

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan mental merupakan suatu aspek penting dalam kehidupan seseorang. Kesehatan mental adalah suatu kondisi dimana seseorang dapat hidup produktif dalam keadaan sehat fisik maupun psikologis (Ambarwanti, et al., 2017:40). Menurut *World Health Organization*, kesehatan mental merupakan kondisi di mana seseorang dapat mengatasi suatu tantangan hidup, melakukan pekerjaan secara optimal, dan berperan aktif secara sosial (Salvia, 2021:83-84). Kesehatan mental yang tidak stabil awalnya dipengaruhi oleh keadaan dan ketidakpastian situasi sosial yang membuat seseorang mengalami gangguan psikologis seperti stres. Stres yang dihadapi oleh suatu individu timbul dari berbagai permasalahan. Mulai dari tuntutan akademik, konflik interpersonal, tekanan sosial, perubahan lingkungan, masalah keuangan, hingga ketidakpastian masa depan. Agar terhindar dari perasaan putus asa dan stres seseorang membutuhkan dukungan berupa saran dan dukungan emosional terhadap permasalahan yang dihadapi (Nabila & Sayekti, 2021:162). Hal ini dapat dilakukan dengan menghubungi lembaga layanan psikologi profesional sebagai upaya memperoleh bantuan yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi.

PT. Rumah Konsul Indonesia merupakan lembaga penyedia layanan bantuan psikologi dan pengembangan diri yang berbasis psikologi dan teknologi. PT. Rumah Konsul Indonesia berlokasi di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam memberikan pelayanan kepada klien, PT. Rumah Konsul Indonesia bekerjasama dengan beberapa psikolog, konselor, komunitas dan para profesional di bidang lain seperti bisnis, *start-up*, *creative business*, dan *human resource*. PT. Rumah Konsul Indonesia menyediakan layanan secara tatap muka berupa terapi psikologi, konseling, *mini class*, *assessment*, seminar, dan *workshop*. Sedangkan, untuk layanan digital PT. Rumah Konsul Indonesia menyediakan kelas *online* dalam bentuk *group chat*, konseling dan *assessment online*, serta konten edukatif

yang diunggah melalui saluran *online* (YouTube, Instagram, podcast, *Website*, dan Twitter).

Berdasarkan hasil komunikasi yang dilakukan dengan PT. Rumah Konsul Indonesia, diketahui bahwa untuk saat ini WhatsApp dan Instagram adalah *platform* media sosial yang paling aktif dan efektif digunakan oleh PT. Rumah Konsul Indonesia. Kedua *platform* ini dinilai lebih praktis digunakan untuk penyebaran informasi layanan dan promosi secara langsung. Namun, efektivitas *platform* ini dinilai masih memiliki keterbatasan, khususnya dalam menjangkau audiens baru. Hal ini dikarenakan pada *platform* Instagram, *user* harus mengetahui terlebih dahulu mencari nama akun melalui fitur pencarian. Sedangkan untuk *platform website* sendiri, PT. Rumah Konsul Indonesia sempat menghentikan operasinya dalam satu tahun terakhir disebabkan rendahnya kunjungan oleh target audiens pada situs web tersebut. Lemahnya aktifitas PT. Rumah Konsul Indonesia di *platform* digital menjadi tantangan bagi mereka ditengah maraknya kemunculan kompetitor dan tingginya minat masyarakat terhadap layanan psikologi dan pengembangan diri *online*.

Website merupakan media aplikasi yang tidak terbatas sebagai media promosi, pemasaran, informasi, melainkan turut menjadi sarana edukasi dan komunikasi (Nurlailah & Wardani, 2023:1176). *Website* PT. Rumah Konsul Indonesia merupakan wadah untuk menghubungkan audiens dengan konten informasi yang ingin mereka sampaikan. Konten di dalam *website* PT. Rumah Konsul Indonesia memuat artikel edukasi kesehatan mental, pengembangan diri, informasi webinar, dan dokumentasi kegiatan yang telah dilaksanakan, baik secara daring maupun luring. Namun, *website* PT. Rumah Konsul Indonesia dinilai masih memiliki banyak kekurangan.

Kekurangan utama dari *website* ini yaitu *user interface* yang kurang interaktif, seperti navigasi yang belum jelas, minimnya *button* CTA (*call-to-action*), belum adanya komponen interaktif (*slider*, *dropdown*, *tabs*, *accordion*, dan lain sebagainya), maupun notifikasi dan *error message*. Sehingga, *website* tersebut seolah hanya menjadi media satu arah. Menurut Yudhanto & Susilo (2024:138), interaktivitas adalah kemampuan

menciptakan pengalaman *user* yang efektif, intuitif, dan memenuhi harapan mereka ketika berinteraksi dengan antarmuka melalui penerapan prinsip-prinsip UI dan UX. Artinya, interaktivitas adalah suatu hal yang mampu melibatkan *user* dalam berbagai hal pada sebuah situs web.

Website PT. Rumah Konsul Indonesia juga belum fungsional karena informasi layanan dan promosi belum terkategori dengan baik. Hal ini terlihat dari penyusunan dan penempatan antar konten yang masih bercampur satu sama lain. Kemudian, tidak adanya pengkategorian konten yang memisahkan jenis informasi dalam satu halaman membuat *user* harus menggulir halaman untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Akibatnya, *user* kesulitan dalam mendapatkan informasi layanan dan program yang disediakan. Informasi layanan yang seharusnya ditonjolkan, justru tidak terlihat. Hal ini menghambat fungsi utama *website* sebagai informasi menjadi belum optimal. Pengkategorian halaman dan konten informasi berkaitan dengan proses arsitektur informasi (*information architecture*) yaitu bagaimana informasi diatur dan ditampilkan dalam sebuah situs web (Segara, 2019:454). Selain itu, menurut Segara, sebelum merancang sebuah *website* diperlukan penataan konten dan elemen yang ada di dalam *website* menggunakan *wireframing* agar lebih mudah dipahami dan sesuai keinginan *user* (2019:453).

Kekurangan lain pada *website* PT. Rumah Konsul Indonesia adalah dari segi desain visual yang kurang menarik dan belum merepresentasikan identitas perusahaan. Hal tersebut dapat terlihat pada peng gayaan desain seperti pemilihan font, warna, dan elemen visual lainnya yang tidak konsisten. Menurut Yudhanto & Susilo, desain visual adalah proses menyampaikan pesan atau informasi secara efektif dan menarik dengan penggunaan elemen visual warna, tipografi, gambar, dan elemen lainnya secara estetis dan harmoni (2024:88)

Berdasarkan fenomena dan permasalahan di atas, diperlukan perancangan ulang pada *website* PT. Rumah Konsul Indonesia sehingga dapat memenuhi kebutuhan *user* dan meningkatkan fungsi *website* sebagai media informasi dan promosi layanan psikologi yang secara digital.

Penelitian ini bertujuan menciptakan solusi desain yang tepat untuk PT. Rumah Konsul Indonesia agar mampu memberikan informasi yang efektif dalam meningkatkan edukasi dan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kesehatan mental.

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut:

- a. *Website* yang ada saat ini dinilai kurang optimal dari segi *user interface* dan *user interaction*.
- b. Pengkategorian informasi dan promosi layanan belum disusun dengan baik.
- c. Tampilan desain visual pada *website* dinilai kurang menarik dan belum merepresentasikan identitas perusahaan PT. Rumah Konsul Indonesia.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan bahwa “Bagaimana merancang ulang *user interface* pada *website* PT. Rumah Konsul Indonesia yang optimal dari segi desain dan interaktivitas, sehingga *user* dapat mengakses informasi dan promosi layanan PT. Rumah Konsul Indonesia?”.

1.3 Ruang Lingkup

Dalam kaitan dengan program studi Desain Komunikasi Visual dan konsentrasi Designpreneur, maka ruang lingkup penelitian ini akan berfokus pada proses perancangan ulang *website* PT. Rumah Konsul Indonesia yang akan menjadi media informasi dan promosi layanan psikologi kepada masyarakat. Target audiens perancangan ulang *website* ini adalah kelompok usia remaja dan dewasa muda yang membutuhkan layanan psikologi dan pengembangan diri. Proses pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan mulai dari bulan November 2024 – Januari 2025.

Kemudian, proses perancangan akan dilakukan pada bulan Februari 2025 – Juni 2025. Penelitian ini akan dilakukan di Kota Bandung dan Kabupaten Bandung. Tetapi, untuk menghasilkan data yang relevan dan sesuai kebutuhan spesifik penelitian ini, maka cakupan responden untuk kebutuhan wawancara dan kuesioner diperluas hingga wilayah Jabodetabek, Yogyakarta, dan kota lain di Indonesia. Selain perancangan ulang *website*, dilakukan perancangan identitas visual dan media pendukung yang mampu memperkuat keberadaan *website* dan ciri khas identitas PT. Rumah Konsul Indonesia.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah merancang ulang *user interface website* PT. Rumah Konsul Indonesia menjadi lebih optimal dari segi desain dan interaktivitas, sehingga *user* dapat mengakses informasi dan promosi layanan PT. Rumah Konsul Indonesia.

1.5 Pengumpulan Data dan Analisis

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis akan menggunakan metode kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin, kualitatif adalah jenis penelitian yang memunculkan temuan yang tidak memungkinkan untuk dihasilkan melalui metode statistik atau pengukuran kuantitatif (Nurissa et al, 2025: 794). Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali dan memahami sebuah isu yang menyangkut manusia dan kehidupan sosial (Ultavia et al, 2023). Adapun teknik pengumpulan data dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data untuk mengetahui hal-hal yang harus diteliti dari seorang narasumber secara mendalam, terstruktur maupun tidak terstruktur, secara daring maupun luring (Sugiyono, 2019). Wawancara ini dilakukan dengan melakukan sesi tanya jawab dengan narasumber berdasarkan pertanyaan yang telah disiapkan oleh penulis guna

mendapatkan informasi dan kebutuhan calon *user*. Proses wawancara akan dilakukan kepada pengelola PT. Rumah Konsul Indonesia, ahli di bidang *UI/UX*, dan calon *user*.

b. Kuesioner

Kuesioner atau angket adalah pengumpulan data melalui proses komunikasi tidak langsung melalui tulisan berupa daftar pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden (Trislianto, 2020:251). Pada tahap ini, dilakukan penyusunan daftar pertanyaan melalui *Google Forms* yang kemudian akan dibagikan melalui media sosial Twitter dan WhatsApp. Kuesioner akan ditujukan kepada target audiens dari objek penelitian ini yaitu remaja dan dewasa muda. Data yang diperoleh dari kuesioner menjadi data pendukung sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini.

c. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan perilaku, interaksi, atau suatu peristiwa di lokasi kejadian (Romdona et al, 2025:40). Pada penelitian ini, akan dilakukan observasi dengan cara mengamati perilaku *user* terhadap *website* PT. Rumah Konsul Indonesia yang telah ada sebelumnya menggunakan metode *usability testing* secara *remote*. Kemudian, dilakukan pula observasi terhadap *website* serupa guna mendapatkan data yang akan dijadikan sebagai perbandingan dan acuan dalam penelitian ini.

d. Studi Pustaka

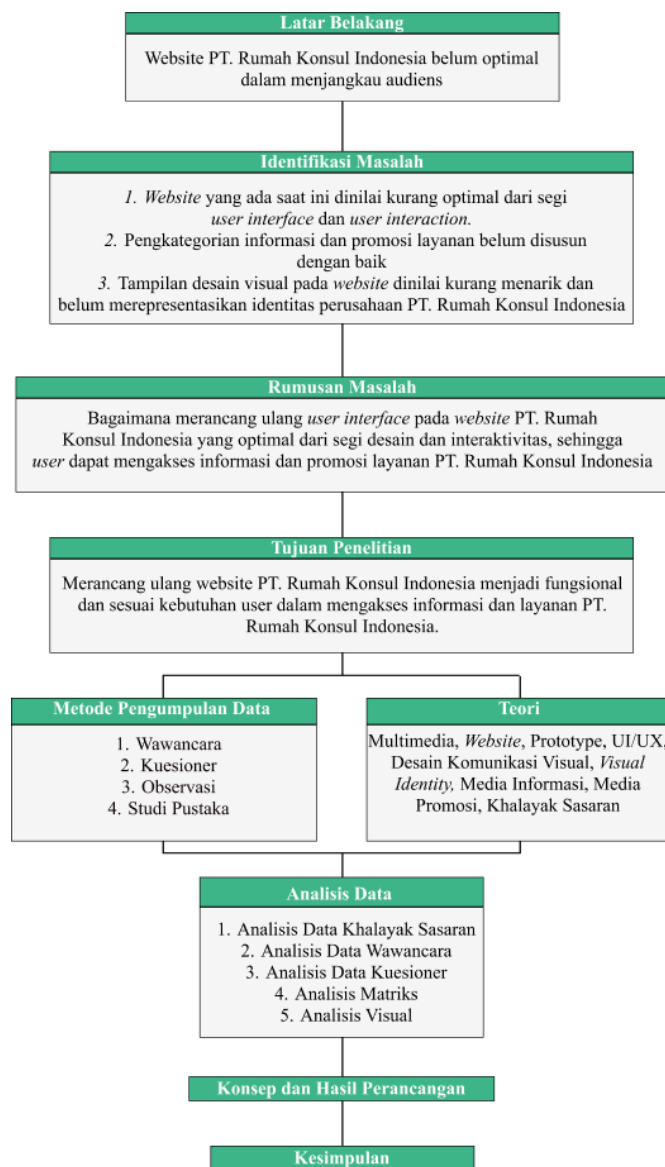
Studi pustaka (*library research*) adalah metode penelitian dengan proses mengkaji dan menafsirkan teori dari karya tulis yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan (Adlini et al, 2022). Pada penelitian ini penulis akan melakukan kajian teoritis dan mencari referensi terkait topik penelitian melalui media cetak maupun media digital.

1.5.2 Metode Analisis Data

Menurut Soewardikoen, analisis data merupakan proses mengaitkan masalah dan teori yang digunakan sebagai acuan dan menjawab hasil

penelitian (2021:81). Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah analisis matriks dan analisis visual. Analisis matriks adalah membandingkan persamaan atau perbedaan suatu data atau informasi yang berbeda dalam sebuah kolom dan baris (Soewardikoen, 2021:111). Sedangkan, metode analisis visual adalah proses memaparkan atau menginterpretasikan suatu objek visual melalui proses pengamatan yang sistematis (Soewardikoen, 2021:89).

1.7 Kerangka Perancangan



Gambar 1.1 Kerangka Perancangan
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

1.8 Pembabakan

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini memuat tentang penjelasan latar belakang permasalahan tentang fenomena masalah yang diangkat, yaitu berkaitan dengan kesehatan mental, deskripsi PT. Rumah Konsul Indonesia, dan urgensi perancangan ulang *website*. Kemudian, dilanjutkan dengan merumuskan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, analisis data, kerangka perancangan, kemudian bab ini ditutup dengan pembabakan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian ini, akan dijelaskan dan dijabarkan teori-teori berdasarkan pendapat para ahli mengenai topik penelitian ini yaitu tentang Perancangan Ulang *Website* PT. Rumah Konsul Indonesia sebagai Media Informasi dan Promosi Layanan Psikologi Digital. Selain itu, pada bab ini akan menjadi titik panduan bagi penulis dalam menyelesaikan masalah yang diangkat berdasarkan data dan fakta aktual.

BAB III DATA DAN ANALISIS MASALAH

Bab ini akan memuat informasi mengenai data-data yang telah dikumpulkan melalui proses wawancara, kuesioner, observasi, dan studi pustaka. Kemudian, hasil analisis data dijelaskan dengan metode analisis matriks perbandingan dan analisis SWOT.

BAB IV KONSEP DAN HASIL PERANCANGAN

Pada bab IV akan berisi informasi yang menjelaskan konsep beserta hasil perancangan berdasarkan analisis data yang dipaparkan di bab sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN

Bab V merupakan bagian yang akan berisi penjelasan kesimpulan dan saran terhadap permasalahan penelitian ini secara keseluruhan.