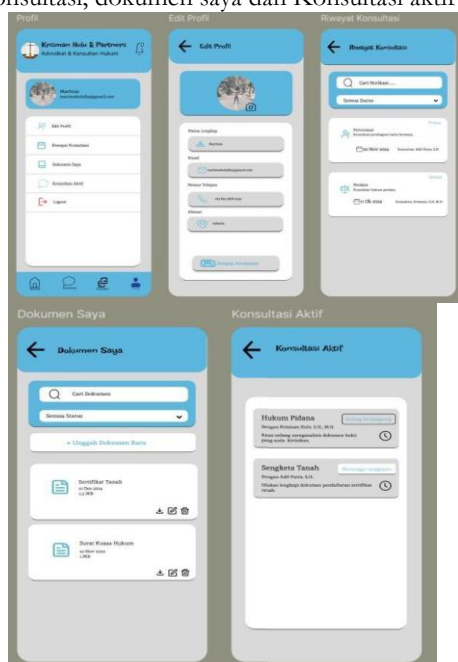
**Gambar 20.** Halaman Beranda dan Notifikasi

3) Tampilan Halaman Konsultasi



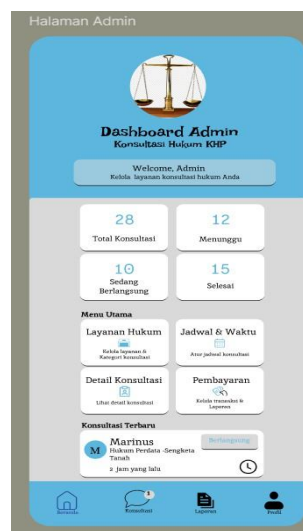
**Gambar 21.** Halaman Konsultasi

4) Tampilan Halaman Profil, edit profil, riwayat konsultasi, dokumen saya dan Konsultasi aktif



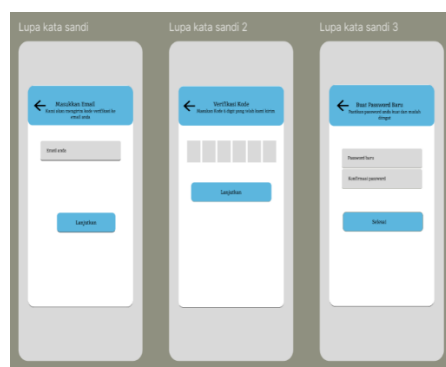
**Gambar 22.** Halaman Profil, edit profil, riwayat konsultasi, dokumen saya dan Konsultasi aktif

5) Tampilan Halaman Admin



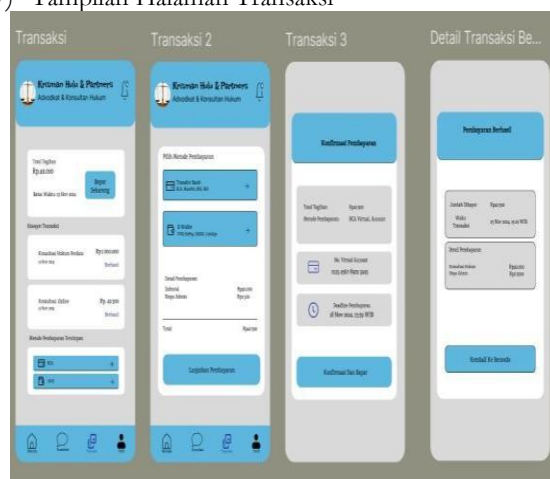
**Gambar 23.** Halaman Admin

6) Tampilan Lupa Kata Sandi



**Gambar 24.** Halaman Lupa Kata Sandi

7) Tampilan Halaman Transaksi



**Gambar 25.** Halaman Transaksi

### E. Testing

Pada tahap test, prototipe aplikasi dievaluasi menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Tingkat kegunaan aplikasi dinilai berdasarkan tanggapan pengguna setelah mencoba prototipe. Pengujian dilakukan dengan memberikan pengguna kuesioner SUS

dengan sepuluh pertanyaan dengan total jumlah yang mengisi kuisioner sebelumnya sebanyak 15 orang.

| Responden    | Nama                  | Usia | Jenis Kelamin | Pekerjaan         | Skor Nilai Jawaban Responden |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|--------------|-----------------------|------|---------------|-------------------|------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
|              |                       |      |               |                   | Q1                           | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 |
| Responden 1  | Adi Putra, S.H.       | 25   | Laki-Laki     | Partner Hukum KHP | 5                            | 1  | 5  | 2  | 5  | 1  | 5  | 2  | 5  | 2   |
| Responden 2  | Adi Yupiter Widura    | 22   | Laki-Laki     | Mahasiswa         | 5                            | 1  | 5  | 1  | 5  | 1  | 5  | 1  | 5  | 2   |
| Responden 3  | Nessa Hulu            | 19   | Perempuan     | Mahasiswa         | 1                            | 1  | 5  | 3  | 5  | 1  | 5  | 1  | 4  | 1   |
| Responden 4  | Herman Wirato         | 23   | Laki-Laki     | Karyawan          | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   |
| Responden 5  | Mahala Ha             | 21   | Laki-Laki     | Mahasiswa         | 5                            | 1  | 5  | 1  | 5  | 1  | 5  | 1  | 5  | 1   |
| Responden 6  | Jahanes               | 21   | Laki-Laki     | Karyawan          | 3                            | 1  | 5  | 1  | 3  | 2  | 5  | 1  | 5  | 3   |
| Responden 7  | Magdalena Susanti     | 18   | Perempuan     | Mahasiswa         | 5                            | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5   |
| Responden 8  | Astala Juliyanti      | 21   | Perempuan     | Mahasiswa         | 2                            | 4  | 2  | 5  | 4  | 2  | 3  | 2  | 4  | 5   |
| Responden 9  | Michael Beniman Hulu  | 21   | Laki-Laki     | Mahasiswa         | 5                            | 2  | 5  | 3  | 5  | 2  | 5  | 2  | 5  | 3   |
| Responden 10 | Risly Lubis           | 22   | Laki-Laki     | Mahasiswa         | 5                            | 3  | 5  | 3  | 4  | 2  | 5  | 1  | 5  | 1   |
| Responden 11 | Natasya Insana Madani | 22   | Perempuan     | Mahasiswa         | 3                            | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4   |
| Responden 12 | Fahri                 | 25   | Laki-Laki     | Umum              | 4                            | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 3   |
| Responden 13 | Tia                   | 19   | Perempuan     | Mahasiswa         | 5                            | 3  | 5  | 3  | 4  | 2  | 5  | 1  | 5  | 1   |
| Responden 14 | Salahudin Alamsyah    | 20   | Laki-Laki     | Mahasiswa         | 3                            | 2  | 4  | 2  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3   |
| Responden 15 | Heryanto Wijaya       | 26   | Laki-Laki     | Karyawan          | 5                            | 1  | 5  | 2  | 5  | 1  | 5  | 2  | 5  | 2   |

Gambar 26. Nilai Jawaban Responden

Perhitungan skor SUS dilakukan dengan metode khusus pada setiap butir pertanyaan. Untuk pertanyaan dengan nomor ganjil, nilai jawaban responden dikurangi dengan angka 1, sedangkan untuk pertanyaan bernomor genap, skor diperoleh dengan mengurangkan nilai jawaban responden dari angka 5. Setelah seluruh skor tiap pertanyaan dijumlahkan untuk masing-masing responden, hasil total tersebut dikalikan dengan faktor skala 2,5 guna mendapatkan nilai akhir SUS per responden. Selanjutnya, rata-rata skor SUS dihitung dengan menjumlahkan seluruh nilai SUS dari 15 responden, kemudian dibagi dengan jumlah total responden tersebut. Seluruh proses perhitungan tersebut disajikan secara rinci dalam gambar berikut ini:

| Responden       | Hasil Pengolahan Data Responden |    |    |    |    |    |    |    |    |     | Total Jumlah | Nilai (Jumlah x 2,5) |
|-----------------|---------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|--------------|----------------------|
|                 | Q1                              | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 |              |                      |
| R1              | 4                               | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3   | 37           | 92,5                 |
| R2              | 4                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 39           | 97,5                 |
| R3              | 0                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 35           | 87,5                 |
| R4              | 4                               | 0  | 4  | 0  | 4  | 0  | 4  | 0  | 4  | 0   | 20           | 50                   |
| R5              | 4                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 40           | 100                  |
| R6              | 2                               | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2   | 33           | 82,5                 |
| R7              | 4                               | 1  | 4  | 0  | 3  | 0  | 4  | 0  | 3  | 0   | 19           | 47,5                 |
| R8              | 1                               | 1  | 1  | 0  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 0   | 17           | 42,5                 |
| R9              | 4                               | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2   | 33           | 82,5                 |
| R10             | 4                               | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 34           | 85                   |
| R11             | 2                               | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1   | 20           | 50                   |
| R12             | 3                               | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2   | 27           | 67,5                 |
| R13             | 4                               | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 34           | 85                   |
| R14             | 2                               | 3  | 3  | 3  | 3  | 0  | 4  | 2  | 3  | 2   | 25           | 62,5                 |
| R15             | 4                               | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3   | 37           | 92,5                 |
| Jumlah Skor SUS |                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |     | 1125         |                      |

Gambar 27. Pengolahan Data responden

Langkah selanjutnya dalam menghitung rata-rata nilai SUS adalah dengan membagi total skor SUS dengan jumlah responden, yaitu sebanyak 15 orang. Berikut rincian perhitungannya:

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

Hasil perhitungan:

$$\bar{x} = \frac{1125}{15}$$

$$\bar{x} = 75$$

Berdasarkan hasil perhitungan, dihasilkan skor rata-rata SUS sebesar 75/100. Skor SUS 75 yang dikategorikan sebagai Grade B menunjukkan bahwa aplikasi memiliki tingkat usability yang baik dan dapat diterima oleh pengguna, meskipun belum mencapai level “sangat baik”. Nilai ini mengindikasikan bahwa aplikasi relatif mudah digunakan, intuitif, dan mampu mendukung pengguna dalam menyelesaikan tugasnya tanpa hambatan berarti. Namun, masih terdapat ruang peningkatan, terutama terkait konsistensi antarmuka, kemudahan bagi pengguna baru, efisiensi alur penggunaan, serta kejelasan umpan balik sistem. Dengan perbaikan pada aspek-aspek tersebut, aplikasi berpotensi meningkat ke kategori usability yang lebih tinggi..

#### 4. Kesimpulan

Melalui penerapan pendekatan Design Thinking, penelitian ini berhasil mengembangkan prototipe UI/UX untuk aplikasi layanan konsultasi hukum KHP. Kelima tahapan dalam proses tersebut Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test telah menghasilkan rancangan yang user-friendly, efektif, dan selaras dengan kebutuhan serta preferensi pengguna. Pada tahap pengujian, prototipe dievaluasi menggunakan kuesioner System Usability Scale (SUS) dan memperoleh skor 75/100, yang mengindikasikan bahwa antarmuka yang dikembangkan memiliki tingkat kenyamanan, kemudahan penggunaan, serta penerimaan pengguna yang baik.

Dari proses perancangan tersebut, solusi yang dihasilkan mampu menjawab tantangan utama dalam layanan hukum, seperti keterbatasan akses informasi, kurangnya fleksibilitas dalam konsultasi, serta minimnya transparansi biaya. Prototipe yang dihasilkan menyediakan alur penggunaan yang jelas, navigasi yang intuitif, dan tampilan yang mendukung pengalaman pengguna yang lebih efisien dan menyenangkan. Dengan demikian, aplikasi ini berpotensi meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan hukum yang profesional dan terpercaya.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi praktis dalam bentuk rancangan solusi yang dapat meningkatkan kualitas layanan LegalTech, khususnya pada domain konsultasi hukum. Implikasinya, penerapan desain berpusat pada pengguna terbukti mampu meningkatkan usability dan mengurangi hambatan dalam interaksi pengguna. Rekomendasi penelitian selanjutnya mencakup perluasan jumlah responden untuk memperoleh gambaran yang lebih representatif, pengembangan fitur lanjutan seperti pelacakan kasus atau integrasi dokumen hukum, serta evaluasi usability yang lebih mendalam pada versi aplikasi yang telah diimplementasikan secara penuh. Dengan langkah-langkah tersebut, kualitas dan efektivitas aplikasi dapat semakin ditingkatkan.



## 5. Daftar Pustaka

- [1] E. S. Manzano, "Legaltech and Lawtech: Global Perspectives, Challenges, and Opportunities," *Laws*, vol. 10, no. 2, 2021, doi: <https://doi.org/10.3390/laws10020024>.
- [2] A. Parsa, G. Noll, L. Br, and M. Gunneflo, "Legal Tech , the Law Firm and the Imagination of the Right Legal Answer," pp. 381–394, 2023.
- [3] A. Setiarna, "Disrupsi Teknologi Hukum Terhadap Jasa Advokat Dalam Pandangan Hukum Pembangunan Mochtar Kusumaatmadja," *Reformasi Huk.*, vol. 27, no. 2, pp. 80–88, 2023.
- [4] L. D. Putra, A. Primajaya, and K. Prihandani, "Penerapan Design Thinking Pada Perancangan Ui/Ux Aplikasi Pembelajaran Online Untuk Mengurangi Dampak Technostress," *J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 5, no. 2, 2022.
- [5] F. C. Wardana and I. G. L. P. E. Prisma, "Perancangan Ulang UI & UX Menggunakan Metode Design Thinking Pada Aplikasi Siakadu Mahasiswa Berbasis Mobile," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 03, no. 04, pp. 1–12, 2022.
- [6] W. S. L. Nasution and P. Nusa, "UI/UX Design Web-Based Learning Application Using Design Thinking Method," *ARRUS J. Eng. Technol.*, vol. 1, no. 1, pp. 18–27, 2021.
- [7] I. P. T. S. Pradipta and I. N. T. A. Putra, "Implementasi Design Thinking Pada Perancangan Ui/Ux Aplikasi Harmony Blood," *JITET (Jurnal Inform. dan Tek. Elektro Ter.)*, vol. 13, no. 2, pp. 125–130, 2025.
- [8] A. N. W. Azizah and N. Oktaviani, "Perancangan UI/UX Aplikasi Magang Menggunakan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan HAM Sumatera Selatan)," *Indones. J. Educ. Comput. Sci.*, vol. 3, no. 2, pp. 66–78, 2025.
- [9] A. Lukito, E. Darmanto, and Y. Irawan, "Penerapan Metode Design Thinking Pada Perancangan UI / UX Website Reservasi Gym untuk Efektivitas Pengalaman Pengguna," *J. Fasilkom*, vol. 14, no. 3, pp. 590–599, 2024.
- [10] S. G. Hilaly, N. C. Wibowo, and A. S. Fitri, "Penerapan Design Thinking dalam Pengembangan UI / UX Mobile untuk Marketplace Fotografi," *Techno.com*, vol. 24, no. 2, pp. 439–452, 2025.
- [11] A. I. Kurniawan, A. R. Ardi, S. C. Susilowati, and A. Voutama, "Perancangan UI / UX Website Pemesanan Tiket Bus iBus Menggunakan Figma dengan Metode Design Thinking," *J. Inf. Syst.*, vol. 10, no. 1, pp. 14–22, 2025, doi: [10.33633/joins.v10i1.12572](https://doi.org/10.33633/joins.v10i1.12572).
- [12] A. Rachman and J. Sutopo, "Penerapan Metode Design Thinking Dalam Pengembangan UI/UX: Tinjauan Literatur," *SemanTIK*, vol. 9, no. 2, pp. 139–148, 2023.
- [13] M. Stickdorn and J. Schneider, *This Is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World*. O'Reilly Media, 2021.
- [14] I. Darmawan, M. Saiful, A. Rahmatulloh, and H. Sulastrri, "Design Thinking Approach for User Interface Design and User Experience on Campus Academic Information Systems," *JOIV Int. J. Informatics Vis.*, vol. 6, no. 2, pp. 327–334, 2022.

