

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengenalan Konsep sehat dan sakit, baik secara fisik maupun psikis merupakan bagian dari pengenalan manusia terhadap kondisi dirinya dan bagaimana penyesuaian dengan lingkungannya. Adapun konsep Kesehatan mental yaitu terwujudnya keserasian antara fungsi fungsi kejiwaan dan terciptanya penyesuaian diri manusia dan lingkungannya. pada perkembangan awal konseling online dilakukan berbasis teks, dan sekarang sekitar sepertiga dari situs menawarkan konseling hanya melalui e-mail[1], Istilah konseling online merupakan dua kata yang berbeda yaitu “konseling” berasal dari kata “Counseling” dan kata “Online”. Kedua kata tersebut lebih lanjut dapat dimaknai sebagai serangkaian kegiatan paling pokok dari bimbingan dalam usaha membantu konseling secara tatap muka dengan tujuan agar pengguna dapat mengambil tanggung jawab sendiri.

Perkembangan konseling online di Indonesia sangat besar terutama sejak munculnya aplikasi jejaring sosial berupa proximity meeting, cloud, google meeting, google talk, line, whatsapp, email, facebook dan jenis aplikasi lainnya baik handphone dan pesan instan. Layanan ini dilakukan oleh konselor online untuk memberikan bantuan yang dibutuhkan user ketika tidak memungkinkan untuk melakukan konseling tatap muka, dan orang tua sering menggunakan internet sebagai media yang digunakan untuk mengakses informasi dan bantuan terkait dengan masalah yang mereka hadapi, meenyadari pentingnya layanan konseling online, konselor secara konseptual harus memahami e-counseling. E-counseling di indonesia diperkenalkan secara khusus, dimana e-counseling merupakan pelayanan konseling yang dilakukan secara online [2].

METAFORA adalah suatu lembaga pelayanan psikologi yang berdiri sejak tahun 2002 di Purwokerto Jawa Tengah. Dari sebuah ruang konsultasi psikologi biasa yang melayani konsultasi individu, METAFORA kini telah berkembang menjadi sebuah lembaga pelayanan psikologi yang memberikan kontribusi pada

hampir semua aspek psikologi di kota Purwokerto serta wilayah Jawa Tengah bagian barat. Klien kami berasal dari berbagai perusahaan/instansi pemerintah maupun swasta serta individu dari berbagai daerah.

Biro psikologis metafora mengembangkan diri secara terus menerus dalam bidang psikologi dan pengembangan sumber daya manusia. Sebagai lembaga pelayanan psikologi yang telah berpengalaman, kami menerapkan standar profesional yang tinggi khususnya dalam hal pelayanan bagi para klien. Kami selalu berusaha membantu dan menjadi mitra bagi klien untuk menyelesaikan permasalahan dengan analisis dan pendekatan yang sesuai serta mengikuti jaman biro psikologis metafora akan menjadi mitra yang efektif dalam mengidentifikasi, menganalisis, merancang dan melaksanakan program-program pengembangan serta menjadi pendamping bagi program-program pengembangan baik secara individu maupun dalam perusahaan.

Peneliti menjadikan biro psikologis metafora sebagai objek dikarenakan biro tersebut biro psikologi metafora belum memiliki atau masih menggunakan metode tatap muka untuk melaksanakan layanan konsultasi dan layanan lain nya. Setelah melaksanakan wawancara dengan Ibu Ketti Murtini, Psi. Mengenai masalah yang terjadi dimana dalam sebuah biro tersebut belum bisa menyediakan layanan teknologi untuk pasien yang mana layanan konseling secara online ini dilakukan untuk memberikan bantuan yang dibutuhkan pasien ketika tidak memungkinkan untuk melakukan konseling tatap muka [2]. Dan setelah melakukan wawancara terhadap penanggung jawab atau ketua yayasan biro tersebut terdapat sebuah permasalahan dimana sering terjadinya kurang nya informasi yang luas atas layanan konseling psikologi bagi calon pasien dan juga terdapat permasalahan informasi atau manajemen dari sebuah jadwal konsul atau jadwal terapi dan layanan yang lain nya, juga penerapan teknologi di Biro Psikologis Metafora hanya melalui media Whats up dan Instagram dan Ibu Ketti Murtini, Psi. sendiri menyebutkan hal tersebut tidak efektif dikarenakan ketika melaksanakan pelayanan melui media tersebut seringkali tidak terjadwal dan tidak adanya proses administrasi sebelumnya, hasil wawancara dengan penanggung jawab tersebut menyimpulkan bahwa rata rata pasien yang melaksanakan pelayanan dengan taraf ukur mingguan yaitu untuk layanan konsultasi 4 pasien per minggu, layanan asesmen atau psikotes

50 pasien per minggu, dan layanan terapi 25 pasien per minggu, dalam wawancara dengan Ibu Ketti Murtini, Psi. sebagai penanggung jawab atau ketua yayasan tersebut diketahui ada juga permasalahan dalam layanan konsling dan konsultasi, dimana tidak ada nya rekam jejak ketika melakukan konsultasi antara konselor dan pasien, jadi selama ini konselor hanya sekedar menggunakan ingatan bila mana ada pasien lama yang ingin kembali melaksanakan layanan konseling.

Perancangan ui/ ux merupakan memiliki proses dimana sebuah aplikasi sangat penting untk memperhatikan kebutuhan calon pengguna dan juga harus dibuat dengan baik karena akan membentuk cara pandang para pengguna terhadap sistem yang ada[3] , dalam penelitian ini memiliki tahapan awal membuat sebuah perancangan desain sistem atau prototype. Salah satu permasalahan yang sering terjadi dalam sebuah rancangan desain terdaapat pada bagian user interface yang tidak baik sehingga para pengguna kesulitan bahkan tidak paham karena banyaknya sebuah desain yang tidak sesuai dengan fungsi dan kegunaan. User interface (UI) adalah apa yang berinteraksi dengan pengguna sebagai bagian dari sebuah pengalaman. UI bukan hanya tentang warna dan bentuk, melainkan tentang menyajikan tools (alat) yang tepat pada user (pengguna) untuk bisa mencapai tujuannya. Selain itu, UI lebih dari sekedar tombol, menu, dan form yang harus diisi oleh user[4]

Dalam proses perancangan terdapat beberapa metode yang biasa digunakan diataranya Human Centered Design, User Centred Design, Activity Centered Design, Keep It simple Stupid, dan Goal Drecter Design, penelitian ini menggunakan metode Human centered Design dikarenakan metode ini adalah desain yang berpusat pada manusia dalam proses menciptakan sesuatu berdasarkan karakteristik alami umum dan sangat berfokus pada keadaan psikologi dan persepsi manusia. Apapun yang dirancang berpusat pada manusia berdasarkan psikologi, fisiologi, sosiologi, dan ilmu lain yang menganalisis kehidupan manusia dan interaksi dengan lingkungan. Ini berarti bahwa produk yang berpusat pada manusia tidak hanya akan baik tetapi juga fungsional sesuai dengan ciri-ciri psikologis dan fitur khas untuk kelompok besar pengguna[5]. Sehingga metode Human Centered Design ini relevan sikarenakan metode ini merupakan metode awal untuk membuat

sebuah perancangan yang bisa diimplementasikan menjadi sebuah website dalam penelitian ini.

Setelah melaksanakan wawancara kepada pihak Biro Psikologi Metafora Rancangan UI/UX *website* Biro Psikologi Metafora merupakan rancangan *website* yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pasien dan calon pasien yang ingin konsultasi, pemeriksaan psikologi, terapi perilaku, wicara, okupasi, dan asesmen melalui situs *web* atau *website*. Situs *web* adalah cara terbaik untuk mempublikasikan dan menyebarkan informasi kepada sebanyak mungkin orang di dunia[6] Dari sebuah rancangan UI/UX yang diimplementasikan menjadi sebuah *website* yang menyampaikan sebuah informasi yang mudah dan efisien untuk pengguna, dikarenakan sebuah *website* bisa dipergunakan dimana saja juga dengan kondisi apapun. Hasil dari penelitian ini digunakan sebagai kebutuhan dari pasien atau pengguna *website* rancangan bangun desain UI & UX untuk layanan konseling secara online serta diimplementasikan menjadi sebuah *website*. Dengan adanya perancangan UI&UX ini dapat memenuhi aspek kepuasan yang baik oleh pasien dan calon pasien

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti merumuskan masalah dari pelayanan konseling pada Biro Psikologi Metafora belum ada nya proses layanan menggunakan metode daring atau *online* berbasis *website*, juga terdapat masalah dimana penjadwalan layanan dan pelaksanaan layanan masih manual dan tatap muka.

1.3. Pertanyaan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telahh di dapatkan, terdapat beberapa pertanyaan yang akan dibahas sdalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan dan implementasi dari UI/UX *website* layanan konseling yang dibangun menggunakan metode HCD
2. Bagaimana hasil kepuasan pengguna dari rancangan dan implementasi UI/UX yang dirancang

1.4. Batasan masalah

Secara garis besar dalam penelitian ini memiliki Batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya difokuskan untuk membangun sebuah UI/UX website layanan konseling di Biro Psikologi Metafora dengan rancangan hasil yang berupa prototype desain dan implementasi prototype desain
2. Calon user dari penelitian yang diteliti yaitu pasien dan calon pasien
3. Objek yang diteliti yaitu Biro Psikologi Metafora yang beralamat di di Jalan Kh. Agus Salim Nomor 28, Karangpucung, Kecamatan Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas Jawa Tengah.
4. Metode perancangan yang diteliti menggunakan pendekatan HCD (*Human Centered Design*)

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini yaitu merancang sebuah UI/UX dan implementasi sebuah rancangan menjadi sebuah *website* layanan konseling di Biro Psikologi Metafora

1.6. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan bermanfaat secara praktis dan teoritis yaitu:

1. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi pengguna dan Biro Psikologis Metafora

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pemecahan masalah dan bermanfaat sebagai referensi rancangan UI/UX *website* pada Biro Psikologis Metafora.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi pedoman atau panduan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti atau evaluasi terhadap rancang dan hasil implementasi UI/UX, dan diharapkan memiliki banyak pengembang dalam penelitian selanjutnya

2. Manfaat teoritis

Penelitian ini merupakan sebuah ide rancangan UI/UX untuk membuat suatu Layanan Konseling berbasis *Website* dengan menggunakan teknik atau metode pendekatan HCD (*Human Centered Desain*)