

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Tindakan pelecehan seksual masih sering terjadi di Indonesia. Hasil survei tahun 2020 mencatat 299.911 kasus kekerasan seksual, angka ini mengalami penurunan dari tahun 2019 yang disebabkan penyintas (korban) yang cenderung diam, belum siapnya model layanan pengaduan, dan penurunan pengembalian kuesioner [1]. Survei lain menunjukkan bahwa 64% dari 38.776 perempuan dan 11% dari 23.403 laki-laki pernah mengalami pelecehan seksual di ruang publik, yang juga berdampak pada kesejahteraan mental penyintas hingga membatasi ruang gerak [2]. Dampak dari pelecehan yang dialami penyintas memperparah situasi dan perasaan [3].

Dengan berkembangnya teknologi saat ini dan tingginya tingkat penggunaan gawai di Indonesia [4], menjadikan jumlah penggunaan aplikasi juga meningkat. Aplikasi konsultasi online seperti Alodokter dan Halodoc, yang diunduh oleh lebih dari 10 juta pengguna, mencerminkan kebutuhan akan kemudahan dan kecepatan. Oleh karena itu, penting memastikan solusi pengguna terpenuhi dengan efektif melalui desain UI/UX yang tepat, karena UI/UX memiliki dampak besar dalam pengembangan aplikasi. Perancangan UI/UX yang baik tidak hanya mempermudah pengguna dalam menggunakan aplikasi, tetapi dapat mengidentifikasi kebutuhan pengguna sebenarnya dan merespons setiap interaksi pengguna [5]. Dari segi UI memastikan kemudahan interaksi pengguna melalui tampilan antarmuka, sementara UX diukur melalui kepuasan, kenyamanan, dan kemudahan pengguna yang mendukung efisiensi dalam bekerja. [6, 7].

Melalui pendekatan pengguna dari sudut pandang penyintas, metode user research dengan survei kuisisioner mengungkapkan bahwa dari 11 responden yang pernah mengalami tindakan pelecehan seksual, kebanyakan memilih diam karena takut dan shock setelah kejadian. Sembilan di antaranya juga merasa ragu, bingung, dan takut melaporkan kejadian secara langsung. Respon lingkungan di sekitar seringkali tidak mendukung penyintas dan bahkan bisa menganggapnya sebagai aib, sementara penyintas hanya ingin dipahami bahwa ketakutan mereka ketika menceritakan pengalaman tidak berlebihan dan mereka merasa takut serta tidak nyaman, terutama di ruang publik. Aplikasi pelaporan yang digunakan penyintas seringkali memerlukan verifikasi akun yang dianggap tidak efisien, karena memakan waktu yang berlebihan, terutama dalam situasi mendesak. Hasil wawancara dengan 7 responden menunjukkan bahwa 4 dari mereka ingin bercerita tentang masalah mereka untuk mencari solusi, tetapi khawatir privasinya terganggu, bahkan ada yang mengalami kebocoran informasi

setelah bercerita. Keterangan survei kuisioner dan wawancara terdapat pada lampiran 1. dan beberapa studi referensi terkait yaitu [1, 2, 8].

Selain itu, menurut pihak Samahita Bandung sebagai Yayasan pendampingan dan pelaporan kasus kejahatan seksual, penyintas tidak tau apa yang sedang dialaminya, tidak tau mengenai jenis kejahatan seksual apa yang mereka alami, apakah ada orang lain yang pernah mengalami hal yang sama dan bagaimana penyintas lain yang mengalami kekerasan yang sama dengan dia, bisa mendapatkan bantuan dan bisa pulih. Dari hal tersebut Samahita juga menyediakan hotline. Pada form hotline yang disediakan oleh pihak Samahita, terkadang muncul kendala seperti penjelasan keluhan dan kronologi kejadian yang diisi oleh penyintas seringkali tidak lengkap dan kurang detail, membuat proses pendampingan terhambat terutama jika menempuh jalur hukum.

Beberapa aplikasi konsultasi online yang digunakan oleh penyintas masih memiliki keterbatasan dalam membantu penyintas mengekspresikan kondisi mereka karena terbatas hanya melalui chat, karena tidak semua ahli menyediakan fitur video call yang diketahui oleh pengguna. Selain itu, ada tuntutan untuk menceritakan keluhan secara singkat di awal chat, yang kadang mengakibatkan masalah seperti pertanyaan yang terlupa. Pengguna menyukai fitur form keluhan di awal ekspektasi pengguna yang dapat membantunya mengeksplorasi masalah traumanya lebih dalam, mengatasi kendala seperti respon lambat, dan jawaban yang kurang memuaskan dari ahli. Namun pada realitanya form tersebut tidak sesuai dengan ekspektasi pengguna. Berdasarkan survei, pengguna yang mengisi form keluhan sebelum melakukan chat langsung dengan ahli memiliki pengalaman yang lebih baik dengan kualitas konsultasinya, daripada pengguna yang tidak mengisi form keluhan cenderung merasa tidak puas dengan hasil konsultasinya. Menurut pihak Samahita, yang membuat konsultasi online pada beberapa aplikasi tersebut kurang efektif saat ahli memberikan solusi kepada kliennya adalah, setelah memilih ahli dan melakukan pembayaran, langsung dihadapkan dengan chat ke ahli yang dimana waktu konsultasi juga sudah mulai berjalan dan pada proses awalnya pengguna hanya diminta untuk menjelaskan keluhannya saja.

Dari permasalahan tersebut disimpulkan, perlu untuk dilakukan pendalaman permasalahan dan kebutuhan yang sebenarnya, sehingga penggunaan metode Design Thinking dapat menjadi metode yang tepat untuk digunakan dalam perancangan desain UI yang dapat menjembatani permasalahan penyintas dari dampak tindakan pelecehan seksual dengan mengutamakan interaksi, kebutuhan dan pengalaman pengguna. Metode tersebut penulis gunakan karena Design Thinking dapat menghasilkan inovasi (solusi) produk yang lebih dalam (baru), dapat memahami masalah yang sebenarnya pada tahap empati, sehingga dapat memenuhi prioritas

kebutuhan pengguna [9, 10]. Design Thinking adalah proses iteratif dan non-linear yang berarti jika, proses menentukan hasil dapat selalu ditinjau, ditingkatkan kembali asumsi yang muncul dan dipahami lebih dalam dari hasil awal, hingga dapat menentukan parameter masalahnya [10]. Melalui metode Design Thinking juga dapat mengurangi risiko kesalahan atau kegagalan desain, karena desain yang dihasilkan diuji coba langsung oleh pengguna. Sehingga dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna, penulis melakukan pengujian menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Metode UEQ dipilih karena pengujian dilakukan langsung oleh pengguna akhir dengan cara yang sederhana dan berfokus pada perasaan dan kesan pengalaman pengguna saat menggunakan produk, dengan skala pengujian yang dinilai yaitu *Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation* dan *Novelty* mewakili setiap aspek pendekatan UX yang berbeda [11, 12]. Sehingga dari beberapa aspek tersebut dapat menjadi tujuan pengukuran dilakukan berdasarkan struktur *pragmatic quality* (kesan pengguna dalam menggunakan sistem atau layanan yang tersedia) dan *hedonic quality* (perasaan pengguna saat menggunakan sistem atau layanan yang tersedia) [13].

1.2. Perumusan dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jabarkan, dihasilkan permasalahan selama penyintas mengalami tindakan pelecehan seksual, seperti munculnya kesulitan penyintas saat berkonsultasi secara online dan membuat sebuah laporan di aplikasi pelaporan online yaitu verifikasi berulang pada pelaporan online, pertanyaan yang belum sempat ditanyakan dan terbatas hanya via chat pada saat konsultasi online, dan kurang detail atau kurang lengkapnya penjelasan kronologi penyintas pada form hotline untuk pelaporan yang akan dilanjutkan ke jalur hukum. Oleh karena itu, dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

- Bagaimana rancangan *User Interface* aplikasi *mobile* yang nyaman dan efisien bagi pengguna untuk berkonsultasi dan saat penyintas membuat laporan kejadian, untuk aplikasi mengatasi dampak terhadap kesehatan mental dan kesadaran penyintas untuk melapor dari tindakan pelecehan seksual menggunakan metode Design Thinking ?
- Bagaimana hasil analisis pengujian pengalaman pengguna menggunakan maze dan UEQ melalui prototype *User Interface* aplikasi *mobile* yang dirancang untuk aplikasi mengatasi dampak terhadap kesehatan mental dan kesadaran penyintas untuk melapor dari tindakan pelecehan seksual ?

Penelitian atau riset ini penulis lakukan berdasarkan permasalahan dari penyintas itu sendiri dan instansi samahita yang mewakili sebagai pendamping untuk penyintas dapat berkonsultasi dan instansi sebagai wadah pelaporan kasus pelecehan seksual. Konsultasi dengan ahli (dokter atau psikolog) tidak menjadi poin yang ikut diangkat dalam penelitian ini karena hal tersebut ditentukan dari sisi penyintas yang menjadi responden penelitian ini juga belum pernah melanjutkan sesi pendampingan ke ahli (psikolog dan dokter) dalam lingkup pendampingan di samahita.

1.3. Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah penulis uraikan, dapat diketahui tujuan dari desain *user interface mobile* yang dirancang untuk aplikasi mengatasi dampak terhadap kesehatan mental penyintas dan kesadaran penyintas untuk melapor dari tindakan pelecehan seksual menggunakan metode Design Thinking adalah sebagai berikut.

- Menghasilkan rancangan *User Interface* aplikasi *mobile* yang nyaman dan efisien bagi pengguna untuk berkonsultasi dan saat penyintas membuat laporan kejadian, untuk aplikasi mengatasi dampak terhadap kesehatan mental dan kesadaran penyintas untuk melapor dari tindakan pelecehan seksual menggunakan metode Design Thinking.
- Menghasilkan analisis pengalaman pengguna berdasarkan *user interface* aplikasi *mobile* yang telah dirancang, melalui proses *testing* (pengujian) validasi hasil menggunakan maze dan UEQ.

1.4. Organisasi Tulisan

Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengerjaan jurnal Tugas Akhir memuat sebagai berikut.

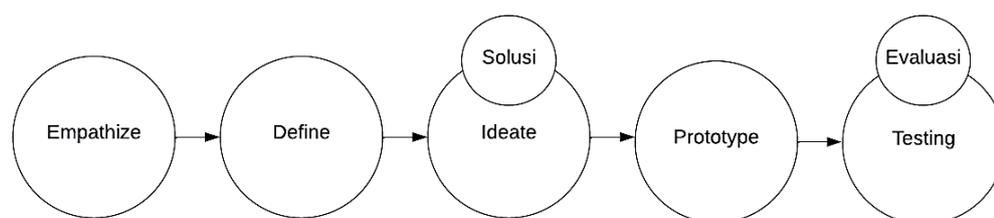
1.4.1. Cara pengumpulan data

Cara yang penulis gunakan untuk melakukan pengumpulan data adalah menggunakan metode *mixed* yaitu gabungan antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif seperti User Research. User Research merupakan suatu proses untuk memahami pengaruh sebuah desain dari sesuatu yang diinginkan, dibutuhkan dan digunakan oleh pengguna [14]. User research yang dilakukan meliputi studi literatur, survei dengan kuisioner dan wawancara, serta analisis menggunakan metode *empathize* untuk menghasilkan sebuah *user persona*. Wawancara dilakukan

dengan beberapa stakeholder terkait, yaitu penyintas pelecehan seksual dan Samahita Bandung sebagai organisasi yang mewadahi laporan dan pendampingan penyintas.

1.4.2. Rancangan penelitian

Prosedur penelitian dan perancangan sistem dilakukan dengan menggunakan metode Design Thinking.



Gambar 1. 1. Proses *Design Thinking*

Pada gambar 1.1 merupakan sebuah proses pada metode Design Thinking yang diawali dengan proses *empathize* (memahami perasaan yang dialami pengguna), *define* (mendefinisikan permasalahan berdasarkan sudut pandang pengguna), *ideate* (menentukan solusi yang tepat), *prototype* (membangun tampilan desain *user interface*), dan diakhiri dengan proses *testing* desain yang sudah dibangun.

Digunakannya metode Design Thinking pada studi kasus pelecehan seksual, karena tujuan dari metode ini yang relevan dengan studi kasus mengenai pelecehan seksual yaitu pengguna itu sendiri menjadi pusat pendekatan untuk solusi dari permasalahan yang terjadi [15]. Penggunaan metode Design Thinking sudah banyak digunakan untuk mengembangkan produk layanan, proses kerja, dan juga model bisnis, karena prosesnya dapat menghasilkan inovasi (solusi) yang lebih dalam (baru) untuk memenuhi prioritas kebutuhan pengguna [9]. Perancangan produk ini berbasis *mobile* karena sebanyak 66,31% masyarakat Indonesia sudah memiliki gawai dan 89,63% masyarakat Indonesia selalu membawa gawai [4]. Selain itu, beberapa aplikasi seperti halo doc dan alo dokter berbasis mobile apps digunakan oleh penyintas yang penulis wawancarai sebagai kebutuhan konsultasi mental mereka secara online, karena mereka takut dan malu datang ke pihak konsultasi untuk mereka bercerita.

1.4.3. Cara menguji hasil penelitian

Penyimpulan hasil penelitian dilakukan oleh penulis menggunakan bantuan tools maze dan metode pengujian UEQ. Pengujian prototype sebagai pengenalan fitur yang dibuat dengan menambahkan beberapa poin pertanyaan pendukung seperti pertanyaan yang berkaitan dengan usability atau berdasarkan indikasi permasalahan yang muncul pada rumusan masalah, dilakukan pada tools maze yang ditargetkan dengan minimal hasil dari poin KPIs disesuaikan dengan perhitungan yang telah ditentukan berdasarkan perhitungan dari hasil pengujian [16]. Selain itu, dilakukan juga pengujian menggunakan metode UEQ sebagai tahapan validasi fitur yang dibutuhkan, karena UEQ memiliki aspek UX pendukung yang sesuai seperti *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation* dan *Novelty*. Selain itu, pengujian dilakukan langsung oleh pengguna akhir secara menyeluruh dengan cara yang sangat sederhana dan cepat, mencakup kesan pengalaman pengguna yaitu pengujian yang dapat mengekspresikan perasaan, kesan, dan sikap ketika menggunakan produk [11]. Pengguna akhir mencakup penyintas pelecehan seksual dan pihak Samahita Bandung. Sehingga fitur yang dihasilkan dapat menjadi jawaban (solusi) untuk mengatasi dampak terhadap kesehatan mental penyintas dan kesadaran penyintas untuk melapor dari tindakan pelecehan seksual.