



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut Muntoha (2013), Indonesia merupakan negara hukum yang berarti Indonesia memastikan semua warga negaranya mendapat keadilan berdasarkan landasan hukum. Hukum tidak berjalan sendiri, ada pihak-pihak yang membantu menjalankan hukum. Salah satu pihak itu adalah organisasi kepolisian negara republik Indonesia atau disebut juga Polri. Polri memiliki struktur organisasi dan Propam berada di bawahnya.

Propam (Profesi dan Pengamanan) adalah bentuk divisi dari salah satu wadah organisasi POLRI yang memiliki kewajiban dalam hal masalah pembinaan profesi dan pengamanan di Lingkungan internal organisasi Polri (Divisi Profesi dan Pengamanan Kepolisian Negara Republik Indonesia, n.d.). Demi menunjang kinerja kepolisian, Polri membuat aplikasi *Propam Presisi* yang dapat diunduh oleh masyarakat di *Play Store* dan *App Store*. Namun, ada masalah pada aplikasi *Propam Presisi*.

Masalahnya adalah perspsi masyarakat yang menilai visual *user interface* aplikasi *Propam Presisi* terlihat kurang baik sehingga memberikan penilaian yang buruk. Penilaian yang buruk disimpulkan dari opini publik di sosial media *Twitter*. Pada tanggal 23 Oktober tahun 2021, seorang pengguna *Twitter* dengan *username* @aimrod berpendapat bahwa aplikasi tidak praktis ditambah tampilan *UI*nya juga jelek. Pendapatnya disukai oleh 1301 pengguna *Twitter* lainnya dan di-*retweet* sebanyak 366 kali. Diskusi terbuka menyebabkan banyak orang yang menyuarakan opini yang sama. *Username* @jindanjune juga bertanya mengenai biaya yang dikeluarkan oleh Kepolisian RI untuk mendapatkan *UI* sejelek itu. Rata-rata pengguna lain juga setuju dengan opini tersebut. Menurut Athauda, Pranata, dan Skinner (2012), masyarakat yang merupakan *user* atau calon *user* tentunya akan lebih memilih mengunduh dan memakai aplikasi yang fungsional dan dapat dipercaya dengan kualitas yang baik. Pemilihan aplikasi yang sesuai sudut pandang

*user* memiliki kesulitan tersendiri karena banyak aplikasi berkualitas buruk dan menimbulkan perasaan frustrasi dan tidak percaya.

Berdasarkan informasi pada situs Nielsen Norman Group (NNGroup) menyatakan bahwa ada faktor yang mempengaruhi kepercayaan *user* dalam pengalaman menggunakan situs atau aplikasi. Salah satu faktornya adalah kualitas desain. Demi meraih kepercayaan *user*. Langkah pertama yang harus dilakukan sebuah *brand* atau organisasi adalah membuat tampilan desain yang terlihat resmi dan profesional melalui navigasi yang terorganisir maupun penggunaan elemen *UI* yang cocok (Harley, 2016). Aplikasi *Propam Presisi* belum bisa melakukan langkah pertama itu.

Padahal aplikasi tersebut seharusnya menjadi wadah pengaduan yang mudah bagi masyarakat untuk melaporkan pelanggaran yang dilakukan oleh Polisi. Persepsi masyarakat terhadap aplikasi ini sudah buruk dan tampilan visualnya membuat masyarakat ragu dan tidak ingin mengunduh. Keraguan tersebut terlihat dari *username* @HWsintia di *Twitter* yang mengatakan bahwa *UI*-nya tidak meyakinkan. Sementara itu, tujuan aplikasi ini adalah untuk mengajak masyarakat berperan aktif dalam pengawasan anggota Polri dalam melaksanakan peraturan, tugas, dan kode etiknya (Divisi Humas Polri, 2021). Jika *UI Propam Presisi* tidak diperbaiki maka akan berdampak pada tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh polisi yang semakin banyak dan tidak diketahui. Buktinya dapat dilihat dari data Kepolisian Republik Indonesia yang mencatat peningkatan pelanggaran polisi sebanyak 6.405 kasus pada tahun 2020 dibanding tahun 2019 yang mencapai 4.148 kasus (Pusparisa, 2021).

Hasil kuesioner penulis juga memperlihatkan bahwa citra polisi di mata publik tidak baik, ditunjukkan dengan 52 responden yang berkata bahwa mereka tidak percaya pada kinerja Polri karena banyak berita buruk dan kasus terkait yang tidak menunjukkan kode etik profesi Polri (KEPP). Padahal, dalam wawancara yang dilakukan bersama Jury Leonard Kasubag Trimlap sebagai bagian dari divisi Propam Polri pada hari Rabu tanggal 23 Februari 2022 di Kantor Propam Presisi, beliau menyatakan bahwa aplikasi ini berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat yang memiliki permasalahan dengan anggota polisi.

Pelayanan terbaik tidak bisa diberikan jika masyarakat tidak ada keinginan berpartisipasi. Padahal, bersamaan dengan fenomena #PercumaLaporPolisi yang pernah viral di Twitter dan menjadi trending topik pada tanggal 14 Desember 2021 menjadi kesempatan untuk Polri mengajak masyarakat menggunakan aplikasi. Fenomena #PercumaLaporPolisi berisikan keluhan masyarakat yang terkait pungutan liar, arogansi, ataupun calo. 71 responden dari data kuesioner milik Penulis mengaku bahwa tidak tertarik mengunduh dan menggunakan aplikasi setelah melihat tampilan UI-nya sehingga keinginan masyarakat dalam melaporkan oknum polisi rendah. Tampilan *UI/UX* yang baik dan *user friendly* akan meningkatkan keinginan masyarakat untuk memakai aplikasi, maka penulis mengajukan perancangan ulang *UI/UX* aplikasi *Propam Presisi* atas permasalahan yang terjadi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah disampaikan di atas, rumusan masalah yang didapatkan adalah bagaimana perancangan ulang *UI/UX* aplikasi *Propam Presisi*?

## 1.3 Batasan Masalah

Penulis menentukan batasan masalah agar permasalahan yang diteliti menjadi lebih spesifik, antara lain adalah:

1. Demografis
  - a. Jenis kelamin : Laki-laki dan Perempuan
  - b. Usia : usia 20 - 29 tahun
  - c. Pendidikan : minimal SMA
  - d. Pekerjaan : Mahasiswa dan pekerja
  - e. Kelas Ekonomi : SES B, Pengeluaran: - Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000
  - f. Status pernikahan : belum menikah, menikah
  - g. Kebangsaan : Indonesia

2. Geografis
  - 1) Negara : Indonesia
  - 2) Wilayah : Jabodetabek
3. Psikografis
  - a. Orang yang menjunjung keadilan dan kejujuran
  - b. Orang yang pernah mengalami ketidakadilan oleh Oknum Polisi
  - c. Orang yang ingin berpartisipasi dalam pengawasan anggota Polri

#### **1.4 Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk membuat perancangan ulang *UI/UX* aplikasi *Propam Presisi*.

#### **1.5 Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat dari tugas akhir yang dikerjakan oleh penulis bagi beberapa pihak adalah sebagai berikut:

- 1) Penulis

Manfaat yang didapatkan bagi penulis adalah mengimplementasikan pengetahuan mengenai *user interface* dan *user experience* yang telah dipelajari di Universitas Multimedia Nusantara melalui perancangan ulang aplikasi *Propam Presisi*.

- 2) Universitas

Selanjutnya, manfaat bagi universitas adalah sebagai bahan referensi bagi mahasiswa maupun orang lain yang akan melakukan perancangan aplikasi dengan topik yang berkaitan.

- 3) Masyarakat

Terakhir, masyarakat akan merasakan manfaat dari perancangan ulang aplikasi *Propam Presisi*, terutama bagi para pengguna aplikasinya. Masyarakat akan lebih mempercayai institusi Polri dan membantu pihak Polri untuk mengadakan pelanggaran yang dilakukan oleh pihak polisi.