



TUGAS AKHIR - IS184853

**PERANCANGAN DAN EVALUASI ANTARMUKA
APLIKASI KONSELING BERBASIS MOBILE DENGAN
MENGUNAKAN METODE USER-CENTERED DESIGN**

**DESIGN AND EVALUATION OF MOBILE-BASED
COUNSELING APPLICATION USER INTERFACES
USING THE USER-CENTERED DESIGN METHOD**

MUHAMMAD ALDI BAIHAQI
05211540000155

Dosen Pembimbing
Erma Suryani, S.T., M.T., Ph.D.

DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2019

TUGAS AKHIR - IS184853

**PERANCANGAN DAN EVALUASI ANTARMUKA
APLIKASI KONSELING BERBASIS MOBILE
DENGAN MENGGUNAKAN METODE USER-
CENTERED DESIGN**

MUHAMMAD ALDI BAIHAQI
05211540000155

Dosen Pembimbing
Erma Suryani, S.T., M.T., Ph.D.

DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2019

UNDERGRADUATE THESIS - IS184853

**DESIGN AND EVALUATION OF MOBILE-BASED
COUNSELING APPLICATION USER INTERFACES
USING THE USER-CENTERED DESIGN METHOD**

MUHAMMAD ALDI BAIHAQI
05211540000155

Supervisor
Erma Suryani, S.T., M.T., Ph.D.

INFORMATION SYSTEM DEPARTMENT
Information Technology and Communication Faculty
Sepuluh Nopember Institute of Technology
Surabaya 2019

LEMBAR PENGESAHAN

**PERANCANGAN DAN EVALUASI ANTARMUKA
APLIKASI KONSELING BERBASIS MOBILE DENGAN
MENGUNAKAN METODE USER-CENTERED
DESIGN**

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada

Departemen Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

MUHAMMAD ALDI BAIHAQI

0521 15 40000 155

Surabaya, Juli 2019

**KEPALA
DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI**

Mahendrawathi ER, S.T., M. Sc., Ph.D.

NIP 19761011 200604 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERANCANGAN DAN EVALUASI ANTARMUKA
APLIKASI KONSELING BERBASIS MOBILE DENGAN
MENGUNAKAN METODE USER-CENTERED
DESIGN**

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Departemen Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

MUHAMMAD ALDI BAIHAQI
0521 15 40000 155

Disetujui Tim Penguji: Tanggal Ujian: 12 Juli 2019
Periode Wisuda: September 2019

Erma Suryani, S.T., M.T., Ph.D.


(Pembimbing 1)

Dr. Mudjahidin, S.T., M.T.


(Penguji 1)

Andre Parvian, S.Kom., M.Sc.


(Penguji 2)



PERANCANGAN DAN EVALUASI ANTARMUKA APLIKASI KONSELING BERBASIS MOBILE DENGAN MENGUNAKAN METODE USER-CENTERED DESIGN

Nama Mahasiswa : Muhammad Aldi Baihaqi
NRP : 0521154000155
Departemen : Sistem Informasi FTIK-ITS
Pembimbing I : Erma Suryani, S.T., M.T., Ph.D.
Pembimbing II : -

ABSTRAK

Kesehatan merupakan salah satu hal penting bagi kehidupan manusia, baik itu kesehatan dari segi fisik maupun mental. Di Indonesia sendiri, menurut data dari Riset Kesehatan Dasar pada tahun 2018, terdapat kurang lebih 14 juta penduduk Indonesia yang mengalami gangguan mental, terutama karena depresi dan kecemasan. Hal tersebut diperburuk dengan fakta bahwa hanya 9% dari angka tersebut yang melakukan pengobatan, baik itu dengan obat anti-depresan maupun dengan cara konseling. Beberapa hambatan yang ditemui masyarakat sehingga enggan mengobati masalah kesehatan mental tersebut adalah karena keterbatasan jarak (lokasi geografis), ketersediaan waktu, faktor finansial serta adanya stigma negatif masyarakat kepada orang yang melakukan konseling dengan psikolog. Untuk mengatasi masalah tersebut, dibutuhkan digitalisasi pelayanan konseling dengan menghubungkan psikolog dan pasien melalui sebuah aplikasi sehingga masyarakat dapat lebih mudah dalam melakukan proses konseling dengan psikolog. Salah satu perusahaan yang mengakomodasi hal tersebut di Indonesia adalah PT XYZ melalui sebuah aplikasi konseling online, namun aplikasi tersebut masih memiliki banyak kekurangan dari segi kemudahan dan kenyamanan. Oleh karena itu, diperlukan adanya perancangan aplikasi dengan kualitas desain serta pengalaman pengguna yang bagus sehingga penerimaan

masyarakat terhadap aplikasi menjadi lebih tinggi. Selain itu, metode User-Centered Design juga diperlukan karena prosesnya berpusat kepada kebutuhan pengguna serta terbukti dapat menghasilkan rancangan aplikasi dengan usability yang bagus. Dalam pengerjaannya, hasil desain akan dievaluasi dengan usability test dengan 3 indikator utama yaitu efektivitas, efisiensi serta kepuasan dalam penggunaan aplikasi serta dengan evaluasi heuristik yang dilakukan oleh pakar usability dengan mempertimbangkan 10 prinsip heuristik.

Hasil dari tugas akhir ini adalah rekomendasi rancangan antarmuka aplikasi konseling berbasis mobile. Rancangan antarmuka aplikasi ini dapat digunakan oleh lembaga/organisasi terkait untuk dikembangkan menjadi aplikasi konseling berbasis mobile yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan konseling sehingga angka penderita gangguan kesehatan mental di Indonesia menurun.

Kata Kunci: Aplikasi Konseling, User Interface, User-Centered Design, Usability, Pengalaman Pengguna

DESIGN AND EVALUATION OF MOBILE-BASED COUNSELING APPLICATION USER INTERFACES USING THE USER-CENTERED DESIGN METHOD

Name : Muhammad Aldi Baihaqi
NRP : 0521154000155
Department : Information System FTIK-ITS
Supervisor : Erma Suryani, S.T., M.T., Ph.D.

ABSTRACT

Health is one of the important things for human life, it's including physical health and mental health. In Indonesia, according to data from Riset Kesehatan Dasar Tahun 2018, there are approximately 14 million Indonesians who experience mental disorders, mainly due to depression and anxiety. This is exacerbated by the fact that only 9% of those who do treatment, either with anti-depressant drugs or by counseling. Some obstacles that people encounter so reluctant to treat mental health problems are due to distance (geographical location), time availability, financial factors and the negative stigma of society to people who counsel with psychologists. To overcome this problem, digitalization of counseling services is needed by connecting psychologists and patients through an application so that the community can more easily carry out the counseling process with a psychologist. One company that accommodates this in Indonesia is PT XYZ through an online counseling application, but the application still has many deficiency in terms of convenience and comfort. Therefore, it is necessary to design an application with good design quality and good user experience so that community acceptance of the application becomes higher. In addition, the User-Centered Design method is also needed because the process is focused on user needs and proven to produce application design with good usability. In the process, the design results will be evaluated by usability test with 3 main indicators, which are effectiveness, efficiency and user satisfaction. The proposed design will be evaluated with

heuristic evaluation method which is conducted by usability experts by considering 10 heuristic principles.

The results of this final project is design recommendation of a mobile-based counseling application user interface (UI). This proposed user interface design can be used by related institutions/organizations to be developed into mobile-based counseling applications that can help people to counsel to psychologist easily so that the number of people with mental health disorders in Indonesia will decreases.

Keywords: Counselling App, User Interface Design, User-Centered Design, Usability, User Experience

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan buku yang sederhana ini dengan judul Perancangan dan Evaluasi Antarmuka Aplikasi Konseling Berbasis *Mobile* Dengan Menggunakan Metode *User-Centered Design*. Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis diiringi oleh pihak-pihak yang selalu memberi dukungan, saran, dan doa sehingga penelitian berlangsung dengan lancar. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih dari lubuk hati terdalam kepada:

1. Tuhan, yang selalu menemani dan membimbing penulis dalam segala aspek kehidupan.
2. Bapak Audrey Maxi dan Bapak Audy Herli selaku pembimbing lapangan PT XYZ yang telah memfasilitasi penelitian selama berada di PT XYZ.
3. Ibu Mahendrawathi ER, ST., MSc., PhD selaku Ketua Departemen Sistem Informasi ITS Surabaya.
4. Ibu Erma Suryani. S.T., M.T., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan segenap tenaga, waktu dan pikiran dalam penelitian ini, serta memberikan motivasi yang membangun.
5. Bapak Dr. Mudjahidin, S.T., M.T. dan Bapak Andre Parvian Aristio S.Kom, M.Sc selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membuat kualitas penelitian ini lebih baik lagi.
6. Segenap dosen dan karyawan Departemen Sistem Informasi.
7. Orang tua penulis, yang tiada hentinya mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis.
8. Teman-teman di PT XYZ yang selalu memberikan motivasi dan umpan balik terkait dengan pengerjaan tugas akhir ini.

9. Pihak lainnya yang berkontribusi dalam tugas akhir yang belum dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun sebagai upaya menjadi lebih baik lagi ke depannya. Semoga buku tugas akhir ini dapat memberikan manfaat untuk pembaca.

Surabaya, 3 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Permasalahan.....	4
1.4 Tujuan	5
1.5 Manfaat	5
1.6 Relevansi.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Sebelumnya.....	7
2.2 Dasar Teori.....	11
2.2.1 Konseling	11
2.2.2 Konseling Menggunakan Teknologi Informasi ..	12
2.2.3 Pengalaman Pengguna (<i>User Experience</i>)	14
2.2.4 <i>User-Centered Design (UCD)</i>	14
2.2.5 Prototipe	20
2.2.6 <i>Usability Testing</i>	21
2.2.7 <i>Heuristic Evaluation</i>	22
BAB III METODOLOGI	25
3.1 Diagram Metodologi	25
3.2 Uraian Metodologi	26
3.2.1 Identifikasi Masalah.....	26
3.2.2 Studi Literatur	27
3.2.3 Analisis Kebutuhan	27
3.2.4 Pembuatan Prototipe	31
3.2.5 Pengujian Prototipe	31
3.2.6 Evaluasi Antarmuka Pengguna	32

3.2.7 <i>Heuristic Evaluation</i>	32
3.2.8 Penarikan Kesimpulan	33
3.2.9 Penyusunan Tugas Akhir	33
BAB IV ANALISIS KEBUTUHAN PENGGUNA	35
4.1 Perbandingan Fitur Pada Aplikasi Konseling Yang Sudah Ada	35
4.2 Menyusun Kuesioner Penggalian Kebutuhan	37
4.3 Melakukan Survei Penggalian Kebutuhan	42
4.3.1 Responden Survei.....	43
4.3.2 Hasil Survei.....	43
4.3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
4.3.4 Analisis Penilaian Responden Terhadap Hasil Kuesioner	49
4.4 Melakukan Wawancara Penggalian Kebutuhan.....	63
4.4.1 Hasil Wawancara Dengan Klien Konseling.....	64
4.4.2 Hasil Wawancara Dengan Psikolog	72
4.5 <i>Task Analysis</i> Proses Konseling Yang Sudah Ada	79
4.6 Mengembangkan Persona Pengguna.....	86
4.7 Identifikasi Kebutuhan Pengguna	89
4.7.1 Kebutuhan Pengguna Klien.....	89
4.7.2 Kebutuhan Pengguna Psikolog	91
BAB V PERANCANGAN PROTOTIPE	93
5.1 Verifikasi Alur Penggunaan.....	93
5.1.1 Narasumber Verifikasi	93
5.1.2 Saran Perbaikan dan Masukan	93
5.1.3 Hasil Verifikasi	94
5.2 Skenario Pengguna.....	97
5.2.1 Skenario Pengguna Klien.....	97
5.2.2 Skenario Pengguna Psikolog.....	102
5.3 Menentukan Matriks Keberhasilan Prototipe.....	106
5.4 <i>Site Map</i> Desain Protipe.....	106
5.4.1 <i>Site Map</i> Prototipe Untuk Klien.....	106
5.4.2 <i>Site Map</i> Prototipe Untuk Psikolog.....	107
5.5 Jenis Pembuatan Prototipe	108
5.6 Alat Yang Digunakan.....	109
5.7 Hasil Rancangan Antarmuka Aplikasi	109
5.7.1 Hasil Rancangan Antarmuka Aplikasi Klien....	109

5.7.2 Hasil Rancangan Antarmuka Aplikasi Psikolog	116
BAB VI PENGUJIAN DAN EVALUASI	125
6.1 Rencana Pengujian Kegunaan (<i>Usability Test Plan</i>)	125
6.2 Matriks Keberhasilan Prototipe	128
6.2.1 Aspek Efektivitas	128
6.2.2 Aspek Efisiensi	128
6.2.3 Aspek Kepuasan	129
6.3 Responden Pengujian	129
6.3.1 Responden Klien	130
6.3.2 Responden Psikolog	130
6.4 Skenario Pengujian	131
6.4.1 Skenario Pengujian Pengguna Klien	131
6.4.2 Skenario Pengujian Pengguna Psikolog	133
6.5 Hasil Pengujian Dengan Pengguna Klien	135
6.5.1 Aspek <i>Usability</i> Efektivitas Prototipe	135
6.5.2 Aspek <i>Usability</i> Efisiensi Prototipe	139
6.6 Hasil Pengujian Dengan Pengguna Psikolog	145
6.6.1 Aspek <i>Usability</i> Efektivitas Prototipe	145
6.6.2 Aspek <i>Usability</i> Efisiensi Prototipe	149
6.6.3 Aspek <i>Usability</i> Kepuasan Pengguna Terhadap Prototipe	153
6.7 Evaluasi Desain Prototipe Aplikasi Klien	153
6.7.1 Evaluasi Efektivitas Penggunaan oleh Klien	154
6.7.2 Evaluasi Efisiensi Penggunaan Oleh Klien	154
6.7.3 Evaluasi Kepuasan Penggunaan Oleh Klien	157
6.8 Evaluasi Desain Prototipe Aplikasi Klien	157
6.8.1 Evaluasi Efektivitas Penggunaan Oleh Psikolog	157
6.8.2 Evaluasi Efisiensi Penggunaan Oleh Psikolog	158
6.8.3 Evaluasi Kepuasan Penggunaan Oleh Psikolog	159
6.9 Evaluasi Heuristik	160
6.9.1 Mekanisme Evaluasi Heuristik	160
6.9.2 Responden Evaluasi Heuristik	162
6.9.3 Hasil Evaluasi Heuristik	163
6.9.4 Saran Pengembangan Dari Evaluator	169

6.10	Pemetaan Kebutuhan Terhadap Fitur Desain Prototipe Antarmuka Saat Ini dan Antarmuka Yang Diusulkan	171
6.10.1	Pemetaan Kebutuhan Aplikasi Untuk Klien ...	171
6.10.2	Pemetaan Kebutuhan Aplikasi Untuk Psikolog.....	175
BAB VII PERBAIKAN PROTOTIPE.....		179
7.1	Usulan Perbaikan Desain Prototipe Untuk Klien.....	179
7.1.1	Penambahan Skala Skor Hasil PHQ9	179
7.1.2	Penambahan <i>Tooltips</i> Fungsi pada <i>Chatroom</i>	180
7.1.3	Perbaikan <i>Layout</i> pada Tampilan <i>Homepage</i>	181
7.1.4	Penambahan Pemberitahuan Fitur PIN Pengaman	181
7.1.5	Navigasi Pada Halaman <i>Aessment</i> Pra-Konseling.....	182
7.1.6	Menambahkan Menu <i>Help</i> Sebagai Panduan Penggunaan	183
7.2	Usulan Perbaikan Desain Prototipe Untuk Psikolog..	183
7.2.1	Mengubah Layout Pengaturan Jadwal	183
7.2.2	Menambahkan <i>Tooltips</i> Pada <i>Chatroom</i>	184
7.2.3	Mengubah <i>Layout</i> Riwayat Konseling.....	184
7.2.4	Mengubah Tampilan <i>Chat</i> Yang Belum Terbaca Agar Lebih Menonjol.....	185
7.2.5	Menambahkan Menu <i>Help</i> Sebagai Panduan Penggunaan	186
BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN.....		187
8.1	Kesimpulan	187
8.2	Saran.....	188
8.2.1	Saran Untuk Penelitian Berikutnya.....	188
8.2.2	Saran Untuk Lembaga Kesehatan Mental.....	188
DAFTAR PUSTAKA.....		189
LAMPIRAN A. HASIL SURVEI.....		195
LAMPIRAN B. DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN CALON PENGGUNA DAN <i>STAKEHOLDER</i>		203
LAMPIRAN C. <i>INFORMED-CONSENT FORM</i>		207
10 BIODATA PENULIS.....		223

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Kerja Riset Laboratorium Sistem Enterprise	6
Gambar 2.1 <i>Expanded Eight-Stage Systematic Counseling Model</i>	11
Gambar 2.2 Proses UCD Berdasarkan ISO 9241-210	15
Gambar 2.3 Diagram <i>Task Analysis</i>	17
Gambar 2.4 Contoh <i>User Persona</i>	18
Gambar 3.1 Diagram Alur Metodologi Pengerjaan	26
Gambar 4.1 <i>Hierarchical Task Analysis</i> Proses Konseling oleh Klien	81
Gambar 4.2 <i>Hierarchical Task Analysis</i> Proses Konseling Oleh Psikolog	84
Gambar 5.1 Alur Penggunaan Konseling Oleh Klien	95
Gambar 5.2 Alur Penggunaan Konseling Oleh Psikolog	96
Gambar 5.3 <i>Site Map</i> Prototipe untuk Klien	107
Gambar 5.4 <i>Site Map</i> Prototipe untuk Psikolog	108
Gambar 5.5 Antarmuka Halaman Registrasi.....	110
Gambar 5.6 Antarmuka Halaman <i>Login</i>	110
Gambar 5.7 Antarmuka Halaman <i>Assessment</i> Awal.....	111
Gambar 5.8 Antarmuka Halaman <i>Chat</i>	112
Gambar 5.9 Antarmuka Halaman Konseling	113
Gambar 5.10 Antarmuka Halaman <i>Rating</i>	114
Gambar 5.11 Antarmuka Halaman <i>Reminder</i> Rekomendasi Psikolog	115
Gambar 5.12 Antarmuka Halaman <i>Reschedule</i>	115
Gambar 5.13 Antarmuka Halaman Artikel	116
Gambar 5.14 Antarmuka Halaman Pengaturan PIN	117
Gambar 5.15 Antarmuka Halaman <i>Login</i>	117
Gambar 5.16 Antarmuka Halaman Atur Jadwal	118
Gambar 5.17 Antarmuka Halaman Konseling	120
Gambar 5.18 Sesi Konseling Dengan Klien.....	121
Gambar 5.19 Pasca-Konseling	122
Gambar 5.20 Mengatur Ulang Jadwal.....	123
Gambar 5.21 Merujuk klien Kepada Psikolog Lain	124
Gambar 6.1 <i>Completion Rate</i> Responden Klien	154

Gambar 6.2 Perbandingan <i>Completion Time</i> Penggunaan Oleh Klien	155
Gambar 6.3 <i>Completion Rate</i> Responden Klien.....	157
Gambar 6.4 Perbandingan <i>Completion Time</i> Penggunaan Oleh Psikolog	158
Gambar 6.5 Mekanisme Evaluasi Heuristik	160
Gambar 7.1 Perbaikan Tampilan Skor PHQ9	179
Gambar 7.2 Perbaikan Menu <i>Reschedule</i> Jadwal Konseling	180
Gambar 7.3 Perbaikan <i>Layout Homepage</i>	181
Gambar 7.4 Notifikasi Fitur PIN Pengaman	182
Gambar 7.5 Navigasi Pertanyaan Pada Halaman <i>Assessment</i>	182
Gambar 7.6 Menu Bantuan Penggunaan	183
Gambar 7.7 Perbaikan <i>Layout Set Jadwal</i>	184
Gambar 7.8 <i>Tooltips Chatroom</i>	185
Gambar 7.9 Perubahan <i>Layout</i> Riwayat Konseling	185
Gambar 7.10 Perubahan pada Tampilan <i>Chat List</i>	186
Gambar 7.11 Tampilan Menu Bantuan (<i>Helps</i>)	186

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	7
Tabel 2.2 Perbandingan Konseling Berbasis Teknologi dan Konseling Konvensional	12
Tabel 3.1 Contoh Skenario Pengguna	30
Tabel 3.2 Contoh Matriks <i>Usability</i>	30
Tabel 3.3 Profil Evaluator	33
Tabel 4.1 Perbandingan Antara Fitur Yang Dimiliki Oleh Beberapa Aplikasi Konseling	36
Tabel 4.2 Item Pertanyaan Kuesioner	38
Tabel 4.3 Daftar Pertanyaan Terbuka Pada Kuesioner	41
Tabel 4.4 Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.5 Rentang Usia Responden	44
Tabel 4.6 Pekerjaan Responden	45
Tabel 4.7 Domisili Responden	46
Tabel 4.8 OS <i>Smartphone</i> Yang Digunakan	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.11 Bobot Nilai Kuesioner	49
Tabel 4.12 Interval Skor Penilaian	49
Tabel 4.13 Perhitungan Skor Interval P1	50
Tabel 4.14 Perhitungan Skor Interval P2	51
Tabel 4.15 Perhitungan Skor Interval P3	51
Tabel 4.16 Perhitungan Skor Interval P4	52
Tabel 4.17 Perhitungan Skor Interval P5	52
Tabel 4.18 Perhitungan Skor Interval P6	53
Tabel 4.19 Perhitungan Skor Interval P7	54
Tabel 4.20 Perhitungan Skor Interval P9	54
Tabel 4.21 Perhitungan Skor Interval P10	55
Tabel 4.22 Perhitungan Skor Interval P11	56
Tabel 4.23 Perhitungan Skor Interval P12	56
Tabel 4.24 Perhitungan Skor Interval P13	57
Tabel 4.25 Perhitungan Skor Interval P14	57
Tabel 4.26 Perhitungan Skor Interval P16	58
Tabel 4.27 Perhitungan Skor Interval P17	59
Tabel 4.28 Perhitungan Skor Interval P18	59
Tabel 4.29 Perhitungan Skor Interval P19	60

Tabel 4.30 Perhitungan Skor Interval P20	61
Tabel 4.31 Perhitungan Skor Interval P21	61
Tabel 4.32 Perhitungan Skor Interval P22	62
Tabel 4.33 Perhitungan Skor Interval P23	62
Tabel 4.34 Demografi Narasumber (Klien Konseling)	64
Tabel 4.35 Identifikasi <i>Pain Point</i> Pada Aplikasi Yang Sudah Ada	67
Tabel 4.36 Saran Pengembangan Aplikasi Klien Konseling..	70
Tabel 4.37 Demografi Narasumber (Psikolog)	73
Tabel 4.38 Identifikasi <i>Pain Point</i> Pada Aplikasi Yang Sudah Ada	74
Tabel 4.39 Saran Pengembangan Aplikasi Psikolog.....	78
Tabel 4.40 <i>Task</i> Klien Yang Dihilangkan	81
Tabel 4.41 <i>Task</i> Psikolog Yang Dihilangkan	85
Tabel 4.42 <i>Persona</i> Pengguna Klien.....	87
Tabel 4.43 <i>Persona</i> Pengguna Psikolog.....	88
Tabel 4.44 Kebutuhan Pengguna Klien.....	90
Tabel 4.45 Kebutuhan Pengguna Psikolog.....	91
Tabel 5.1 Responden Verifikasi Stakeholder	93
Tabel 5.2 Saran Perbaikan Alur Penggunaan	94
Tabel 5.3 Skenario Penggunaan Klien	97
Tabel 5.4 Skenario Penggunaan Psikolog	103
Tabel 5.5 Matriks Keberhasilan Desain Prototipe.....	106
Tabel 6.1 <i>Usability Test Plan</i>	125
Tabel 6.2 Matriks Keberhasilan Aspek Efisiensi	129
Tabel 6.3 Responden Pengujian (Klien).....	130
Tabel 6.4 Responden Pengujian (Psikolog)	131
Tabel 6.5 Skenario Pengujian Klien.....	132
Tabel 6.6 Skenario Pengujian Psikolog.....	134
Tabel 6.7 Tingkat Keberhasilan Responden 1 (Klien).....	136
Tabel 6.8 Tingkat Keberhasilan Responden 2 (Klien).....	136
Tabel 6.9 Tingkat Keberhasilan Responden 3 (Klien)	137
Tabel 6.10 Tingkat Keberhasilan Responden 4 (Klien).....	138
Tabel 6.11 Tingkat Keberhasilan Responden 5 (Klien).....	139
Tabel 6.12 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK00.....	139
Tabel 6.13 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK01.....	140
Tabel 6.14 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK02.....	140
Tabel 6.15 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK03.....	141

Tabel 6.16 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK04	142
Tabel 6.17 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK05	142
Tabel 6.18 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK07	143
Tabel 6.19 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK08	143
Tabel 6.20 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK09	144
Tabel 6.21 Skor SUS Desain Prototipe Untuk Klien	144
Tabel 6.22 Tingkat Keberhasilan Responden 1 (Psikolog)..	146
Tabel 6.23 Tingkat Keberhasilan Responden 2 (Psikolog)..	147
Tabel 6.24 Tingkat Keberhasilan Responden 3 (Psikolog)..	147
Tabel 6.25 Tingkat Keberhasilan Responden 4 (Psikolog)..	148
Tabel 6.26 Tingkat Keberhasilan Responden 5 (Psikolog)..	149
Tabel 6.27 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SP00	149
Tabel 6.28 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SP01	150
Tabel 6.29 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SP02	150
Tabel 6.30 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SP03	151
Tabel 6.31 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SP04	151
Tabel 6.32 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SP05	152
Tabel 6.33 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SP06	152
Tabel 6.34 Skor SUS Desain Prototipe Untuk Psikolog	153
Tabel 6.35 Masalah dan Usulan Perbaikan	156
Tabel 6.36 Masalah dan Usulan Perbaikan	159
Tabel 6.37 Prinsip Heuristik Nielsen	161
Tabel 6.38 Profil Evaluator	163
Tabel 6.39 Kategori <i>Severity Rating</i>	163
Tabel 6.40 Hasil Evaluasi Heuristik Prototipe Pengguna Klien	164
Tabel 6.41 Hasil Evaluasi Heuristik Pengguna Psikolog	167
Tabel 6.42 Saran Pengembangan Dari Evaluator.....	170
Tabel 6.43 <i>Traceability Matrix</i> Kebutuhan Pengguna	172
Tabel 6.44 <i>Traceability Matrix</i> Kebutuhan Psikolog.....	175

Halaman ini sengaja dikosongkan.

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan akan diuraikan proses identifikasi masalah penelitian yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat kegiatan tugas akhir dan relevansi terhadap pengerjaan tugas akhir. Berdasarkan uraian pada bab ini, harapannya gambaran umum permasalahan dan pemecahan masalah pada tugas akhir dapat dipahami.

1.1 Latar Belakang

Kesehatan mental merupakan salah satu hal yang penting bagi aspek kehidupan manusia, sama halnya dengan kesehatan fisik. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), kesehatan mental adalah kondisi dari seorang individu menyadari potensi-potensi yang dimilikinya, dapat mengatasi tekanan kehidupan yang wajar, dapat bekerja secara produktif dan mampu berperan aktif terhadap lingkungan di komunitasnya [1]. Dari definisi tersebut, kesehatan mental yang baik merupakan kondisi dimana individu terbebas dari gangguan jiwa dan mampu menjalankan kehidupannya secara normal.

Di Indonesia, data dari Riskeddas tahun 2018 menunjukkan prevalensi gangguan mental emosional yang ditunjukkan dengan gejala-gejala depresi dan kecemasan untuk usia 15 tahun ke atas mencapai sekitar 14 juta orang atau 6,1% dari jumlah penduduk Indonesia. Dari angka tersebut, hanya 9% dari penderita depresi yang menjalani pengobatan secara medis [2]. Terdapat beberapa cara untuk menangani depresi, seperti menggunakan antidepresan dan yang paling populer dan lebih disukai masyarakat adalah dengan menggunakan psikoterapi melalui konseling [3]. Salah satu hal yang menghambat masyarakat sehingga merasa enggan untuk meminta bantuan ketika mengalami masalah gangguan mental adalah adanya rasa malu, bersalah dan stigma negatif yang diberikan oleh masyarakat kepada pengidap gangguan, serta karena kurangnya

ketersediaan waktu, jarak dan lokasi geografis dan faktor finansial [4].

Untuk menekan angka tersebut, salah satu cara yang bisa dilakukan adalah dengan menghilangkan atau meminimalisir hambatan-hambatan yang telah dipaparkan sebelumnya. Salah satu caranya adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi yang memungkinkan adanya kemudahan dalam hal akses terhadap tenaga profesional kesehatan mental, serta dapat menjaga anonimitas sehingga dapat menghilangkan rasa malu, bersalah dan stigma yang muncul dari masyarakat sekitar [5].

Di Indonesia, terdapat kurang lebih 65,2 juta pengguna ponsel pintar (*smartphone*) dan angka ini membuat Indonesia menempati posisi ke-12 pengguna *smartphone* terbanyak di Asia [6]. Dengan jumlah yang sedemikian, terdapat peluang untuk mulai diberlakukannya proses konseling secara *online* via aplikasi *mobile*. Sebagai salah satu upaya dalam merealisasikan hal tersebut, perlu dilakukan beberapa pertimbangan terutama dalam hal kemudahan penggunaan dan kualitas desain aplikasi yang bagus, karena hal tersebut merupakan faktor kedua terbesar yang membuat pengguna aplikasi kesehatan pada umumnya merasa nyaman [7]. Hal tersebut juga berlaku untuk sebaliknya. Kemudahan dalam penggunaan yang kurang bagus serta kompleksitas sistem menjadi alasan terbesar rendahnya penerimaan pengguna terhadap sebuah teknologi [8].

Hingga saat ini, di Indonesia terdapat beberapa perusahaan penyedia layanan konseling secara *online*, salah satu yang memiliki basis pengguna yang paling besar yaitu PT XYZ dengan aplikasi konseling *online* dengan jumlah pengguna lebih dari 100.000 pengguna [9]. Namun Menurut Audy, terdapat beberapa kebutuhan bisnis dan kebutuhan pengguna yang masih belum terakomodasi pada aplikasi yang ada saat ini seperti pengaturan jadwal konseling, riwayat konseling, prosesi konseling secara tatap muka dan beberapa kebutuhan lainnya. Data tersebut didapatkan dari riset bulanan yang dilakukan oleh tim internal PT XYZ kepada penggunanya guna meningkatkan kenyamanan pelayanan konseling serta retensi pengguna dari

aplikasi konseling *online* ini. Selain itu berdasarkan survei bulanan tersebut, 60% responden mengatakan kesulitan dalam menggunakan aplikasi terutama pada saat menggunakan fitur chat, pemilihan psikolog, serta kesulitan dalam mencocokkan jadwal.

Oleh karena itu, dibutuhkan perancangan ulang aplikasi konseling dengan baik agar dapat memenuhi semua kebutuhan pengguna serta memberikan pengalaman pengguna yang bagus sehingga dapat meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap sistem yang baru tersebut. Adapun metode yang dipilih untuk merealisasikan hal tersebut adalah dengan menggunakan metode *User-Centered Design*. Metode ini berfokus pada pentingnya kebutuhan pengguna dalam merancang sebuah produk dan layanan dan bergantung kepada *feedback* yang diberikan oleh pengguna sehingga dapat memberikan desain yang intuitif dan berkualitas bagus. Pengguna akan dilibatkan dalam perancangan aplikasi mulai dari fase awal yaitu analisis, desain hingga implementasi. Implementasi dalam konteks ini berupa dilakukannya evaluasi terhadap desain antarmuka yang diajukan oleh perancang [10]. Dalam mengevaluasi rancangan aplikasi, ISO 9241-210 merekomendasikan 2 cara yaitu dengan evaluasi berbasis pengguna dan evaluasi berbasis inspeksi [11]. Salah satu metode yang digunakan untuk melakukan evaluasi berbasis pengguna adalah dengan melakukan *usability testing* terhadap rancangan aplikasi. Adapun evaluasi berbasis inspeksi dapat dilakukan dengan melibatkan pakar *usability* dalam mendeteksi masalah-masalah *usability* dari sebuah rancangan aplikasi. Kedua hal tersebut sangat penting untuk dilakukan guna menghasilkan rancangan aplikasi yang memiliki tingkat kesalahan kecil serta penerimaan pengguna yang tinggi [12].

Hasil dari tugas akhir ini adalah rancangan antarmuka (*user interface*) aplikasi berbasis *mobile* yang dapat membantu proses konseling secara *online*. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan agar masyarakat lebih mudah dalam mengakses layanan konseling sehingga tingkat depresi yang ada di masyarakat Indonesia juga semakin berkurang.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan antarmuka dari aplikasi konseling berbasis *mobile*?
2. Bagaimana evaluasi *usability* dari aplikasi konseling berbasis *mobile* berdasarkan *Usability Testing*?
3. Bagaimana evaluasi heuristik dari aplikasi konseling berbasis *mobile* yang telah dilakukan oleh pakar?
4. Bagaimana perbandingan fitur antara aplikasi yang sudah ada dengan aplikasi yang dirancang?

1.3 Batasan Permasalahan

Dari permasalahan yang disebutkan diatas, batasan masalah dalam tugas akhir ini adalah:

1. Fokus tugas akhir lebih kepada perancangan antarmuka aplikasi untuk pasien (klien) dan psikolog.
2. Perancangan yang dilakukan hanya mencakup antarmuka (*User Interface*) aplikasi dan terbatas pada aplikasi berbasis *mobile*.
3. Responden sumber penggalan data survei pada tahap analisis kebutuhan adalah pasien konseling dan pengguna dari aplikasi konseling yang dikembangkan oleh PT XYZ dengan jumlah sampel yang direncanakan sebanyak 100 orang. Adapun responden wawancara yaitu 3 orang pasien yang pernah konseling menggunakan aplikasi PT XYZ dan 3 orang psikolog mitra PT XYZ yang berdomisili di Kota Surabaya.
4. Aplikasi konseling yang digunakan sebagai perbandingan dalam tugas akhir ini adalah aplikasi konseling *online* yang dikembangkan oleh PT XYZ.

1.4 Tujuan

Berdasarkan hasil perumusan masalah dan batasan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan yang dicapai dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan rekomendasi rancangan antarmuka aplikasi konseling berbasis *mobile* dengan metode *User-Centered Design*.
2. Melakukan evaluasi rancangan antarmuka aplikasi konseling berbasis *mobile* dengan metode *Usability Testing*.
3. Melakukan evaluasi rancangan antarmuka aplikasi konseling berbasis *mobile* dengan metode *Heuristic Evaluation*.
4. Mendokumentasikan hasil perbandingan fitur aplikasi konseling yang ada saat ini dengan rancangan aplikasi yang baru.

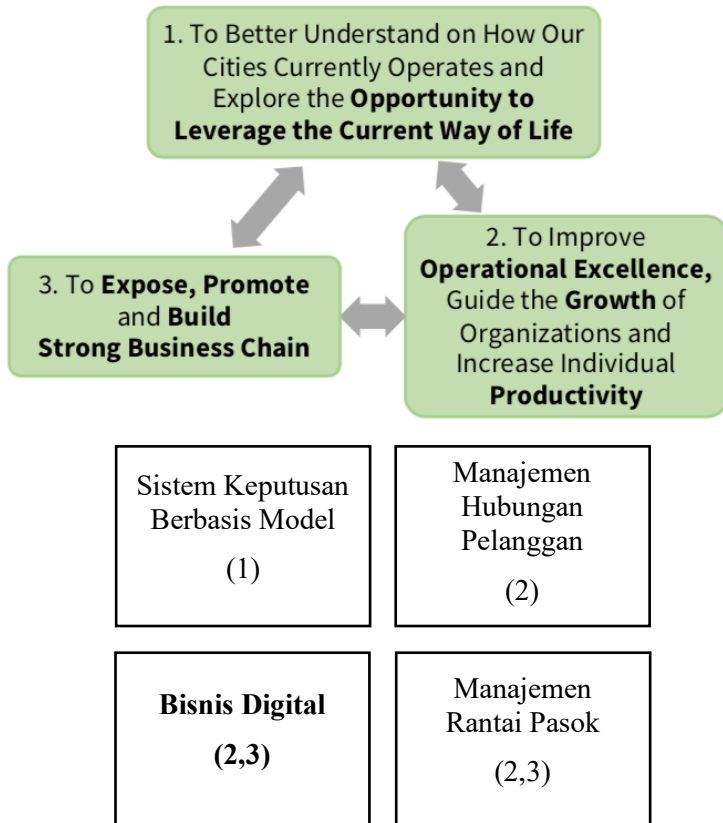
1.5 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Memberi tambahan wawasan dan menyediakan referensi dalam dunia perancangan serta evaluasi antarmuka aplikasi *mobile*.
2. Rancangan aplikasi konseling berbasis *mobile* dapat digunakan oleh dinas/lembaga kesehatan dan/atau perusahaan penyedia layanan kesehatan berbasis teknologi informasi sebagai dasar pertimbangan dalam mengembangkan aplikasi konseling.

1.6 Relevansi

Pada tugas akhir ini akan dirancang sebuah antarmuka aplikasi yang dapat membantu masyarakat dalam menangani masalah gangguan kesehatan mental. Hal tersebut dirasa sangat relevan dengan salah satu tujuan dari Laboratorium Sistem Enterprise Sistem Informasi ITS, yaitu Meningkatkan ekselensi operasional, memandu pertumbuhan organisasi and meningkatkan produktivitas individu. Selain itu, topik ini juga



Gambar 1.1 Kerangka kerja riset laboratorium sistem enterprise

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini akan memberikan penjelasan mengenai penelitian maupun studi literatur sebelumnya yang berkaitan dan dijadikan sebagai acuan selama pengerjaan tugas akhir, serta landasan teori yang berkaitan dengan tugas akhir yang dapat membantu pemahaman selama pengerjaan tugas akhir ini.

2.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang dijadikan acuan dalam pengerjaan tugas akhir ini terdapat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian 1	
Judul Penelitian	<i>User-centered Design Improves the Usability of Drug- drug Interaction Alerts: Experimental Comparison of Interfaces</i> [13]
Penulis; Tahun	Daniel R. Luna, Daniel A. Rizzato Ledo, Carlos M. Otero, Marcelo R. Risk, Fernan Gonzalez; 2017
Gambaran Umum	Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kesalahan medis (<i>medical errors</i>) menjadi penyebab kematian ketiga di Amerika Serikat diikuti penyakit jantung dan kanker. Seringkali, kesalahan tersebut disebabkan oleh tidak tahunya dokter yang memberikan resep obat mengenai interaksi obat-obatan (<i>drug-drug interaction/DDI</i>). Oleh karena itu, Rumah Sakit Italiano de Buenos Aires Argentina, mengembangkan sebuah perangkat lunak untuk mengingatkan dokter mengenai DDI. Peneliti dalam

Penelitian 1	
	<p>penelitian ini merancang ulang sistem tersebut menggunakan metode <i>User-centered Design (UCD)</i>. Metode UCD pada penelitian ini dibagi menjadi dua fase yaitu fase pengembangan antarmuka dan fase uji coba. Hasilnya, dibandingkan dengan sistem tradisional sebelumnya, sistem yang baru lebih efektif, efisien dan memuaskan pengguna. Adapun teknik UCD yang digunakan mengacu pada ISO 9241-210 dan dapat disimpulkan bahwa teknik tersebut dapat menghasilkan perangkat lunak yang memiliki kegunaan (<i>usability</i>) lebih baik daripada teknik tradisional lainnya.</p>
Keterkaitan Penelitian	<p>Penelitian ini menggunakan metode User-Centered Design ketika mengembangkan sebuah aplikasi/perangkat lunak untuk kepentingan medis. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai gambaran dalam melakukan proses perancangan antarmuka hingga evaluasi dengan melibatkan pengguna secara langsung.</p>

Penelitian 2	
Judul Penelitian	<p><i>A Multi-step Usability Evaluation of a Self-Management App to Support Medication Adherence in Persons Living with HIV</i> [14]</p>
Penulis; Tahun	<p>Melissa Beauchemin, Melissa Gradilla, Dawon Baik, Hwayoung Cho, Rebecca Schnall; 2019</p>

Penelitian 2	
Gambaran Umum	<p>Terapi Antiretroviral merupakan salah satu terapi yang harus dilakukan oleh orang dengan HIV (ODHA). Namun meskipun telah disederhanakan, tetap saja bagi beberapa pasien/ODHA terapi ini cukup sulit untuk dilakukan. Meskipun begitu, ada bukti bahwa penggunaan aplikasi mHealth dapat mendukung secara efektif terhadap manajemen diri pada pengidap HIV (ODHA). Oleh karena itu, peneliti pada penelitian ini mengembangkan sebuah aplikasi bernama WiseApp untuk manajemen diri pengidap HIV (ODHA). Penelitian ini berfokus pada evaluasi <i>usability</i> pada aplikasi tersebut dengan menerapkan 3 pendekatan yaitu <i>Traditional Think-aloud Protocol</i>, <i>Heuristic Evaluation</i> dan <i>Cognitive Walkthrough</i>. Dari penelitian tersebut disimpulkan bahwa ketiga metode yang digunakan dapat menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan untuk perbaikan aplikasi yang sudah ada sehingga menjadi lebih mudah digunakan oleh <i>end-user</i>.</p>
Keterkaitan Penelitian	<p>Penelitian ini berfokus pada evaluasi <i>usability</i> dan heuristik dari sebuah aplikasi. Hal tersebut akan dijadikan sebagai gambaran ketika akan mengevaluasi desain dari antarmuka aplikasi yang akan dirancang pada tugas akhir ini.</p>

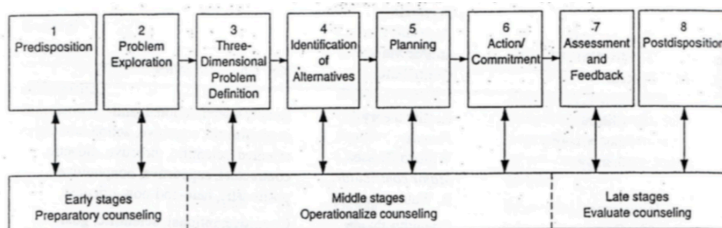
Penelitian 3	
Judul Penelitian	Analisis dan Perancangan Prototipe Antarmuka Produk Pakaian Wanita pada <i>Website E-Commerces</i> [15]
Penulis; Tahun	Stanley Wijaya; 2018
Gambaran Umum	Penelitian ini membahas tentang pembuatan <i>prototype</i> website yang digunakan oleh pengguna untuk melakukan pencarian produk pakaian wanita. Pada penelitian ini, penulis melakukan penggalan data untuk mengetahui kebutuhan pengguna dari situs <i>e-commerce</i> yang akan dibuat dengan menggunakan metode wawancara, kuesioner dan observasi. Selanjutnya penulis pada penelitian ini juga merancang tampilan antarmuka menggunakan metode <i>parallel prototyping</i> sehingga hasil rancangan yang dihasilkan bersifat iteratif dan dapat diubah kembali sesuai masukan dan kebutuhan pengguna. Selanjutnya hasil rancangan akan diuji menggunakan <i>usability testing</i> dengan memberikan scenario pada responden dan selanjutnya akan dianalisis tingkat efisiensi, efektivitas dan kepuasannya.
Keterkaitan Penelitian	Penulis dalam penelitian ini membuat prototipe antarmuka dari sebuah perangkat lunak dan mengujicobakan prototipe tersebut kepada target pengguna dengan menggunakan metode <i>usability testing</i> . Kedua hal tersebut sangat berkaitan erat dengan topik yang akan dikerjakan pada tugas akhir ini.

2.2 Dasar Teori

Berikut ini merupakan penjelasan ringkas dari beberapa teori yang mendukung proses pengerjaan tugas akhir ini.

2.2.1 Konseling

Menurut American Counseling Association, konseling adalah hubungan profesional yang memberdayakan beragam individu, keluarga, dan kelompok untuk mencapai kesehatan mental, kesejahteraan, pendidikan, dan tujuan karier [16]. Gladding [17] mendefinisikan bahwa konseling berfokus pada penyelesaian masalah perkembangan dan situasional. Menurut James & Gilliland [18], proses konseling biasa dilakukan dengan model tahapan seperti Gambar 2.1.



Gambar 2.1 *Expanded Eight-Stage Systematic Counseling Model*

James dan Gililand menamakan model tersebut sebagai *Expanded Eight-Stage Systematic Model*. Model ini dibagi menjadi 3 tahap, yaitu tahap awal (*preparatory counseling*), tahap menengah (*operationalize counseling*) dan tahap akhir (*evaluate counseling*). Tahap awal berisi aktivitas membangun hubungan personal antara terapis dengan pasien serta pra evaluasi masalah. Tahap awal ini terdiri dari 2 aktivitas yaitu predisposisi (mengawali kontak) dan eksplorasi masalah (dengan mendengarkan keluhan dari pasien).

Tahap selanjutnya berisikan *acting block* yang mencakup pengalaman konseling yang mengalir. Tahap ini berisi 4 aktivitas, yaitu pendefinisian masalah, identifikasi alternatif-alternatif yang mungkin dapat membantu pasien, perencanaan sistematis eksekusi dari alternatif yang dipilih serta

tindakan/komitmen dari pasien untuk melakukan arahan dari terapis/konselor.

Tahap akhir pada proses konseling berfokus pada evaluasi terhadap tindakan yang dilakukan pasien yang sesuai dengan arahan terapis. Tahap ini berisi 2 aktivitas yaitu memonitor dan mengukur tingkat pencapaian dari pasien serta mengevaluasi kembali dan memeriksa progress klien dalam mengaplikasikan apa yang sudah dipelajari dalam konseling pada kehidupan sehari-hari (posdisposisi).

2.2.2 Konseling Menggunakan Teknologi Informasi

Dengan semakin berkembangnya teknologi, konseling tidak hanya dilakukan secara konvensional dengan cara tatap muka saja. Dengan adanya teknologi ini, akses terhadap tenaga professional kesehatan mental akan menjadi lebih mudah, serta dapat menjaga anonimitas sehingga dapat menghilangkan rasa malu, bersalah dan stigma yang muncul dari masyarakat sekitar [5]. Tabel 2.2 menunjukkan beberapa perbandingan antara konseling yang dilakukan dengan berbasis teknologi dan konseling secara konvensional [19]:

Tabel 2.2 Perbandingan Konseling Berbasis Teknologi dan Konseling Konvensional

Aspek	Konseling Tradisional	Konseling Berbasis Teknologi
Cakupan Wilayah	Harus lokal	Memungkinkan perbedaan tempat
Sumber Daya Manusia	Memerlukan tenaga manusia dan dukungan finansial	Hemat biaya, efisiensi tinggi
Waktu	Tingkat keterlambatan tertentu	Tepat Waktu

Aspek	Konseling Tradisional	Konseling Berbasis Teknologi
Pelacakan	Susah dilacak	Mudah dilacak
Penyesuaian	Butuh biaya tinggi, tidak dapat digunakan secara luas	Mudah dipopulerkan
Model Penanganan	Tatap muka, butuh tenaga ahli secara penuh	Memungkinkan dilakukan otomatisasi tanpa memerlukan tenaga ahli
Fungsi Tambahan	Sedikit	Dapat menggunakan multimedia
Akuisisi Informasi	Menggunakan wawancara dan kertas kuesioner	Kuesioner <i>mobile</i>
Mode Input	Menulis dengan tangan	Dengan klik
Bentuk Komunikasi	Interaksi tatap muka	Memungkinkan adanya <i>chat</i> , <i>voice</i> , dan media lain
Keterbatasan Lingkungan	Lokasi tetap (klinik)	Tidak ada batasan lokasi
Inisiasi Penanganan	Sebagian besar diinisiasi oleh terapis	Memungkinkan inisiasi oleh pasien
Perlindungan Privasi	Tergantung profesionalitas terapis	Tergantung pada keamanan sistem

2.2.3 Pengalaman Pengguna (*User Experience*)

Pengalaman pengguna menurut ISO 9241-210 merupakan persepsi dan respon pengguna yang dihasilkan dari penggunaan dan/atau antisipasi penggunaan dari sebuah produk, sistem, ataupun layanan [11]. Donald Norman dan Jakob Nielsen menjelaskan bahwa istilah pengalaman pengguna meliputi seluruh aspek interaksi antara pengguna akhir dengan perusahaan, layanan ataupun sebuah produk [20]. Mereka juga menjelaskan bahwa persyaratan pertama dari pengalaman pengguna itu harus memenuhi kebutuhan dari pengguna tanpa harus bersusah payah dalam mencapai terpenuhinya kebutuhan tersebut. Lebih lanjut, mereka menjelaskan bahwa istilah pengalaman pengguna memiliki makna yang lebih luas dibandingkan dengan istilah kebergunaan (*usability*), dimana istilah kebergunaan yang dimaksud di sini adalah atribut kualitas dari sebuah antarmuka (*user interface*), meliputi kemudahan, efisiensi, kenyamanan dan lainnya [21].

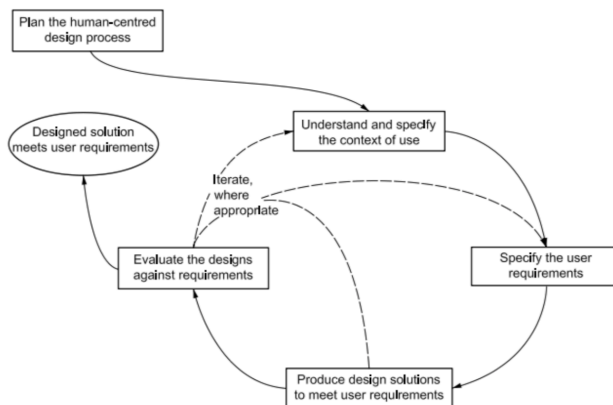
2.2.4 *User-Centered Design (UCD)*

User-centered Design adalah sebuah *framework* yang digunakan untuk membuat sebuah sistem berguna dan mudah dipahami dengan mempertimbangkan kebutuhan, keinginan dan hambatan-hambatan yang ditemui oleh pengguna akhir [22]. Proses ini dimulai dengan memahami dan mengidentifikasi konteks dan analisis kebutuhan, dan dilanjutkan dengan tahap desain dan uji coba secara iteratif. Saffer yang dikutip dari [23] menjelaskan bahwa *User-centered Design* merupakan salah satu metode pendekatan yang paling populer digunakan dan partisipasi pengguna dalam setiap tahap dan proses sangatlah penting. International Organization for Standardization menggunakan istilah "*Human-centered*" untuk menggantikan istilah "*User-centered*" untuk menekankan dampak dari salah satu pemangku kepentingan yang bisa jadi bukan merupakan pengguna dari aplikasi atau sistem [24]. ISO 9241-210:2010 mendefinisikan bahwa *Human-centered Design* merupakan sebuah pendekatan terhadap perancangan dan pengembangan

sistem yang bertujuan untuk membuat sistem interaktif agar lebih berguna dengan fokus pada penggunaan sistem, serta mengaplikasikan faktor-faktor ergonomis dan pengetahuan seputar *usability* [11].

Menurut ISO 9241-210, terdapat 4 aktivitas utama yang harus dilakukan untuk merancang sebuah sistem interaktif [11], yaitu:

1. Memahami dan menentukan konteks penggunaan,
2. Menentukan kebutuhan pengguna,
3. Menciptakan solusi desain,
4. Mengevaluasi desain.



Gambar 2.2 Proses UCD Berdasarkan ISO 9241-210

Gambar 2.2 mengilustrasikan bagaimana hubungan antar aktivitas dalam user-centered design menurut ISO 9241-210. Setiap aktivitas dalam proses UCD menggunakan output yang dihasilkan dari aktivitas sebelumnya. Selain itu proses ini juga bersifat iteratif, itu artinya setelah tahap evaluasi, aktivitas selanjutnya dapat berbeda, tergantung dari hasil evaluasi yang didapatkan [11].

2.2.4.1 Memahami dan Menentukan Konteks Pengguna

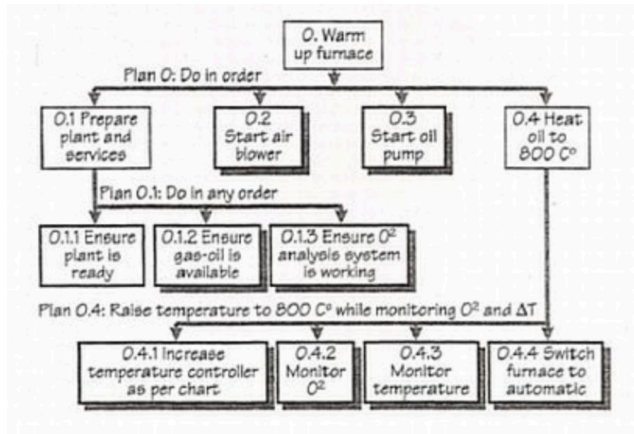
Aktivitas yang pertama dalam UCD yaitu memahami dan menentukan konteks penggunaan. Aktivitas ini harus memasukkan beberapa hal di bawah ini:

1. Kelompok pengguna dan *stakeholder*, kelompok ini harus diidentifikasi terlebih dahulu serta perlu dijelaskan juga keterkaitannya dengan pengembangan yang diusulkan.
2. Karakteristik pengguna atau kelompok pengguna, meliputi tingkat pengetahuan, keahlian (*skill*), pengalaman, pendidikan, kebiasaan (*habits*), kemampuan (*capabilities*) dan preferensinya.
3. Tujuan (*goal*) dan *task* dari pengguna, *goal* utama dari pengguna serta keseluruhan sistem/aplikasi yang dirancang harus diidentifikasi, termasuk karakteristik tugas-tugas apa saja yang akan dikerjakan oleh pengguna.
4. Lingkungan sistem, termasuk *software*, *hardware* dan material yang diperlukan oleh sistem.

Dalam tugas akhir ini, akan dilakukan *task analysis*, mengembangkan *user persona*, skenario, serta dalam menghasilkan beberapa luaran seperti yang dijelaskan sebelumnya.

a. Task Analysis

Task analysis merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk mendeskripsikan langkah-langkah apa saja yang akan dilakukan oleh pengguna dalam mencapai tujuannya [25]. *Task analysis* biasanya dilakukan setelah aktivitas penggalan data dilakukan, serta setelah menentukan *user persona* dan skenario. *Task analysis* dilakukan dengan mem-*breakdown* tujuan yang ingin dicapai oleh pengguna dengan dibagi menjadi beberapa *sub-task*. Luaran dari *task analysis* berupa diagram *task analysis* seperti Gambar 2.3.

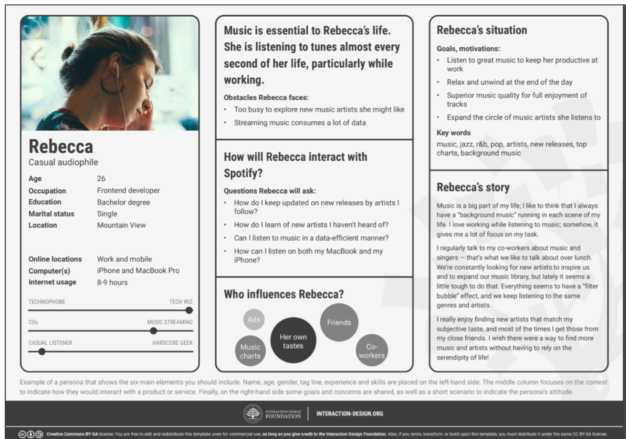


Gambar 2.3 Diagram Task Analysis

Level 0 pada gambar 2.3 menunjukkan *goal* utama dari skenario. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan beberapa sub-task yang direpresentasikan melalui aktivitas pada level 1. Hal ini berlaku seterusnya, semakin spesifik sebuah *sub-task* maka *level*-nya akan meningkat, dan posisi pada diagram *task analysis* berada di bawah.

b. User Persona

User persona merupakan karakter fiktional yang biasanya digunakan oleh desainer produk untuk merefleksikan tipe pengguna dengan menitikberatkan siapa mereka dan apa yang akan mereka lakukan dengan suatu produk [26]. *User persona* biasanya digunakan untuk memahami karakteristik pengguna, kebutuhan, masalah tujuan serta untuk menggali *insight* apa saja yang dapat membantu desainer dalam mengembangkan sebuah produk. Adapun contoh luaran yang dihasilkan dalam mengembangkan *user persona* dapat dilihat pada Gambar 2.4.



Gambar 2.4 Contoh *User Persona*

c. Skenario

Skenario merupakan sebuah alat yang digunakan untuk mendeskripsikan cerita dan konteks dibalik motivasi pengguna dalam menggunakan sebuah produk/layanan [27]. Dalam perancangan aplikasi, skenario merupakan salah satu hal yang penting karena selain digunakan untuk menentukan konteks penggunaan aplikasi, skenario juga digunakan ketika melakukan *usability testing*. Dalam penerapannya, skenario dibagi menjadi 3 tipe [27], yaitu:

1. *Elaborated Scenario*

Elaborated Scenario yaitu cerita pengguna yang secara detail menceritakan motivasi pengguna dalam menggunakan produk.

2. *Full Scale Task Scenario*

Full Scale Task Scenario meliputi seluruh langkah yang dilakukan oleh pengguna dalam mencapai suatu tujuan. Skenario ini bisa mendeskripsikan langkah-langkah yang saat ini pengguna lakukan untuk mencapai tujuan, maupun langkah-langkah yang direncanakan oleh desainer untuk

dilakukan oleh pengguna dalam menggunakan sistem yang baru.

3. *Task-Based Sceneario*

Task-Based Sceneario yaitu skenario yang menyatakan apa saja yang harus dilakukan oleh pengguna, tanpa menambahkan informasi bagaimana pengguna akan melakukan langkah-langkah tersebut. Skenario jenis ini akan sangat berguna dalam melakukan *usability test*.

2.2.4.2 Menentukan Kebutuhan Pengguna

Aktivitas kedua dalam UCD adalah menentukan kebutuhan pengguna. Kebutuhan pengguna dideskripsikan sebagai tindakan pengguna yang diperlukan dalam sebuah sistem yang interaktif, dengan menjelaskan tugas (*task*) pengguna, bukan realisasi teknis. Oleh karena itu, perlu dibedakan antara kebutuhan pengguna, kebutuhan bisnis serta kebutuhan teknis [28].

2.2.4.3 Menciptakan Solusi Desain

User-centered Design mempunyai tujuan untuk mendapatkan pengalaman pengguna yang bagus dengan mempertimbangkan hal tersebut selama proses desain. Proses produksi solusi desain ini mencakup beberapa sub-aktivitas [11] seperti:

1. Merancang *task* pengguna, interaksi sistem dengan pengguna dan antarmuka pengguna untuk memenuhi kebutuhan pengguna dengan mempertimbangkan aspek pengalaman pengguna (UX).
2. Membuat solusi desain dengan lebih konkrit, seperti dengan membuat *scenario* penggunaan, simulasi, *prototype* atau *mock-up*.
3. Melakukan perubahan terhadap solusi desain, berdasarkan evaluasi dan umpan balik yang didapat dari pengguna.
4. Mengkomunikasikan solusi desain dengan pihak yang bertanggungjawab untuk mengimplementasikannya.

2.2.4.4 Mengevaluasi Desain

Aktivitas keempat dari UCD adalah evaluasi terhadap solusi desain yang telah dirancang. Evaluasi disini digunakan untuk [11]:

1. Mendapatkan informasi baru mengenai kebutuhan pengguna,
2. Memberikan umpan balik mengenai kekuatan dan kelemahan dari solusi
3. Menilai apakah kebutuhan pengguna sudah terpenuhi, dan
4. Membuat perbandingan antara desain.

Evaluasi pada UCD dibagi menjadi dua pendekatan, yaitu uji coba berbasis pengguna serta evaluasi berbasis inspeksi dengan menggunakan panduan tertentu. Uji coba berbasis pengguna dapat dilakukan dengan memberikan model, skenario, sketsa berisikan konsep desain, mock-up desain ataupun prototype. Ketika prototipe diujicobakan kepada pengguna, pengguna harus mengerjakan beberapa task menggunakan prototype yang diberikan. Uji coba ini juga dilakukan untuk menilai apakah kebergunaan sistem sudah tercapai atau belum, termasuk untuk mengukur performa *usability* dan kepuasan pengguna. Sedangkan evaluasi berbasis inspeksi, dilakukan dengan expert judgement terkait masalah *usability* [11].

2.2.5 Prototipe

Menurut ISO 9241-210, prototipe merupakan representasi dari seluruh atau sebagian dari sistem interaktif, yang meskipun terbatas, dapat digunakan untuk melakukan proses analisis, desain dan evaluasi. ISO 9241-210 juga menyebutkan bahwa prototipe bisa jadi berupa sketsa atau *mock-up* statis, atau bisa juga berupa sistem yang berfungsi secara lengkap dengan fungsionalitas yang lengkap [11]. Prototipe merupakan realisasi dari sebuah produk atau konsep dari sebuah antarmuka, merupakan suatu ciri yang sangat penting dari sebuah proses desain, merepresentasikan hasil riset secara kreatif ke dalam bentuk yang *tangible*, dan digunakan untuk pengujian konsep oleh desainer [29].

Desain prototipe didefinisikan berdasarkan tingkat ketepatannya. Secara garis besar terdapat 2 tingkat ketepatan prototipe, yaitu prototipe dengan ketepatan rendah (*Low-fidelity Prototype*) dan prototipe dengan ketepatan tinggi (*High-fidelity Prototype*). Teknik pembuatan prototipe dengan ketepatan rendah yang umum digunakan dalam pengembangan perangkat lunak adalah dengan menggunakan teknik *paper prototyping*, yaitu dengan memberikan pengguna kertas yang merepresentasikan antarmuka sebuah perangkat lunak. Sedangkan prototipe dengan ketepatan tinggi, dalam pengembangan perangkat lunak biasanya ditunjukkan dengan prototipe interaktif yang mampu menyediakan pengalaman pengguna yang nyata untuk *feedback* [29].

2.2.6 Usability Testing

Salah satu aktivitas dalam UCD adalah mengevaluasi solusi desain. Terdapat dua teknik yang bisa dilakukan yaitu *user-based testing* dan *inspection-based testing* [11]. Pada evaluasi berdasar pengguna, salah satu cara yang bisa digunakan adalah dengan menggunakan *usability testing*. Menurut Usability.gov *usability test* merupakan cara yang digunakan untuk mengevaluasi produk atau layanan dengan mengujicobakannya kepada target pengguna yang representatif [30]. *Usability test* adalah metode evaluatif dengan mengobservasi pengalaman pengguna selama dia mengerjakan beberapa *task* yang diujikan. Biasanya metode ini digunakan untuk mengetahui pada antarmuka mana kebanyakan pengguna merasa frustrasi atau bingung sehingga perlu diprioritaskan untuk diperbaiki dan diujicobakan kembali [29]. Selain itu, *usability test* juga digunakan untuk mencari bukti empiris mengenai bagaimana cara agar tampilan antarmuka dapat ditingkatkan segi *usability*-nya [31]. Berdasarkan ISO 9241-210, *usability* didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu dalam mencapai tujuan dengan efektif, efisien serta memuaskan penggunaanya [11]. Dari definisi tersebut, terdapat tiga matriks yang direkomendasikan ISO 9241-210 agar sebuah produk memenuhi standar *usability*, yaitu [32]:

1. Efektivitas, yaitu keakuratan dan kelengkapan pengguna dalam mencapai tujuan,
2. Efisiensi, yaitu tenaga yang dikeluarkan terkait dengan keakuratan dan kelengkapan pengguna dalam mencapai tujuan,
3. Kepuasan, yaitu kenyamanan dan penerimaan dalam penggunaan produk.

2.2.7 Heuristic Evaluation

Selain menggunakan pengujian berbasis pengguna, ISO 9241-210 juga menyarankan untuk menggunakan pengujian berbasis inspeksi yang biasa dilakukan oleh pakar kebergunaan (*usability*) [11]. Salah satu metode yang digunakan untuk melakukan pengujian tipe ini adalah dengan menggunakan *heuristic evaluation*. *Heuristic evaluation* adalah sebuah metode inspeksi kebergunaan secara informal yang dilakukan seorang evaluator untuk menilai sebuah antarmuka terhadap best-practices yang telah disepakati. Tidak seperti uji coba yang memerlukan partisipasi pengguna secara langsung, metode ini meminta anggota tim, mulai dari *programmer* pemula hingga pakar kebergunaan untuk menginspeksi suatu antarmuka dan mendeteksi masalah kebergunaan mana yang harus diperbaiki sebelum diujicobakan ke pengguna secara langsung [29]. Jakob Nielsen mendefinisikan 10 prinsip *heuristic evaluation* yang dapat diterapkan untuk mengevaluasi desain antarmuka [33], antara lain:

2.2.7.1 Visibility of System Status

Sistem harus selalu menginformasikan pengguna mengenai apa yang sedang terjadi, melalui umpan balik yang tepat dalam kurun waktu yang wajar.

2.2.7.2 Match Between System and the Real World

Sistem harus berbicara dengan menggunakan Bahasa pengguna, dengan memakai kata-kata, frasa serta konsep yang familiar dengan penggunanya, daripada menggunakan bahasa/istilah yang bersifat teknis dan berorientasi terhadap sistem.

2.2.7.3 User Control and Freedom

Pengguna sering secara tidak sengaja memilih fungsi sistem sehingga memerlukan “pintu darurat” yang ditandai dengan jelas, sehingga pengguna dapat meninggalkan kondisi yang tidak diinginkan tersebut.

2.2.7.4 Concistency and Standards

Pengguna sebaiknya tidak bertanya-tanya apakah kata-kata, situasi atau tindakan yang berbeda memiliki arti yang sama.

2.2.7.5 Error Prevention

Hal yang lebih bagus daripada memberitahukan pesan mengenai *error* atau terjadinya kesalahan adalah dengan merancang sistem yang dapat mencegah pengguna agar tidak melakukan kesalahan dari awal. Salah satu caranya adalah dengan memberikan pengguna dengan sebuah pilihan konfirmasi sebelum melakukan sebuah tindakan.

2.2.7.6 Recognition Rather Than Recall

Meminimalisir penggunaan ingatan oleh pengguna dengan membuat sebuah objek, tindakan, dan pilihan menjadi lebih terlihat. Pengguna tidak perlu mengingat suatu informasi dari satu bagian ke bagian yang lainnya. Instruksi harus terlihat dengan jelas dan dapat didapat dengan mudah oleh pengguna.

2.2.7.7 Flexibility and Efficiency of Use

Jalan pintas untuk melakukan tindakan tertentu untuk mempercepat proses interaksi pengguna ketika menggunakan sistem. Prinsip ini dilakukan dengan memungkinkan pengguna dalam menyesuaikan aksi-aksi apa yang sering dilakukannya.

2.2.7.8 Aesthetic and Minimalist Design

Dialog tidak boleh berisi informasi yang tidak relevan atau sangat jarang dibutuhkan oleh pengguna. Setiap informasi tambahan akan mengurangi visibilitas informasi utama yang relevan sehingga informasi ini menjadi kurang terlihat.

2.2.7.9 Help Users Recognize, Diagnose, & Recover from Errors

Pesan *error* harus ditampilkan dalam bahasa yang sewajarnya, bukan dalam bentuk kode, dan harus secara tepat menginformasikan masalah apa yang sedang dialami pengguna sehingga *error* tersebut didapatkan dan merekomendasikan sebuah solusi.

2.2.7.10 Help and Documentation

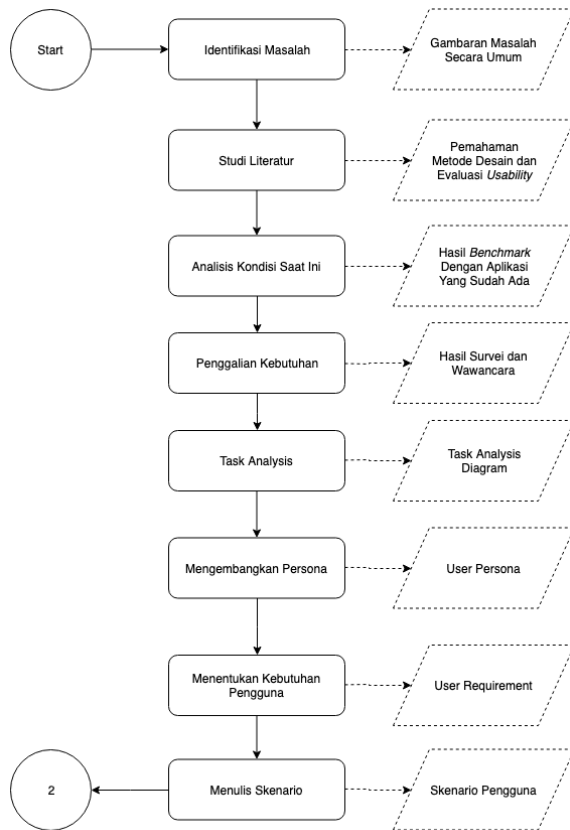
Meskipun akan lebih bagus jika sistem dapat digunakan tanpa sebuah dokumentasi, bisa jadi dokumentasi ini menjadi perlu untuk diberikan kepada pengguna. Dokumentasi ini harus dapat dicari dengan mudah, fokus pada *task* pengguna, menampilkan langkah-langkah yang harus dilakukan dan tidak terlalu besar.

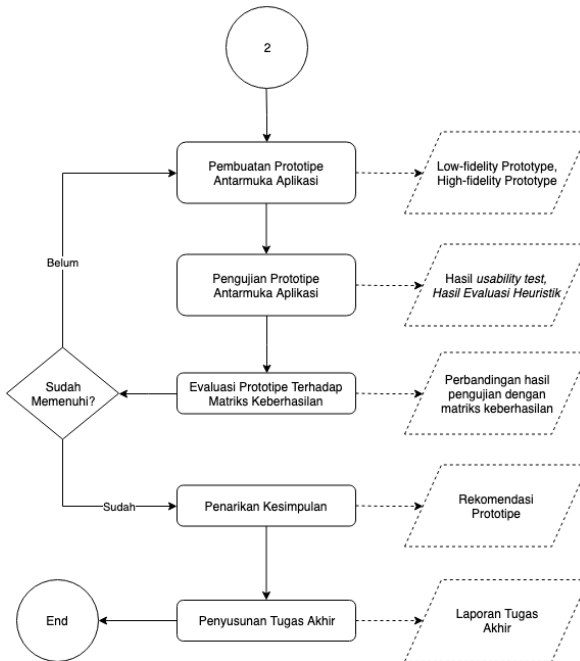
BAB III METODOLOGI

Bab ini menjelaskan metodologi yang akan digunakan sebagai panduan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

3.1 Diagram Metodologi

Gambar 3.1 menunjukkan alur pengerjaan tugas akhir ini.





Gambar 3.1 Diagram Alur Metodologi Pengerjaan

3.2 Uraian Metodologi

Berdasarkan diagram metodologi pada sub-bab sebelumnya, berikut ini adalah uraian dari setiap prosesnya.

3.2.1 Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, akan diidentifikasi masalah apa saja terdapat dalam proses konseling secara konvensional dan memiliki peluang untuk dibuat solusi desainnya sehingga proses konseling tersebut dapat menjadi lebih efektif, efisien dan memuaskan pasien. Adapun luaran dari aplikasi ini adalah gambaran umum dari permasalahan konseling konvensional yang ditulis dalam latar belakang tugas akhir.

3.2.2 Studi Literatur

Pada tahap studi literatur, akan dilakukan review terhadap beberapa penelitian terkait serta membaca sumber referensi-referensi seperti buku, artikel ataupun jurnal yang berisi teori-teori yang mendukung proses pengerjaan tugas akhir ini.

3.2.3 Analisis Kebutuhan

Pada tahap studi literatur, akan dilakukan review terhadap beberapa penelitian terkait serta membaca sumber referensi-referensi seperti buku, artikel ataupun jurnal yang berisi teori-teori yang mendukung proses pengerjaan tugas akhir ini.

3.2.3.1 Analisis Kondisi Saat Ini

Pada tahap ini fitur-fitur apa saja yang dimiliki oleh aplikasi konseling PT XYZ akan diidentifikasi serta dibandingkan terhadap beberapa fitur yang dimiliki oleh aplikasi kompetitor, baik yang berasal dari pengembang dalam negeri maupun luar negeri. Hasil dari identifikasi tersebut nantinya akan dijadikan sebagai dasar dalam membuat kuesioner, untuk memvalidasi kebutuhan/fitur-fitur apa saja yang kemungkinan dibutuhkan oleh pengguna nantinya.

3.2.3.2 Penggalan Kebutuhan

Dalam melakukan penggalan kebutuhan pengguna, akan dilakukan penggalan data dengan 2 cara yaitu dengan membagikan kuesioner dan wawancara kepada calon pengguna.

1. Sumber Data

Responden penggalan kebutuhan akan didapatkan dengan cara bekerjasama dengan PT XYZ. PT XYZ merupakan sebuah *startup* (perusahaan rintisan) penyedia layanan konseling secara daring di Indonesia dengan menghubungkan antara psikolog dengan pasien konseling secara langsung. PT XYZ mempunyai kantor pusat di Kota Surabaya dan saat ini, PT XYZ mempunyai basis pengguna dengan jumlah lebih dari 100.000 orang. Pengambilan data dilakukan dengan mengirimkan kuesioner *online* kepada pengguna aplikasi konseling *online* yang dikembangkan PT

XYZ melalui email dan publikasi melalui kanal sosial media PT XYZ, serta dengan wawancara terhadap beberapa psikolog/konselor yang bermitra dengan PT XYZ yang telah berpengalaman dalam melayani pasien konseling.

2. Jumlah Responden

Wawancara yang dimaksud pada tugas akhir ini akan dilakukan terhadap 3 orang pasien konseling yang pernah melakukan konseling secara *online* menggunakan platform yang disediakan oleh PT XYZ maupun platform lainnya. Adapun responden survei yang dilakukan pada tugas akhir ini adalah pengguna dari aplikasi yang dikeluarkan oleh PT XYZ serta masyarakat yang mempunyai perhatian khusus terhadap masalah kesehatan mental. Dalam melakukan survei, kuesioner akan dibagikan kepada 100 orang responden dengan kriteria responden sesuai yang telah dijelaskan di atas. Angka tersebut didapatkan dari kalkulasi menggunakan rumus Slovin dalam [34] sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi (100.000)

e = *Error Tolerance* (0,1)

Selain responden di atas, penggalan kebutuhan akan dilakukan dengan mewawancarai 3 orang psikolog untuk mengetahui kebutuhan terkait fungsi-fungsi apa saja yang harus ada dalam aplikasi yang dapat membantu psikolog dalam menangani kasus konseling secara *online*. Tiga orang psikolog yang dimaksud adalah psikolog yang telah bermitra dengan PT XYZ dan pernah menangani pasien konseling dengan menggunakan platform yang dikembangkan oleh PT XYZ.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas terhadap data yang didapat dari survei akan dilakukan untuk mendapatkan data yang valid dan dapat diandalkan. Uji validitas dilakukan dengan

Korelasi *Bivariate Pearson*, yaitu dengan mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Jika r hitung $> r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka item-item pertanyaan akan dinyatakan valid [35]. Adapun uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan kriteria jika koefisien reliabilitas lebih besar atau sama dengan 0,6 maka alat pengumpulan data akan dinyatakan valid [35].

3.2.3.3 Melakukan *Task Analysis*

Berdasarkan pada hasil wawancara, task yang dilakukan oleh pengguna saat ini akan dipetakan dan dipilah lagi sehingga didapatkan *sub-task* yang lebih spesifik [25]. Kemudian *sub-task* tersebut disusun menjadi sebuah diagram *task analysis*. Selanjutnya setelah diagram terbentuk, *sub-task* mana saja yang dirasa kurang efektif akan dianalisa dan beberapa kasus bisa jadi harus dieliminasi [25]. Selain itu akan dilakukan juga eksplorasi terhadap peluang desain yang dapat membantu pengguna dalam mencapai tujuannya dengan lebih efektif pada tahap ini.

3.2.3.4 Menulis Persona Pengguna

Setelah mendapatkan data yang diinginkan, kebutuhan pengguna dipetakan ke dalam fungsionalitas desain dengan mendefinisikan apa saja kebutuhan pengguna, bagaimana demografi mereka, keterbatasan dan hambatan yang dimiliki setiap pengguna serta tujuan dan pola perilaku pengguna. Setelah user persona terbentuk, langkah selanjutnya dilakukan dengan mendeskripsikan beberapa situasi/skenario yang mendorong/memotivasi user persona untuk menggunakan produk [26].

3.2.3.5 Menulis Skenario

Pada tahap ini, skenario (*user story*) yang mendorong pengguna sehingga perlu menggunakan produk/aplikasi yang dirancang akan didefinisikan. Penulisan skenario pada tugas akhir ini didasarkan kepada hasil penggalan data melalui wawancara yang dilakukan terhadap calon pengguna, baik dari aplikasi konseling untuk pasien maupun psikolog. Skenario yang

dihasilkan dari tugas akhir ini berbentuk *Task-Based Scenario* [27]. *Task-Based Scenario* merupakan skenario yang menyatakan *task* apa saja yang akan dilakukan oleh pengguna. Skenario ini nantinya akan digunakan sebagai alat yang memandu pengguna dalam menggunakan aplikasi ketika proses *usability testing*. Tabel 3.1 adalah contoh dari *Task-Based Scenario*:

Tabel 3.1 Contoh Skenario Pengguna

Skenario 1	Anda sedang mengalami gangguan depresi karena masalah pekerjaan yang sedang Anda hadapi. Lalu Anda akan mencari psikolog yang tepat sesuai dengan gangguan Anda.
Skenario 2	Setelah mendapatkan psikolog yang tepat, Anda akan membuat janji dengan psikolog tersebut untuk melakukan konseling pada hari Jumat, 8 Maret 2019.

3.2.3.6 Menentukan *Usability Goals*

Matrik keberhasilan *usability* akan ditentukan setelah didiskusikan dengan beberapa *stakeholder* untuk menentukan berapa angka kriteria kesuksesan dari rancangan prototipe yang dibuat [36]. Tabel 3.2 menunjukkan contoh dari *Usability Goals*:

Tabel 3.2 Contoh Matriks *Usability*

Kategori	<i>Measurable Requirement</i>
Efektivitas	90% pengguna dapat memilih jadwal konseling sesuai skenario dengan kesalahan klik maksimal 2
Efisiensi	90% pengguna dapat memilih psikolog dengan

	durasi waktu dibawah 1 menit
--	------------------------------

3.2.4 Pembuatan Prototipe

Langkah selanjutnya dalam metode UCD adalah dengan membuat prototipe antarmuka aplikasi yang akan dijadikan sebagai solusi desain. Prototipe akan dibuat berdasarkan kebutuhan yang telah didefinisikan sebelumnya. Prototipe awal yang digunakan pada tahap ini menggunakan sketsa antarmuka aplikasi dan selanjutnya dikomunikasikan dengan stakeholder yang bersangkutan sehingga didapatkan masukan-masukan awal yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk merancang *high-fidelity prototype*. Pada pembuatan *high-fidelity prototype*, *tool* yang akan digunakan adalah aplikasi Sketch yang digunakan untuk merancang antarmuka pengguna (*user interface*). Selanjutnya antarmuka tersebut akan dibuat menjadi lebih interaktif dengan menggunakan aplikasi Marvel App.

3.2.5 Pengujian Prototipe

Setelah prototipe berhasil dibuat, tahap selanjutnya adalah melakukan pengujian prototipe kepada pengguna dengan metode *usability testing*. *Usability test* dilakukan dengan memberikan prototipe kepada calon pengguna yang sesuai dengan *user persona*. Selanjutnya pengguna akan diberikan skenario pengujian prototipe. Interaksi yang dilakukan antara pengguna dan aplikasi akan direkam dan dicatat, untuk mengetahui apakah pengguna dapat menyelesaikan task atau tidak serta berapa durasi yang diperlukan untuk menyelesaikan skenario tersebut. Adapun jumlah partisipan yang ikut serta dalam evaluasi ini adalah 5 orang yang merepresentasikan *user persona* [37]. Setelah proses pengujian selesai, pengguna/partisipan tes tersebut akan diberikan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan prototipe aplikasi [32]. Setelah pengujian selesai, pengguna/responden pengujian akan diwawancarai untuk menggali lebih dalam

mengenai perilaku responden ketika mencoba prototipe [38]. Selain kepuasan, faktor lain yang dinilai adalah mengenai efektivitas dan efisiensi pengguna dalam menggunakan produk.

3.2.6 Evaluasi Antarmuka Pengguna

Setelah pengujian selesai dilakukan, maka hasil pengujian akan dianalisis, pada antarmuka bagian mana yang masih belum bisa membantu pengguna memenuhi kebutuhan mereka. Antarmuka yang belum cocok selanjutnya akan dirancang ulang sehingga dapat menghasilkan antarmuka yang dapat menemui kebutuhan pengguna dan sesuai dengan *goal* yang telah ditentukan sebelumnya. Evaluasi hasil pengujian dilakukan dengan menganalisis task yang telah dilakukan pengguna ketika mencoba aplikasi dengan menggunakan 3 faktor yaitu efektivitas, efisiensi dan kepuasan pengguna. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung faktor ini adalah rumus *completion rate* sebagai berikut:

$$Efektivitas = \frac{\text{Jumlah tugas yang berhasil diselesaikan}}{\text{Jumlah tugas yang diberikan}} \times 100\%$$

Adapun faktor efisiensi, dihitung dengan menggunakan rata-rata waktu yang ditempuh oleh pengguna dalam menyelesaikan suatu skenario. Sedangkan faktor kepuasan pengguna akan diukur dengan menggunakan kuesioner *System Usability Scale*.

3.2.7 Heuristic Evaluation

Pada tahap ini, *heuristic evaluation* akan dilakukan dengan dibantu oleh evaluator dari kalangan pakar *usability*. Pakar *usability* yang dimaksud bisa jadi berasal dari kalangan akademisi maupun praktisi. Pada tahap ini, kuesioner yang berisikan prinsip-prinsip heuristik berdasarkan Nielsen akan diberikan kepada evaluator. Selanjutnya evaluator diminta untuk menilai apakah aplikasi sudah memenuhi prinsip tersebut melalui kuesioner yang diberikan, serta saran atau rekomendasi terkait permasalahan *usability* [39]. Adapun salah satu pihak yang ditargetkan akan menjadi evaluator dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Profil Evaluator

Nama	Yoki Tyas Riesmana, S.ST.
Domisili	Surabaya
Pekerjaan Saat Ini	UX Consultant
Latar Belakang Pendidikan	D4 Teknik Informatika Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
Lama Pengalaman dalam <i>Usability</i>	>10 Tahun

3.2.8 Penarikan Kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan terhadap desain antarmuka yang bagaimana yang sesuai dengan kebutuhan pengguna akan dilkauan setelah evaluasi telah dilakukan. Kriteria yang digunakan dalam penarikan kesimpulan ada 3 yaitu dari segi efektivitas, efisiensi serta kepuasan pengguna dalam menggunakan prototipe antarmuka. Kesimpulan juga mencakup rekomendasi rancangan antarmuka dari fitur yang belum ada pada aplikasi saat ini berdasarkan hasil dari analisis kebutuhan.

3.2.9 Penyusunan Tugas Akhir

Setelah semua proses selesai dan memenuhi kebutuhan pengguna, langkah selanjutnya adalah dengan pembuatan laporan tugas akhir. Semua langkah yang dilakukan mulai dari tahap analisis kebutuhan hingga analisis hasil pengujian akan didokumentasikan dalam laporan tugas akhir. Selain itu, saran dan rekomendasi terkait rancangan antarmuka aplikasi konseling berbasis *mobile* akan dituliskan dalam laporan ini. Luaran dari tahap ini adalah sebuah dokumentasi pengerjaan tugas akhir yang dibuat dalam sebuah buku.

Halaman ini sengaja dikosongkan.

BAB IV

ANALISIS KEBUTUHAN PENGGUNA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai tahapan penggalan kebutuhan sebelum masuk ke tahap perancangan prototipe aplikasi. Dalam bab ini akan dibahas mengenai perbandingan fitur pada aplikasi konseling yang sudah ada saat ini, proses penggalan kebutuhan dengan menggunakan survei dan wawancara, pengembangan user persona, penulisan skenario penggunaan, dan melakukan task analysis.

4.1 Perbandingan Fitur Pada Aplikasi Konseling Yang Sudah Ada

Pada tahap ini akan dilakukan analisis perbandingan terhadap fitur-fitur yang dimiliki oleh beberapa aplikasi konseling yang sudah ada saat ini dengan fitur-fitur yang dimiliki oleh aplikasi yang dikembangkan oleh PT XYZ. Hal ini dilakukan untuk memunculkan kemungkinan-kemungkinan fitur apa saja yang berpotensi dibutuhkan oleh pengguna dari aplikasi konseling PT XYZ dan sebagai dasar dalam merancang aplikasi konseling yang baru. Adapun aplikasi yang dijadikan sebagai rujukan yang dipilih sebagai tujuan benchmark adalah aplikasi Talkspace dan Betterhelp. Aplikasi tersebut dipilih karena sudah memiliki basis pengguna yang besar dan merupakan market leader dalam layanan konseling *online* di negara Amerika Serikat. Selanjutnya beberapa daftar fitur yang dimiliki oleh aplikasi tersebut dan dibandingkan dengan fitur yang dimiliki oleh aplikasi PT XYZ. Perbandingan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Perbandingan Antara Fitur Yang Dimiliki Oleh Beberapa Aplikasi Konseling

ID Fitur	Fitur	Talkspace	Betterhelp	XYZ
F1	Mencocokkan Pengguna dengan Psikolog	✓	✓	-
F2	Mendapat respon secara cepat/Rela Time	✓	✓	-
F3	Penjadwalan sesi konseling dengan psikolog	✓	✓	-
F4	Konseling dengan menggunakan media Text-based message (Chat)	✓	✓	✓
F5	Konseling dengan menggunakan media panggilan telepon	✓	✓	-
F6	Konseling dengan menggunakan media video-call	-	✓	-
F7	Mengganti psikolog yang menangani kasus klien	✓	-	-
F8	Membaca artikel mengenai kesehatan mental	✓	✓	✓
F9	Melihat profil psikolog yang	✓	✓	-

ID Fitur	Fitur	Talkspace	Betterhelp	XYZ
	menangani konseling			
F10	Menjaga kerahasiaan riwayat chat dari orang lain	✓	✓	-
F11	Mengisi kuesioner pre-counseling	-	✓	-
F12	Menyembunyikan identitas pengguna dari psikolog	-	-	✓
F13	Mendapatkan laporan/summary hasil konseling	✓	-	-

4.2 Menyusun Kuesioner Penggalan Kebutuhan

Kuesioner penelitian pada tugas akhir ini akan disusun berdasarkan analisis perbandingan terhadap beberapa fitur yang dimiliki aplikasi konseling yang sudah ada. Hal ini bertujuan untuk memvalidasi apakah pengguna aplikasi konseling yang akan dibuat ini akan membutuhkan fitur serupa yang dimiliki aplikasi yang sudah ada. Fitur-fitur hasil *benchmark* tersebut akan dikategorisasikan menjadi 3 kategori utama, yaitu fitur yang berhubungan dengan Psikolog, fitur ketika konseling dan fitur pasca konseling. Beberapa pertanyaan yang akan dimasukkan dalam kuesioner penggalan kebutuhan ini serta *benchmark* fitur yang menjadi acuannya dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Item Pertanyaan Kuesioner

ID Pertanyaan	Kalimat Pernyataan	Kode Fitur Acuan	Keterangan
P1	Saya memerlukan psikolog yang sesuai dengan permasalahan yang sedang saya alami	F1, F11	-
P2	Saya lebih nyaman untuk melakukan konseling dengan psikolog dengan gender tertentu	F1	-
P3	Saya memerlukan informasi mengenai kredibilitas psikolog saya	F1, F9	-
P4	Saya ingin mengenal lebih dalam mengenai psikolog saya sebelum saya menceritakan permasalahan saya	F1, F2	-
P5	Saya lebih suka melakukan konseling dengan satu psikolog yang sama	F1, F7	-
P6	Saya ingin mengetahui riwayat/pengalaman psikolog yang akan melakukan konseling dengan saya	F1, F9	-
P7	Saya memerlukan jadwal ketersediaan	F3	-

ID Pertanyaan	Kalimat Pernyataan	Kode Fitur Acuan	Keterangan
	psikolog yang akan melakukan konseling dengan saya sehingga saya bisa mengalokasikan waktu		
P8	Saya tidak memerlukan informasi mengenai kredibilitas psikolog saya	F1, F9	Merupakan negasi dari pernyataan X3
P9	Saya ingin mendapatkan balasan dari Psikolog saya secepatnya	F2	-
P10	Saya perlu membuat janji terlebih dahulu mengenai waktu konseling dengan psikolog	F3	-
P11	Saya ingin menjaga kerahasiaan isi percakapan konseling saya dari orang lain	F10	-
P12	Saya membutuhkan reminder (peringat) mengenai waktu konseling saya	F3	-
P13	Saya ingin mendapatkan hasil rekapan dari proses konseling saya	F13	-

ID Pertanyaan	Kalimat Pernyataan	Kode Fitur Acuan	Keterangan
P14	Saya ingin melihat riwayat percakapan saya dengan psikolog	F13	-
P15	Saya ingin menyembunyikan identitas diri saya dari psikolog	F12	-
P16	Saya ingin menyimpan beberapa pesan penting dari psikolog saya	F13	-
P17	Saya perlu mengetahui status sampai sejauh mana konseling saya sedang berlangsung	-	Fitur tambahan yang diusulkan
P18	Saya perlu diingatkan untuk melaksanakan aktivitas yang direkomendasikan oleh psikolog saya	-	Fitur tambahan yang diusulkan
P19	Saya membutuhkan motivasi agar dapat melaksanakan aktivitas dengan lebih semangat	-	Fitur tambahan yang diusulkan
P20	Saya perlu mencari tahu solusi dalam menangani suatu masalah tertentu	F8	-
P21	Saya membutuhkan insight/pengetahuan	F8	-

ID Pertanyaan	Kalimat Pernyataan	Kode Fitur Acuan	Keterangan
	baru mengenai kesehatan mental saya		
P22	Saya memerlukan dukungan dari orang-orang untuk menghadapi masalah kesehatan mental saya	-	Fitur tambahan yang diusulkan
P23	Saya ingin mengetahui apakah saya memerlukan konseling lanjutan atau tidak	-	Fitur tambahan yang diusulkan

Selain beberapa pertanyaan di atas, kuesioner penelitian ini juga mencantumkan beberapa pertanyaan terbuka yang dapat dilihat pada Tabel 4.3:

Tabel 4.3 Daftar Pertanyaan Terbuka Pada Kuesioner

ID Pertanyaan	Kalimat Pertanyaan	Tujuan
Q1	Apakah Anda sudah pernah dan/atau akan berencana melakukan konseling?	Untuk memastikan bahwa responden sesuai dengan target
Q2	Apakah Anda memiliki ketertarikan dengan masalah kesehatan mental	Untuk memastikan bahwa responden sesuai dengan target

ID Pertanyaan	Kalimat Pertanyaan	Tujuan
Q3	Apakah Anda memiliki latar belakang pendidikan psikologi	Untuk memastikan bahwa responden sesuai dengan target
Q4	Smartphone jenis apa yang Anda gunakan saat ini?	Sebagai pertimbangan pada OS apa aplikasi akan berjalan
Q5	Media apa yang lebih Anda sukai ketika bercerita/curhat secara <i>online</i> ?	Untuk memutuskan media apa yang akan diutamakan sebagai konseling
Q6	Permasalahan apa saja yang ingin Anda bahas ketika konseling?	Untuk mengetahui masalah apa saja yang dapat diprioritaskan penanganannya
Q7	Berapa waktu konseling yang menurutmu cukup untuk menceritakan permasalahan yang kamu hadapi?	Untuk mengetahui berapa durasi waktu yang cocok untuk user ketika melakukan konseling

4.3 Melakukan Survei Penggalan Kebutuhan

Setelah kuesioner penelitian selesai dibuat, langkah selanjutnya adalah mendistribusikannya kepada responden penelitian yang akan dijelaskan pada bab berikutnya.

4.3.1 Responden Survei

Adapun responden dari survei ini adalah calon pengguna aplikasi konseling PT XYZ, dengan kriteria sudah pernah melakukan konseling *online*/konvensional, serta memiliki antusias/keterarikan pada permasalahan kesehatan mental. Penyebaran kuesioner ini dilakukan secara *online* dengan menggunakan platform Google Form. Untuk menjangkau responden seluas-luasnya, kuesioner ini akan disebarakan melalui beberapa *social media* seperti Twitter, Whatsapp, Line dan Instagram. Selain itu, kuesioner juga akan disebarakan melalui *official account* Instagram dari PT XYZ dengan jumlah lebih dari tiga puluh ribu pengikut. Adapun data demografi yang digali dari responden adalah sebagai berikut:

1. Alamat email
2. Jenis kelamin
3. Usia
4. Nomor handphone
5. Domisili
6. Pekerjaan

4.3.2 Hasil Survei

Setelah membagikan kuesioner melalui beberapa media, didapatkan data dari responden sebanyak 121 orang. Selanjutnya, hasil kuesioner yang telah diisikan oleh responden akan ditinjau kembali dengan melihat apakah responden merupakan responden yang sesuai dengan target, yaitu sudah pernah melakukan konseling dengan psikolog secara *online*/konvensional serta tertarik dengan masalah kesehatan mental. Validasi kedua dilakukan dengan melihat pada pertanyaan negasi, apakah responden sudah menjawab pertanyaan tersebut secara konsisten atau tidak. Setelah dilakukan proses eliminasi terhadap data-data yang kurang valid, didapatkan data mentah yang sudah valid dan siap diolah dengan menggunakan SPSS sebanyak 105 kuesioner. Dari 121 kuesioner yang diisi oleh responden, 9 kuesioner dinyatakan tidak valid karena diisi oleh responden yang tidak memenuhi syarat target. Selanjutnya 7 kuesioner dieliminasi lagi karena

enam responden mengisi survei dengan tidak konsisten, dilihat dari pertanyaan negasi yang dijawab. Berikut ini adalah demografi dari responden yang telah menjawab kuesioner dengan valid:

4.3.2.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil survei, 75,2% responden dari survei ini merupakan perempuan sedangkan sisanya sebesar 24,8% merupakan laki-laki. Hal ini relevan dengan jumlah pengguna aplikasi konseling PT XYZ saat ini dimana sebagian besar merupakan perempuan. Tabel 4.4 menunjukkan demografi responden dari survei yang telah dilakukan.

Tabel 4.4 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	26	24,8%
Perempuan	79	75,2%
Total	105	100%

4.3.2.2 Rentang Usia

Berdasarkan Tabel 4.5, dapat dilihat bahwa kebanyakan responden termasuk dalam kategori usia 20-25 tahun, yaitu sebesar 70,5%. Sedangkan sisanya yaitu berusia kurang dari 20 tahun sebanyak 20 responden dan lebih dari 25 tahun sebanyak 11 responden.

Tabel 4.5 Rentang Usia Responden

Rentang Usia	Jumlah	Presentase
Kurang dari 20 tahun	20	19%
20 – 25 tahun	74	70,5%

Lebih dari 25 tahun	11	10,5%
Total	105	100%

4.3.2.3 Pekerjaan

Dari data yang didapatkan, 26,67% responden merupakan masyarakat yang sudah bekerja (mendapatkan penghasilan sendiri), angka tersebut terdiri dari 3 kelompok yaitu karyawan, wirausahawan dan pegawai lepas. Selanjutnya sebagian responden merupakan mahasiswa, yaitu sejumlah 68 responden (64,8%), enam orang merupakan pelajar dan sisanya memilih untuk menjawab lainnya. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Karyawan	13	12,4%
Pelajar	6	5,7%
Mahasiswa	68	64,8%
Wirausahawan	6	5,7%
Freelancer	9	8,6%
Lainnya	3	2,9%
Total	105	100%

4.3.2.4 Domisili

Berdasarkan data yang diambil, 42,9% responden merupakan penduduk Kota Surabaya, sedangkan 8 orang responden berasal dari Jakarta, 4 orang berasal dari Yogyakarta, 5 orang berasal dari Bandung, 1 orang responden berasal dari Semarang dan sisanya berdomisili di kota-kota kecil yang ada di Indonesia. Tabel 4.7 menunjukkan data dari domisili responden.

Tabel 4.7 Domisili Responden

Domisili	Jumlah	Presentase
Surabaya	45	42,9%
Jakarta	8	7,6%
Yogyakarta	4	3,8%
Bandung	5	4,8%
Semarang	1	0,9%
Lainnya	42	40%
Total	105	100%

4.3.2.5 OS *Smartphone* Yang Digunakan

Berdasarkan Tabel 4.7, 91 responden merupakan pengguna *smartphone* dengan system operasi Android sedangkan 13 orang responden menggunakan system operasi iOS dan sisanya menggunakan OS Blackberry seperti yang diperlihatkan pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 OS *Smartphone* Yang Digunakan

OS	Jumlah	Presentase
Android	91	86,7%
iOS	13	12,4%
Lainnya	1	0,9%
Total	105	100%

4.3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner penelitian akan dilakukan setelah mendapatkan data valid. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan apakah kuesioner tersebut bisa mendapatkan data yang valid dan reliabel.

4.3.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa item pertanyaan yang disebarakan pada kuesioner sudah valid. Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan r tabel dengan r hitung. Jika r hitung lebih besar dari r tabel, maka item pertanyaan yang diuji dapat dinyatakan sebagai item pertanyaan yang valid. Adapun nilai r tabel dicari dengan melihat r tabel untuk kasus sebanyak 105 (N=105), dengan tingkat signifikansi 5% (sig. 0,05) maka didapatkan nilai r tabel sebesar 0,1918. Adapun hasil uji validitas pada setiap item pertanyaan dalam kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.9

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas

Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
P1	0,509	0,1918	Valid
P2	0,357	0,1918	Valid
P3	0,430	0,1918	Valid
P4	0,358	0,1918	Valid
P5	0,485	0,1918	Valid
P6	0,425	0,1918	Valid
P7	0,500	0,1918	Valid
P8	0,177	0,1918	Tidak Valid
P9	0,467	0,1918	Valid
P10	0,379	0,1918	Valid
P11	0,542	0,1918	Valid
P12	0,424	0,1918	Valid
P13	0,445	0,1918	Valid
P14	0,585	0,1918	Valid

Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
P15	0,140	0,1918	Tidak Valid
P16	0,409	0,1918	Valid
P17	0,607	0,1918	Valid
P18	0,494	0,1918	Valid
P19	0,614	0,1918	Valid
P20	0,626	0,1918	Valid
P21	0,614	0,1918	Valid
P22	0,444	0,1918	Valid
P23	0,480	0,1918	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas, terdapat 2 item pertanyaan yang dinyatakan tidak valid karena nilai r hitung kurang dari nilai r tabel. Pertanyaan yang tidak valid terdapat dalam pertanyaan P8 yaitu responden tidak membutuhkan informasi mengenai kredibilitas psikolog. Sedangkan P15 berisi pertanyaan mengenai apakah responden perlu untuk menyembunyikan identitas mereka dari psikolog atau tidak. Karena kedua pertanyaan tersebut tidak valid, kedua pertanyaan tersebut tidak akan dilibatkan dalam proses perhitungan selanjutnya.

4.3.3.2 Uji Reliabilitas

Setelah mengetahui pertanyaan-pertanyaan yang dikatakan valid, langkah selanjutnya adalah menghitung reliabilitas dari keseluruhan kuesioner yang disebarkan. Uji reliabilitas dihitung menggunakan *tool* SPSS. Selanjutnya hasil dari perhitungan akan dianalisis menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Kuesioner dapat dikatakan andal apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Adapun hasil dari uji reliabilitas dari kuesioner yang telah dibagikan yang dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas

Koefisien Cornbach Alpha	Titik Kritis	Keterangan
0,881	0,700	Reliabel

4.3.4 Analisis Penilaian Responden Terhadap Hasil Kuesioner

Setelah memastikan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data sudah valid dan dapat diandalkan, analisis terhadap jawaban dari responden terhadap hasil kuesioner akan dilakukan. Analisis ini dilakukan dengan menghitung skor Likert dari masing-masing pertanyaan pada kuesioner yang valid. Jawaban dari setiap pertanyaan akan dikuantifikasi dengan bobot nilai seperti pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Bobot Nilai Kuesioner

Pernyataan	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup Setuju	3
Setuju	4
Sangat Tidak Setuju	5

Selanjutnya masing-masing skor dikalikan dengan jumlah responden yang menjawab dengan pernyataan tersebut. Kemudian akan dicari persentasenya berdasarkan nilai maksimal skor. Selanjutnya persentase skor akan dikategorikan ke dalam kategori seperti pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Interval Skor Penilaian

Nomor	Interval Presentase Skor	Kriteria
1	$0,0\% < \%Skor \leq 19,99\%$	Sangat Tidak Setuju

Nomor	Interval Presentase Skor	Kriteria
2	$20,0\% < \%Skor \leq 39,99\%$	Tidak Setuju
3	$40,0\% < \%Skor \leq 59,99\%$	Cukup Setuju
4	$60,0\% < \%Skor \leq 79,99\%$	Setuju
5	$80,0\% < \%Skor \leq 100\%$	Sangat Setuju

Berikut ini adalah hasil dari analisis dari setiap item pertanyaan yang valid:

Tabel 4.13 Perhitungan Skor Interval P1

Saya memerlukan psikolog yang sesuai dengan permasalahan yang sedang saya alami		
Kategori	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	2	4
Cukup Setuju	17	51
Setuju	31	124
Sangat Setuju	55	275
Total	105	454
Indeks		86,4%

Berdasarkan Tabel 4.13, pertanyaan kode P1 dalam kuesioner mendapatkan skor 86,4%. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju bahwa mereka memerlukan psikolog yang sesuai dengan permasalahan yang mereka alami.

Tabel 4.14 Perhitungan Skor Interval P2

Saya lebih nyaman untuk melakukan konseling dengan psikolog dengan gender tertentu		
Kategori	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	3	3
Tidak Setuju	7	14
Cukup Setuju	34	102
Setuju	30	120
Sangat Setuju	31	155
Total	105	394
Indeks		75,04%

Berdasarkan Tabel 4.14, pertanyaan kode P2 dalam kuesioner mendapatkan skor 75,04%. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju jika mereka lebih nyaman apabila melakukan konseling dengan psikolog dengan gender tertentu.

Tabel 4.15 Perhitungan Skor Interval P3

Saya memerlukan informasi mengenai kredibilitas psikolog saya		
Kategori	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	1	2
Cukup Setuju	16	48
Setuju	32	128
Sangat Setuju	56	280
Total	105	458
Indeks		87,2%

Berdasarkan perhitungan Tabel 4.15, pertanyaan kode P3 dalam kuesioner mendapatkan skor 87,2%. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju jika informasi mengenai kredibilitas psikolog merupakan hal yang penting.

Tabel 4.16 Perhitungan Skor Interval P4

Saya ingin mengenal lebih dalam mengenai psikolog saya sebelum saya menceritakan permasalahan saya		
Kategori	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	2	2
Tidak Setuju	5	10
Cukup Setuju	24	72
Setuju	38	152
Sangat Setuju	36	180
Total	105	416
Indeks		79,2%

Berdasarkan perhitungan Tabel 4.16, pertanyaan kode P4 dalam kuesioner mendapatkan skor 79,2%. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju jika mereka perlu mengenal lebih dalam mengenai psikolog yang melayani konseling mereka.

Tabel 4.17 Perhitungan Skor Interval P5

Saya lebih suka melakukan konseling dengan satu psikolog yang sama		
Kategori	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	2	2
Tidak Setuju	5	10

Saya lebih suka melakukan konseling dengan satu psikolog yang sama		
Cukup Setuju	20	60
Setuju	32	128
Sangat Setuju	46	230
Total	105	430
Indeks		81,9%

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 4.17, pertanyaan kode P5 dalam kuesioner mendapatkan skor 81,9%. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju jika responden lebih suka melakukan konseling dengan satu psikolog yang sama.

Tabel 4.18 Perhitungan Skor Interval P6

Saya ingin mengetahui riwayat/pengalaman psikolog yang akan melakukan konseling dengan saya		
Kategori	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	1
Tidak Setuju	5	10
Cukup Setuju	23	69
Setuju	42	168
Sangat Setuju	34	170
Total	105	418
Indeks		79,6%

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 4.18, pertanyaan kode P6 dalam kuesioner mendapatkan skor 79,6%. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju jika membutuhkan

informasi mengenai riwayat psikolog yang akan menangani kasus mereka.

Tabel 4.19 Perhitungan Skor Interval P7

Saya memerlukan jadwal ketersediaan psikolog yang akan melakukan konseling dengan saya sehingga saya bisa mengalokasikan waktu		
Kategori	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	2	4
Cukup Setuju	8	24
Setuju	45	180
Sangat Setuju	50	250
Total	105	458
Indeks		87,2%

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 4.19, pertanyaan kode P7 dalam kuesioner mendapatkan skor 87,2%. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju jika mereka perlu mengetahui jadwal ketersediaan psikolog.

Tabel 4.20 Perhitungan Skor Interval P9

Saya ingin mendapatkan balasan dari Psikolog saya secepatnya		
Kategori	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	2	4
Cukup Setuju	7	21
Setuju	34	136

Saya ingin mendapatkan balasan dari Psikolog saya secepatnya		
Sangat Setuju	62	310
Total	105	471
Indeks		89,7%

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 4.20, pertanyaan kode P9 dalam kuesioner mendapatkan skor 89,7%. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju jika mereka membutuhkan balasan dari psikolog secepatnya.

Tabel 4.21 Perhitungan Skor Interval P10

Saya perlu membuat janji terlebih dahulu mengenai waktu konseling dengan psikolog		
Kategori	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	2	2
Tidak Setuju	2	4
Cukup Setuju	8	24
Setuju	53	212
Sangat Setuju	40	200
Total	105	442
Indeks		84,2%

Berdasarkan perhitungan Tabel 4.21, pertanyaan kode P10 dalam kuesioner mendapatkan skor 84,2%. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju jika mereka perlu membuat janji waktu konseling dengan psikolog.

Tabel 4.22 Perhitungan Skor Interval P11

Saya ingin menjaga kerahasiaan isi percakapan konseling saya dari orang lain		
Kategori	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	4
Cukup Setuju	2	24
Setuju	17	180
Sangat Setuju	86	250
Total	105	458
Indeks		96%

Berdasarkan perhitungan Tabel 4.22, pertanyaan kode P11 dalam kuesioner mendapatkan skor 96%. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju jika mereka perlu menjaga kerahasiaan isi percakapan mereka dengan psikolog.

Tabel 4.23 Perhitungan Skor Interval P12

Saya membutuhkan reminder (pengingat) mengenai waktu konseling saya		
Kategori	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	6	12
Cukup Setuju	12	36
Setuju	43	172
Sangat Setuju	44	220
Total	105	440
Indeks		83,8%

Berdasarkan perhitungan Tabel 4.23, pertanyaan kode P12 dalam kuesioner mendapatkan skor 83,8%. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju jika mereka membutuhkan reminder waktu konseling.

Tabel 4.24 Perhitungan Skor Interval P13

Saya ingin mendapatkan hasil rekapan dari proses konseling saya		
Kategori	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	2	2
Tidak Setuju	0	0
Cukup Setuju	7	21
Setuju	25	100
Sangat Setuju	71	355
Total	105	478
Indeks		91,04%

Berdasarkan perhitungan Tabel 4.24, pertanyaan kode P13 dalam kuesioner mendapatkan skor 91,04%. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju jika mereka memerlukan hasil rekapan dari proses konseling yang dijalani.

Tabel 4.25 Perhitungan Skor Interval P14

Saya ingin melihat riwayat percakapan saya dengan psikolog		
Kategori	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	2	2
Tidak Setuju	1	2
Cukup Setuju	11	33
Setuju	33	132

Saya ingin melihat riwayat percakapan saya dengan psikolog		
Sangat Setuju	58	290
Total	105	459
Indeks		87,4%

Berdasarkan perhitungan Tabel 4.25, pertanyaan kode P14 dalam kuesioner mendapatkan skor 87,4%. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju bahwa mereka perlu untuk melihat riwayat percakapan mereka dengan psikolog .

Tabel 4.26 Perhitungan Skor Interval P16

Saya ingin menyimpan beberapa pesan penting dari psikolog saya		
Kategori	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	1
Tidak Setuju	4	8
Cukup Setuju	5	15
Setuju	41	164
Sangat Setuju	54	270
Total	105	458
Indeks		87,2%

Berdasarkan perhitungan Tabel 4.26, pertanyaan kode P16 dalam kuesioner mendapatkan skor 87,2%. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju jika mereka perlu menyimpan beberapa pesan yang dianggap penting dari psikolog.

Tabel 4.27 Perhitungan Skor Interval P17

Saya perlu mengetahui status sampai sejauh mana konseling saya sedang berlangsung		
Kategori	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	1
Tidak Setuju	0	0
Cukup Setuju	4	12
Setuju	38	152
Sangat Setuju	62	310
Total	105	475
Indeks		90,5%

Berdasarkan perhitungan Tabel 4.27, pertanyaan kode P17 dalam kuesioner mendapatkan skor 90,5%. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju jika mereka lebih perlu mengetahui sampai sejauh mana konseling mereka sedang berlangsung.

Tabel 4.28 Perhitungan Skor Interval P18

Saya perlu diingatkan untuk melaksanakan aktivitas yang direkomendasikan oleh psikolog saya		
Kategori	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	1
Tidak Setuju	5	5
Cukup Setuju	21	21
Setuju	47	47
Sangat Setuju	31	31

Total	105	1
Indeks		79,4%

Berdasarkan perhitungan Tabel 4.28, pertanyaan kode P18 dalam kuesioner mendapatkan skor 79,4%. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju jika mereka perlu diingatkan untuk melaksanakan aktivitas yang direkomendasikan psikolog.

Tabel 4.29 Perhitungan Skor Interval P19

Saya membutuhkan motivasi agar dapat melaksanakan aktivitas dengan lebih semangat		
Kategori	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	2	4
Cukup Setuju	16	48
Setuju	38	152
Sangat Setuju	49	245
Total	105	449
Indeks		85,5%

Berdasarkan perhitungan Tabel 4.29, pertanyaan kode P19 dalam kuesioner mendapatkan skor 85,5%. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju jika mereka membutuhkan motivasi agar dapat melaksanakan aktivitas dengan lebih semangat.

Tabel 4.30 Perhitungan Skor Interval P20

Saya perlu mencari tahu solusi dalam menangani suatu masalah tertentu		
Kategori	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	1
Tidak Setuju	1	2
Cukup Setuju	7	21
Setuju	36	144
Sangat Setuju	60	300
Total	105	468
Indeks		89,1%

Berdasarkan perhitungan Tabel 4.30, pertanyaan kode P20 dalam kuesioner mendapatkan skor 89,1%. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju jika mereka perlu mencari tahu solusi dalam menangani masalah tertentu.

Tabel 4.31 Perhitungan Skor Interval P21

Saya membutuhkan insight/pengetahuan baru mengenai kesehatan mental saya		
Kategori	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	1	2
Cukup Setuju	9	27
Setuju	34	136
Sangat Setuju	61	305
Total	105	470
Indeks		89,5%

Berdasarkan perhitungan Tabel 4.31, pertanyaan kode P21 dalam kuesioner mendapatkan skor 89,5%. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju jika mereka membutuhkan pengetahuan baru mengenai kesehatan mental mereka.

Tabel 4.32 Perhitungan Skor Interval P22

Saya memerlukan dukungan dari orang-orang untuk menghadapi masalah kesehatan mental saya		
Kategori	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	1
Tidak Setuju	3	6
Cukup Setuju	12	36
Setuju	35	140
Sangat Setuju	54	270
Total	105	453
Indeks		86,2%

Berdasarkan perhitungan Tabel 4.32, pertanyaan kode P22 dalam kuesioner mendapatkan skor 86,2%. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju jika mereka perlu dukungan dari orang-orang sekitar untuk menghadapi masalah kesehatan mental mereka.

Tabel 4.33 Perhitungan Skor Interval P23

Saya ingin mengetahui apakah saya memerlukan konseling lanjutan atau tidak		
Kategori	Frekuensi	Skor
Sangat Tidak Setuju	1	1
Tidak Setuju	0	0

Saya ingin mengetahui apakah saya memerlukan konseling lanjutan atau tidak		
Cukup Setuju	14	42
Setuju	42	168
Sangat Setuju	48	240
Total	105	451
Indeks	85,9%	

Berdasarkan perhitungan Tabel 4.33, pertanyaan kode P23 dalam kuesioner mendapatkan skor 85,9%. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju jika mereka perlu untuk mengetahui apakah mereka perlu melakukan konseling lanjutan atau tidak.

4.4 Melakukan Wawancara Penggalan Kebutuhan

Selain melakukan penggalan data dengan menggunakan survey, wawancara terhadap calon pengguna juga akan dilakukan untuk mendukung data-data yang diperoleh ketika melakukan survei serta mengetahui alasan kenapa responden memilih menjawab dengan jawaban tersebut [40]. Pada tahap ini, wawancara dilakukan terhadap 3 orang yang sudah mengisi kuesioner dengan valid dan sesuai dengan target pengguna. Selain itu, prosesi wawancara juga melibatkan 3 psikolog untuk keperluan penggalan kebutuhan aplikasi konseling untuk psikolog. Data yang didapat dari wawancara akan dijadikan bahan dalam menulis *User Persona*. Oleh karena itu beberapa poin yang akan ditanyakan dalam wawancara ini berkaitan dengan kebutuhan pengguna, hal yang menarik bagi pengguna, tujuan yang ingin dicapai oleh pengguna serta data demografi mencakup usia, jenis kelamin, perilaku sehari-hari serta pekerjaan mereka [41]. Beberapa poin yang akan dibahas dalam wawancara adalah sebagai berikut [42]:

1. Pertanyaan pendahuluan, berupa pertanyaan demografi, serta pertanyaan umum seputar bagaimana keseharian calon

pengguna, kapan sekiranya biasa menggunakan smartphone dan untuk membuka apa, bagaimana peran mereka dalam pekerjaan mereka, apa tujuan dan motivasi mereka terkait pengentasan masalah kesehatan mental.

2. Pertanyaan topik tertentu, untuk membantu dalam memahami masalah apa saja yang dialami oleh calon pengguna ketika melakukan prosesi konseling.
3. Pertanyaan reaksi terhadap produk (aplikasi konseling *online*), untuk mengidentifikasi feedback, rekomendasi serta ide apa yang akan diberikan oleh pengguna mengenai aplikasi/produk yang akan dirancang.

4.4.1 Hasil Wawancara Dengan Klien Konseling

Wawancara dilakukan kepada 3 orang narasumber yang sudah pernah melakukan konseling baik secara *online* maupun offline. Pada dasarnya wawancara ini dilakukan untuk melakukan penggalian informasi mengenai apa saja hambatan serta kendala yang dialami oleh narasumber ketika melakukan konseling dengan psikolog. Wawancara dilakukan di berbagai lokasi di Surabaya terhadap 3 orang narasumber yang berinisial AP, BA dan MH. Wawancara dilakukan dalam kurun waktu 14-19 Juni 2019. Adapun demografi dari pengguna/klien yang dijadikan sebagai narasumber dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.34.

Tabel 4.34 Demografi Narasumber (Klien Konseling)

Inisial	Pekerjaan	Usia	OS Smartphone	Pernah Konseling
AP	Karyawan	23	Android	Ya
BA	Karyawan	24	Android	Ya
HI	Mahasiswa	22	Android	Ya

4.4.1.1 Proses Konseling yang Dilakukan Saat Ini

Secara garis besar, tahap-tahap yang dilakukan dalam proses konseling dapat dibagi menjadi 3 tahap, yaitu pra-konseling, ketika konseling dan pasca-konseling.

1. Proses Pra-Konseling

Sebelum melakukan konseling, klien/pengguna akan diminta untuk memilih paket konseling terlebih dahulu. Untuk memilih paket tersebut, klien dapat mengakses opsi tersebut melalui aplikasi ataupun *website*. Adapun paket terdiri dari 4 variasi, yaitu paket konseling selama 1 satu, dimana setiap sesi berdurasi selama 1 jam, paket konseling 2 sesi, paket konseling 4 sesi dan paket konseling 8 sesi. Setelah memilih, klien akan diminta untuk melengkapi formulir *assessment* untuk mengetahui permasalahan apa yang sedang dialami oleh klien dan memastikan bahwa klien tidak dalam kondisi-kondisi tertentu yang memerlukan *treatment* khusus.

Setelah pembayaran dilunasi, klien akan mendapatkan pesan dari psikolog di aplikasi konseling. Psikolog akan menyapa dan memperkenalkan diri mereka kepada klien dan dilanjutkan dengan beberapa pertanyaan pendahuluan seperti permasalahan apa yang akan dibahas dengan psikolog, serta beberapa penjelasan singkat mengenai konseling yang akan dilakukan. Proses selanjutnya adalah kesepakatan antara klien dengan psikolog mengenai waktu dari konseling yang akan dilakukan. Dalam aplikasi ini, konseling tidak dapat segera dilakukan saat itu juga dikarenakan keterbatasan waktu yang dimiliki oleh psikolog sehingga psikolog perlu mengatur jadwal dan meluangkan waktunya untuk melakukan konseling dengan klien.

2. Proses Konseling

Setelah mendapatkan jadwal sesi konseling, selanjutnya klien menunggu untuk tiba waktu sesi konselingnya. Sesi konseling ini dilakukan dalam satu jam. Ketika sudah memasuki waktu konseling, psikolog akan menyapa klien terlebih dahulu. Setelah itu, psikolog akan memulai timer untuk menghitung durasi sesi konseling sehingga tidak akan melebihi waktu yang telah disepakati. Ketika *timer* sudah berjalan psikolog akan segera memulai memberikan beberapa pertanyaan sesuai dengan teknik dan prosedur konseling yang sudah ada. Untuk pertanyaannya biasanya menyesuaikan dengan permasalahan yang dialami oleh klien dan isi dari percakapan ini juga harus dijaga kerahasiaannya sehingga informasi mengenai hal ini tidak dapat dilakukan secara mendalam. Proses percakapan dari konseling ini dilakukan melalui media pesan teks pada umumnya, dimana klien akan mengirimkan *bubble chat* dan akan mendapatkan balasan dari psikolog.

Selanjutnya, ketika waktu sudah hampir selesai, psikolog akan memberitahu klien bahwa waktu tinggal beberapa menit lagi. Sehingga pada kondisi ini, klien diminta untuk *re-phrase* lagi hal-hal apa saja yang sudah dibicarakan dan bertanya kepada psikolog apabila terdapat kalimat yang tidak dipahami. Klien juga akan mendapatkan rekapan mengenai hasil dari konseling yang dilakukan dengan psikolog. Selain itu klien juga akan mendapatkan semacam tugas/rekomendasi dari psikolog untuk melakukan beberapa aktivitas yang dapat membantu klien dalam menangani permasalahan kesehatan mentalnya.

3. Proses Pasca-Konseling

Pada konseling yang dilakukan secara tradisional, biasanya klien akan mendapatkan tindak lanjut mengenai beberapa rekomendasi yang disarankan oleh psikolog untuk dilakukan

oleh klien. Namun dalam aplikasi yang sedang ada, proses ini masih belum terfasilitasi.

4.4.1.2 Masalah Yang Ditemui Selama Melakukan Proses Konseling

Berdasarkan hasil wawancara dengan klien konseling, beberapa pain point/kesulitan yang dialami klien selama proses konseling menggunakan aplikasi yang sudah ada dapat dilihat melalui Tabel 4.35.

Tabel 4.35 Identifikasi *Pain Point* Pada Aplikasi Yang Sudah Ada

Kode <i>Pain Point</i>	<i>Pain Point</i>	Kondisi	Tahap Konseling
PK01	Tidak mendapat notifikasi ketika <i>chat</i> dengan psikolog	Ketika psikolog mengirim pesan, tidak ada pemberitahuan di aplikasi klien jika psikolog sudah mengirim pesan	Ketika Konseling
PK02	Terdapat jeda waktu konseling sehingga tidak bisa melakukan prosesi konseling secara langsung	Setelah psikolog menyapa klien untuk kali pertama, klien tidak bisa langsung melakukan konseling dengan psikolog saat itu juga	Pra-Konseling
PK03	Klien harus mencocokkan jadwal dengan psikolog secara	Klien harus janji terlebih dahulu kepada psikolog	Pra-Konseling

Kode <i>Pain Point</i>	<i>Pain Point</i>	Kondisi	Tahap Konseling
	manual melalui <i>chat</i>	mengenai waktu konseling mereka	
PK04	Klien harus memasang reminder sendiri, diluar <i>system</i> , untuk mengingatkan jadwal konseling yang telah disepakati	Klien memasang semacam alarm di aplikasi lain untuk mengingatkan waktu konseling mereka	Pra-Konseling
PK05	Tidak ada status yang jelas selama proses <i>chatting</i> dengan psikolog	Klien sudah mengetik panjang, tapi tidak mendapat respon dari psikolog padahal dalam kondisi itu psikolog sedang mengetikkan <i>chat</i> mereka	Ketika Konseling
PK06	Mengisi <i>form feedback</i> psikolog melalui <i>link</i> eksternal	Ketika selesai konseling, klien diminta untuk mengisi <i>feedback</i> , dan pengisiannya melalui <i>link website</i> sehingga klien harus membuka <i>browser</i> terlebih dahulu	Pasca-Konseling

Kode Pain Point	<i>Pain Point</i>	Kondisi	Tahap Konseling
PK07	Tidak ingin menunggu terlalu lama balasan dari psikolog	Ketika melakukan konseling, klien hanya memiliki waktu satu jam sehingga klien ingin agar waktu yang tersedia dapat dimanfaatkan seefektif mungkin	Ketika Konseling
PK08	Klien merasa keberatan ketika harus mengetikkan ulang cerita masalahnya klien	Ketika sudah masuk sesi konseling, klien harus mengetik ulang cerita permasalahannya, padahal hal tersebut sudah dilakukan ketika mengisi formulir <i>assessment</i>	Ketika Konseling
PK09	Waktu yang diberikan terlalu sedikit	Biasanya klien membutuhkan waktu yang lebih lama untuk menjabarkan permasalahannya, takutnya jika waktunya hanya 1 jam untuk penggalan masalah dan	Ketika Konseling

Kode Pain Point	Pain Point	Kondisi	Tahap Konseling
		konseling, psikolog tidak dapat menggali permasalahan secara mendalam	

4.4.1.3 Saran Mengenai Fitur-fitur yang Diharapkan Ada Dalam Aplikasi

Selain memberikan informasi mengenai kesulitan apa saja yang dialami ketika melakukan konseling menggunakan aplikasi yang sudah ada, responden juga memberikan saran terhadap pengembangan aplikasi. Saran-saran tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.36.

Tabel 4.36 Saran Pengembangan Aplikasi Klien Konseling

Kode Saran	Saran Pengembangan	Justifikasi
S01	Terdapat fitur untuk melihat profil psikolog	Setidaknya klien tahu bahwa yang diajak bicara adalah orang yang benar-benar kompeten di bidangnya
S02	Terdapat fitur memilih jadwal sesi dengan psikolog	Klien beranggapan jika ada hal tersebut, pada jam tertentu psikolog hanya akan bisa menangani satu klien sehingga bisa lebih fokus dan mendalam

Kode Saran	Saran Pengembangan	Justifikasi
S03	Bisa merahasiakan identitas diri	Klien merasa lebih leluasa jika identitas diri mereka dirahasiakan tanpa takut mendapatkan judge dari psikolog
S04	Terdapat fitur untuk mem- <i>bookmark</i> pesan dari psikolog	Terdapat beberapa perkataan dari psikolog yang penting bagi klien, biasanya klien menangkap layer hp mereka untuk menyimpan pesan penting tersebut
S05	Terdapat fitur untuk mengecek bagaimana kondisi mental klien hari ini	Dengan mengetahui hal tersebut, klien bisa secara mandiri untuk menggali penyebab dari masalah tersebut
S06	Klien perlu dukungan dari orang sekitar untuk menjaga komitmen mereka dalam menjalankan aktivitas rekomendasi dari psikolog	Klien terkadang lupa dan tidak bersemangat dalam melakukan aktivitas yang disarankan oleh psikolog
S07	Fitur penilaian performa psikolog yang terintegrasi dengan aplikasi	Klien tidak perlu membuka link eksternal lagi untuk sekedar mengisi form penilaian performa psikolog

Kode Saran	Saran Pengembangan	Justifikasi
S08	Terdapat rekapan hasil rekapan konseling dengan psikolog	Klien bisa mempelajari kembali hasil konseling yang dilakukan dengan psikolog sehingga kedepannya bisa lebih mandiri ketika menghadapi permasalahan yang mirip

4.4.2 Hasil Wawancara Dengan Psikolog

Wawancara dilakukan dengan 2 orang psikolog yang melayani konseling secara *online* serta 1 orang narasumber yang memiliki latar belakang pendidikan psikologi yang pernah bekerja untuk mengkoordinasi psikolog dalam melayani permintaan konseling secara *online*. Wawancara ini dilakukan untuk menggali informasi seputar kendala-kendala apa saja yang dialami oleh psikolog ketika menangani layanan konseling menggunakan aplikasi yang sudah ada. Selain itu wawancara ini juga melibatkan *Ex Head of Reliever* di PT XYZ untuk mengetahui keluhan-keluhan psikolog di PT XYZ ketika melayani klien. Wawancara dilakukan mulai dari tanggal 14-19 Juni 2019 bertempat di berbagai lokasi di Kota Surabaya. Tiga orang yang menjadi narasumber dapat dilihat pada Tabel 4.37. Adapun hasil wawancara akan dibagi menjadi 3 bagian, yaitu proses konseling yang dilakukan saat ini, masalah apa saja yang ditemui ketika melakukan konseling serta saran yang dapat digunakan untuk mempermudah tugas psikolog dalam menangani konseling.

Tabel 4.37 Demografi Narasumber (Psikolog)

Inisial	Usia	Latar Belakang Pendidikan	Pekerjaan
PM	28	S2 Psikologi, Keprofesian Psikolog	Psikolog
EY	28	S2 Psikologi, Keprofesian Psikolog	Psikolog
AD	24	S1 Psikologi	Ex Head of Reliever (PT XYZ)

4.4.2.1 Proses Konseling yang Dilakukan Saat Ini

Proses konseling yang dilakukan menggunakan aplikasi eksisting dapat dibagi menjadi 3 tahap, yaitu tahap pra-konseling, tahap konseling dan tahap pasca-konseling.

1. Proses Pra-Konseling

Proses ini dimulai ketika psikolog mendapatkan pemberitahuan bahwa ada klien yang sudah menunggu di chatroom aplikasi. Selanjutnya psikolog akan menyapa klien tersebut beserta menanyakan beberapa pertanyaan pendahuluan seperti permasalahan yang sedang dihadapi. Kemudian psikolog akan menanyakan waktu kapan klien yang ditangani bisa melakukan konseling. Saat ini, proses janji waktu konseling ini dilakukan secara manual via chat. Setelah itu, psikolog akan membuka aplikasi lain untuk mencatat jadwal tersebut sehingga psikolog tidak akan lupa ketika sudah masuk waktu jadwal yang telah disepakati. Biasanya psikolog juga akan mengirim pesan terlebih dahulu untuk memastikan klien juga ingat akan jadwal konselingnya.

2. Proses Konseling

Proses konseling sebagian besar dilakukan melalui media chat. Psikolog memastikan bahwa klien sudah *online* dengan mengirim pesan terlebih dahulu untuk menanyakan apakah

klien sudah siap. Jika klien sudah siap, maka psikolog akan memulai konseling dengan memilih menu “*Start Session*”. Selanjutnya, *timer* akan berjalan untuk menghitung satu sesi selama satu jam. Pada sepuluh menit sesi akan berakhir, psikolog akan mengingatkan klien bahwa waktu sesi konseling akan segera berakhir. Selanjutnya psikolog akan menanyakan kepada klien kira-kira apakah ada sesuatu yang belum dipahami oleh klien. Jika sudah cukup jelas, psikolog akan memberikan semacam kalimat penutup dan merekomendasikan beberapa task yang harus dilakukan oleh klien agar mereka dapat menyelesaikan masalah mereka secara mandiri.

3. Proses Pasca-Konseling

Ketika konseling sudah selesai dilakukan dan semua sudah cukup jelas bagi klien, psikolog akan menutup sesi konseling dengan memilih tombol “*End Session*”. Selanjutnya psikolog akan memberikan link eksternal kepada klien yang berisi formulir umpan balik performa psikolog. Setelah itu, psikolog keluar dari aplikasi dan tidak ada tindak lanjut lagi antara psikolog dengan klien, kecuali untuk klien yang memiliki beberapa sesi konseling yang tersisa.

4.4.2.2 Masalah Yang Ditemui Selama Melakukan Proses Konseling

Berdasarkan hasil wawancara, tabel Tabel 4.38 menunjukkan beberap *pain point*/kesulitan yang ditemui oleh psikolog ketika menangani layanan konseling dengan klien.

Tabel 4.38 Identifikasi *Pain Point* Pada Aplikasi Yang Sudah Ada

Kode <i>Pain Point</i>	<i>Pain Point</i>	Kondisi	Tahap Konseling
PP01	Psikolog susah memahami permasalahan yang diceritakan oleh klien	Ketika psikolog bertanya kepada klien, klien masih belum tahu dengan pasti	Pra-Konseling

Kode Pain Point	Pain Point	Kondisi	Tahap Konseling
		permasalahan apa yang mau diselesaikan	
PP02	Psikolog mendapat jatah melayani banyak klien dalam satu waktu sekaligus	Pada kasus tertentu, dalam satu waktu yang sama psikolog harus melayani konseling lebih dari 1 klien secara paralel	Ketika Konseling
PP03	Psikolog sering melewati batas waktu konseling yang diberikan	Pada saat konseling tidak ada pemberitahuan bahwa durasi sesi tinggal sedikit lagi	Ketika Konseling
PP04	Sesi konseling <i>call</i> masih menggunakan nomor HP pribadi dari psikolog	Ketika mendapat sesi <i>call</i> , aplikasi yang ada masih belum menyediakan fasilitas tersebut, sehingga psikolog perlu menanyakan klien melalui media apa klien tersebut ditelepon	Ketika Konseling

Kode <i>Pain Point</i> <i>Pain Point</i>	<i>Pain Point</i>	Kondisi	Tahap Konseling
PP05	Psikolog sulit membalas <i>chat</i> pada <i>bubble chat</i> tertentu	Psikolog perlu untuk menjaga responnya terhadap konteks yang sesuai dengan apa yang dikatakan oleh klien, sehingga perlu fitur “balas” untuk membalas <i>chat bubble</i> tertentu	Ketika Konseling
PP06	Psikolog kesulitan dalam mengingat jadwal konseling yang akan dilakukan	Psikolog harus memasang reminder melalui aplikasi lain agar tetap mengingat jadwal konseling yang akan dilakukan	Pra- Konseling
PP07	Jadwal bertabrakan antara satu klien dengan klien yang lain	Ketika klien meminta <i>reschedule</i> , biasanya mereka meminta jadwal yang sudah di- <i>booking</i> oleh klien yang lain	Pra- Konseling
PP08	Psikolog mendapatkan permintaan konseling di jam-	Klien meminta jadwal konseling tengah malam, padahal pada jam	Ketika Konseling

Kode Pain Point	Pain Point	Kondisi	Tahap Konseling
	jam istirahat (tengah malam)	itu biasanya psikolog menggunakannya untuk beristirahat, dan psikolog khawatir akan mengganggu aktivitas di esok harinya	
PP09	Psikolog kesulitan dalam mengetahui apakah pesan yang dikirim sudah terkirim atau gagal terkirim	Ketika terkirim, psikolog tidak tahu apakah pesan yang dikirimkan sudah terkirim atau belum, oleh karena itu seringkali psikolog mengirim kembali pesannya	Ketika Konseling
PP10	Psikolog tidak bisa menghapus pesan yang sudah terlanjur terkirim	Ada kondisi dimana <i>bubble chat</i> yang terkirim <i>double</i> (terduplikasi), akan tetapi psikolog tidak bisa menghapus pesan yang terduplikasi tersebut	Ketika Konseling

Kode Pain Point	Pain Point	Kondisi	Tahap Konseling
PP11	Psikolog perlu bantuan admin untuk menyerahkan kasus klien kepada psikolog lain	Ada kasus dimana klien merasa tidak sesuai dengan psikolog yang menangani sehingga mereka meminta pergantian psikolog	Ketika Konseling
PP12	Kesulitan dalam mengetahui rating yang diberikan klien	Psikolog tidak bisa langsung melihat hasil penilaian dari klien	Pasca-Konseling

4.4.2.3 Saran Mengenai Fitur-fitur yang Diharapkan Ada Dalam Aplikasi

Selain menggali informasi mengenai kesulitan apa saja yang dialami psikolog ketika melakukan konseling menggunakan aplikasi yang sudah ada, proses wawancara juga menanyakan saran pengembangan dari narasumber. Adapun saran tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.39.

Tabel 4.39 Saran Pengembangan Aplikasi Psikolog

Kode Saran	Saran Pengembangan	Justifikasi
S01	Terdapat semacam <i>preset</i> atau <i>template</i> pesan sehingga memudahkan psikolog	Biasanya psikolog akan menanyakan beberapa pertanyaan dasar yang sama kepada klien dan akan menjadi lebih mudah

Kode Saran	Saran Pengembangan	Justifikasi
	tanpa harus mengetikkan teks	bagi mereka apabila sudah ada preset yang tidak perlu diketikkan ulang
S02	Terdapat fitur untuk melampirkan <i>file</i> untuk mengirimkan <i>file</i> seperti terapi yang diperlukan oleh klien	Biasanya psikolog mempunyai beberapa bahan terapi yang bisa direkomendasikan kepada pengguna, akan tetapi psikolog masih belum bisa melampirkan file sehingga harus <i>copy-paste</i> dari bahan yang dimiliki oleh psikolog
S03	<i>Rating</i> psikolog lebih baik sudah terintegrasi dengan aplikasi	Dengan adanya integrasi tersebut, psikolog dapat lebih mudah memantau performa mereka

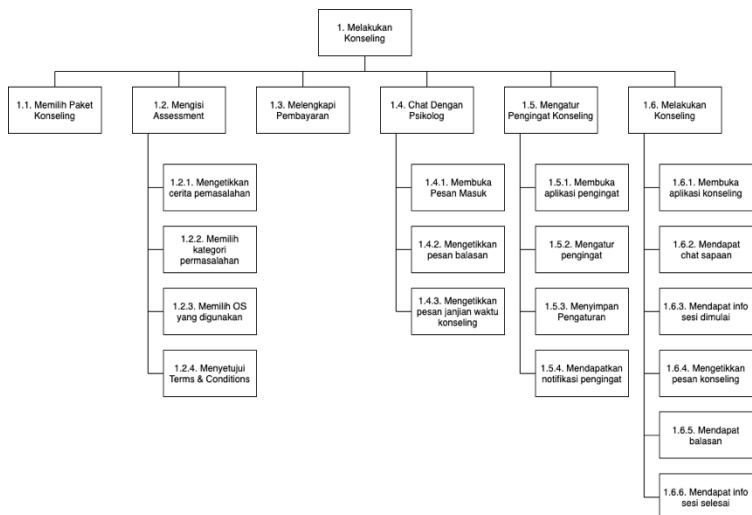
4.5 Task Analysis Proses Konseling Yang Sudah Ada

Berdasarkan hasil penggalan data yang telah dilakukan melalui survei dan wawancara, dilakukan analisis terhadap *task* yang dilakukan pengguna dalam mencapai tujuannya. *Task analysis* dilakukan dengan mem-*breakdown* sebuah *task* ke dalam sub-*task* yang lebih spesifik. Berdasarkan hasil wawancara, berikut ini adalah *task* yang harus dilakukan pengguna untuk mencapai tujuannya dalam melakukan konseling yang disusun secara hirarkis:

1. Melakukan konseling dengan psikolog

- 1.1. Memilih paket konseling
- 1.2. Mengisi formulir assessment
 - 1.2.1. Mengetikkan permasalahan yang sedang dialami
 - 1.2.2. Memilih kategori permasalahan yang dialami
 - 1.2.3. Memilih OS yang digunakan
 - 1.2.4. Menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku
- 1.3. Melengkapi pembayaran
- 1.4. *Chat* dengan psikolog
 - 1.4.1. Membuka pesan masuk
 - 1.4.2. Mengetikkan balasan/cerita permasalahan
 - 1.4.3. Mengetikkan pesan janji waktu konseling
- 1.5. Mengatur pengingat jadwal konseling
 - 1.5.1. Membuka aplikasi lain
 - 1.5.2. Mengatur pengingat sesuai jadwal yang disepakati
 - 1.5.3. Menyimpan pengaturan
 - 1.5.4. Mendapatkan pemberitahuan jadwal konseling melalui aplikasi ketiga
- 1.6. Melakukan konseling
 - 1.6.1. Membuka aplikasi konseling
 - 1.6.2. Mendapat *chat* sapaan dari psikolog
 - 1.6.3. Mendapat pesan psikolog sudah memulai sesi
 - 1.6.4. Mengetikkan pesan
 - 1.6.5. Mendapat balasan
 - 1.6.6. Mendapatkan informasi bahwa konseling selesai

Struktur hirarkis *task* tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.1. secara garis besar ketika pengguna hendak melakukan konseling, pengguna akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut. Namun ada beberapa *task* yang masih belum terfasilitasi khususnya pada proses pemasangan *reminder* jadwal konseling. di dalam aplikasi sehingga pengguna (klien) harus meng-*install* aplikasi lainnya untuk melakukannya dan hal ini merupakan salah satu *pain point* yang dialami oleh pengguna.



Gambar 4.1 Hierarchial Task Analysis Proses Konseling oleh Klient

Berdasarkan hasil analisis terhadap *task* yang dilakukan oleh pengguna, terdapat beberapa *task* yang harus dikurangi karena redundan, memberatkan pengguna serta kurang efisien. *Task* tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.40.

Tabel 4.40 *Task* Klient Yang Dihilangkan

Nomor <i>Task</i>	Nama <i>Task</i>	Permasalahan
1.4.2	Mengetikkan balasan/cerita permasalahan	<i>Task</i> ini merupakan <i>task</i> yang redundan karena hal ini sudah dilakukan oleh pengguna ketika mereka mengisi <i>form assessment</i> . Selain itu, <i>task</i> pada bagian ini perlu dihilangkan karena durasi konseling yang dilakukan sangat terbatas, sehingga perlu meminimalkan hal-hal yang dirasa kurang

Nomor Task	Nama Task	Permasalahan
		penting sehingga proses konseling bisa berjalan dengan lebih fokus
1.4.3	Mengetikkan pesan janji waktu konseling	Pada bagian ini, klien harus mengetikkan pesan secara manual untuk menanyakan jadwal ketersediaan psikolog. Task yang dilakukan untuk janji konseling akan lebih cepat apabila klien sudah mengetahui duluan informasi mengenai jadwal ketersediaan psikolog sehingga klien bisa langsung memilih jadwal yang sesuai tanpa harus mengetik panjang dan menunggu balasan dari psikolog.
1.5.1	Membuka aplikasi pengingat	Setelah menyepakati waktu konseling, klien biasanya mengatur reminder sendiri agar jadwal tersebut tidak terlewatkan. Masalahnya, klien harus berpindah aplikasi untuk melakukan hal tersebut. Task ini akan menjadi lebih cepat apabila klien bisa secara otomatis melakukan hal ini tanpa
1.5.2	Mengatur pengingat sesuai jadwal yang disepakati	
1.5.3	Menyimpan pengaturan	

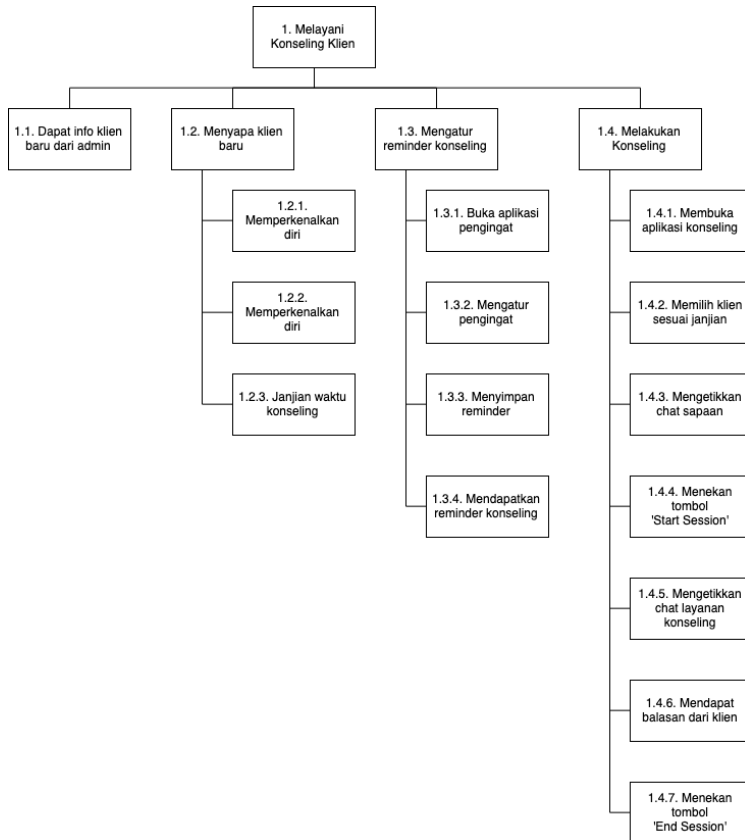
Nomor <i>Task</i>	Nama <i>Task</i>	Permasalahan
		mengatur waktu pengingat di aplikasi lain.

Selain melakukan analisis terhadap *task* yang dikerjakan pengguna dalam melakukan konseling, *task* yang dikerjakan oleh psikolog selama menangani kasus konseling juga akan dianalisis. Berikut ini adalah *task* yang dilakukan oleh psikolog untuk melayani kasus konseling:

1. Melayani Permintaan Konseling Dari Klien

- 1.1. Mendapatkan informasi dari Admin ada klien baru
- 1.2. Menyapa klien baru
 - 1.2.1. Mengetikkan pesan sapaan kepada klien
 - 1.2.2. Mengetikkan pesan perkenalan diri kepada klien
 - 1.2.3. Mengetikkan pesan jadwal ketersediaan waktu untuk melakukan konseling dengan klien
- 1.3. Mengatur pengingat jadwal konseling
 - 1.3.1. Membuka aplikasi lain
 - 1.3.2. Mengatur pengingat sesuai jadwal yang disepakati
 - 1.3.3. Menyimpan pengaturan
 - 1.3.4. Mendapatkan pemberitahuan jadwal konseling melalui aplikasi ketiga
- 1.4. Melakukan konseling
 - 1.4.1. Membuka aplikasi konseling
 - 1.4.2. Memilih klien yang sudah janji
 - 1.4.3. Mengetikkan chat sapaan kepada klien
 - 1.4.4. Memulai sesi dengan menekan tombol “*Start Session*”
 - 1.4.5. Mengetikkan pesan
 - 1.4.6. Mendapat balasan
 - 1.4.7. Menekan tombol “*End Session*” ketika durasi habis

Adapun *task* yang dilakukan psikolog selama konseling dapat dilihat pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2 Hierarchial Task Analysis Proses Konseling Oleh Psikolog

Berdasarkan hasil analisis terhadap *task* yang dilakukan oleh psikolog, terdapat beberapa *task* yang harus dikurangi karena beberapa *task* tersebut memberatkan pengguna psikolog. *Task* tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.41

Tabel 4.41 Task Psikolog Yang Dihilangkan

Nomor Task	Nama Task	Permasalahan/Justifikasi
1.1.	Mendapat info klien baru dari Admin	Saat ini sistem belum bisa memberitahu psikolog secara langsung ketika terdapat klien baru. Untuk saat ini semua klien yang baru masuk akan didata terlebih dahulu oleh admin aplikasi dan selanjutnya diarahkan kepada psikolog yang sesuai dengan masalah yang dialami klien, sehingga apabila terjadi peningkatan jumlah klien, maka admin aplikasi harus memetakan klien tersebut satu persatu dimana hal ini cukup memberatkan dan memiliki rate human-error yang tinggi.
1.2.3	Janjian waktu konseling	Pada bagian ini, psikolog harus melakukan janji-janji terlebih dahulu dengan kliennya mengenai waktu konseling. Untuk saat ini proses ini dilakukan secara manual melalui <i>chat</i> dan setelah terjadi kesepakatan, psikolog harus melapor ke admin agar admin dapat mencatat waktu konseling dari psikolog tersebut.

Nomor <i>Task</i>	Nama <i>Task</i>	Permasalahan/Justifikasi
1.3.1	Membuka aplikasi pengingat	Setelah menyepakati waktu konseling, psikolog biasanya mengatur <i>reminder</i> sendiri agar jadwal tersebut tidak terlewatkan. Akan tetapi, psikolog harus berpindah aplikasi untuk melakukan hal tersebut. Task ini akan menjadi lebih cepat apabila psikolog bisa secara langsung melakukan hal ini tanpa mengatur waktu pengingat di aplikasi lain.
1.3.2	Mengatur pengingat sesuai jadwal yang disepakati	
1.3.3	Menyimpan pengaturan	

4.6 Mengembangkan Persona Pengguna

User persona merupakan *tool* yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui karakteristik calon pengguna aplikasi yang sedang dirancang serta mengetahui apa saja kebutuhan pengguna dalam mencapai tujuannya [43]. Adapun data *persona* meliputi nama, umur, jenis kelamin, dan foto dari *persona* tersebut. Selain itu, dalam *persona* juga memerlukan informasi yang relevan dengan penggunaan produk yang dirancang, seperti *device* yang biasa digunakan, serta kondisi ketika menggunakan produk tersebut. *Persona* pengguna juga akan memuat informasi mengenai goals atau perilaku yang dilakukan pengguna ketika menggunakan produk. Informasi lain yang penting untuk ditampilkan dalam *persona* adalah skenario singkat yang menceritakan bagaimana pengguna dalam menggunakan produk yang sudah ada. Dalam penelitian ini, terdapat dua macam *persona* yang dikembangkan, yaitu *persona* untuk pengguna dari klien serta *persona* yang mewakili pengguna psikolog. Tabel 4.42 menunjukkan *persona* dari kelompok pengguna klien konseling yang telah berhasil dibuat.

Sedangkan Tabel 4.43 merupakan *persona* pengguna dari sisi psikolog yang ditargetkan akan menjadi pengguna dari aplikasi yang dirancang.

Tabel 4.42 *Persona* Pengguna Klien

Nama	Bunga
Usia	24 Tahun
Jenis Kelamin	Perempuan
Pekerjaan	Bunga merupakan salah satu pekerja di suatu perusahaan swasta di Kota Surabaya. Bunga biasa bekerja selama 8 jam per hari, mulai dari jam 9 hingga jam 5 sore.
Kebiasaan dalam menggunakan teknologi	Bunga menggunakan <i>smartphone</i> Android, dengan aplikasi yang biasa dibuka adalah media sosial seperti Instagram. Bunga biasa membuka aplikasi tersebut di pagi hari sebelum berangkat ke kantor dan sepulang dari kantor. Bunga menggunakan aplikasi konseling yang sudah ada di malam hari ketika pulang dari kantor karena pada waktu Bunga dalam kondisi yang lebih rileks dan tenang.
Latar Belakang Pendidikan	Bunga merupakan lulusan sarjana
Goals & Motivation	Salah satu tujuan Bunga dalam hidup adalah menjalani kehidupan yang bahagia dan sederhana tanpa mendapatkan gangguan-gangguan yang membuat dirinya menjadi kurang bahagia
Pain Points	- Bunga terkadang memiliki permasalahan kesehatan mental seperti rasa cemas dan stress dikarenakan beberapa faktor

	<p>seperti karir/pekerjaan yang dilakukannya serta hubungannya dengan rekan-rekannya.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bunga tidak memiliki waktu luang yang banyak dikarenakan pekerjaannya, sehingga tidak memiliki waktu banyak untuk melakukan konseling - Konseling <i>online</i> yang dilakukan Bunga tidak memberikan waktu yang pasti kapan konseling itu akan dilakukan - Bunga terkadang lupa jika sudah janji waktu konseling dengan psikolog, sehingga seringkali harus menjadwalkan ulang - Setelah konseling selesai, terkadang Bunga lupa untuk melakukan hal-hal apa saja yang sudah direkomendasikan oleh psikolog yang menangani kasusnya
--	---

Tabel 4.43 *Persona Pengguna Psikolog*

Nama	Mawar
Usia	28 Tahun
Jenis Kelamin	Perempuan
Pekerjaan	Mawar merupakan salah satu psikolog di suatu biro psikologi di Kota Surabaya. Selain bekerja di tempat tersebut, Mawar juga merupakan psikolog yang menangani layanan konseling melalui aplikasi <i>online</i> . Mawar biasa bekerja mulai jam 8 pagi hingga jam 5 sore, dan setelah itu Mawar biasa menangani kasus konseling secara <i>online</i> dari rumahnya.

Latar Belakang Pendidikan	Magister psikologi dan keprofesian psikolog.
Goals & Motivation	Membantu sebanyak mungkin orang-orang agar terlepas dari permasalahan kesehatan mental
Pain Points	<ul style="list-style-type: none"> - Mawar merasa keberatan ketika menangani lebih dari satu waktu secara sekaligus dan merasa perlu jeda waktu dari satu kasus konseling ke kasus selanjutnya - Mawar terkadang mendapatkan permintaan konseling di jam-jam yang tidak terduga dan dapat mengganggu Mawar dalam beraktivitas yang seharusnya - Mawar harus meluangkan waktu yang lebih banyak untuk menggali masalah klien yang belum terlalu jelas - Mawar terkadang lupa jika ada waktu konseling dengan salah satu kliennya, dan hal itu membuat Mawar merasa tidak enak karena klien yang sudah menunggu

4.7 Identifikasi Kebutuhan Pengguna

Berdasarkan hasil dari penggalan kebutuhan serta *Hierarchical Task Analysis*, berikut ini adalah beberapa kebutuhan pengguna yang perlu diakomodasi dalam aplikasi yang akan dirancang. Kebutuhan pengguna ini dibagi menjadi 2 bagian, yaitu kebutuhan pengguna untuk pengguna klien konseling dan kebutuhan untuk pengguna psikolog.

4.7.1 Kebutuhan Pengguna Klien

Beberapa kebutuhan berdasarkan pain points serta saran dari pengguna yang didapatkan dari penggalan kebutuhan melalui survey dan wawancara dapat dilihat pada Tabel 4.44.

Tabel 4.44 Kebutuhan Pengguna Klien

Kode Kebutuhan Pengguna	Nama Kebutuhan	Dasar Pertimbangan
KP1	Mebutuhkan waktu secepatnya untuk terhubung dengan psikolog	PK02, P9
KP2	Kemudahan dalam menentukan jadwal konseling	PK03, P7, P10
KP3	Mebutuhkan pengingat jadwal sesi konseling	PK04, P12
KP4	Mebutuhkan Psikolog yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi, kredibel dan preferensi tertentu	P1, P2, P3, P4, P5, P6
KP5	Mebutuhkan pemberitahuan jika psikolog saya mengirimkan pesan	PK01
KP6	Mebutuhkan kejelasan status psikolog yang sedang melakukan konseling	PK05
KP7	Mebutuhkan alokasi waktu yang lebih baik antara <i>probing</i> dengan konseling	PK07, PK09
KP8	Mebutuhkan beberapa pesan penting dari psikolog untuk diingat-ingat	P14, P16
KP9	Mebutuhkan cara yang lebih mudah untuk memberikan rating psikolog	PK06

Kode Kebutuhan Pengguna	Nama Kebutuhan	Dasar Pertimbangan
KP10	Mebutuhkan pengamanan informasi percakapan dengan psikolog	P11
KP11	Mebutuhkan hasil rekapan konseling	P13
KP12	Mebutuhkan informasi mengenai progress konseling	P17
KP13	Mebutuhkan pengingat dan motivasi untuk melakukan aktivitas yang direkomendasikan psikolog	P18, P19
KP14	Mebutuhkan pengetahuan/ informasi mengenai kesehatan mental	P20, P21
KP15	Mebutuhkan informasi kepastian apakah memerlukan konseling lanjutan	P23

4.7.2 Kebutuhan Pengguna Psikolog

Adapun kebutuhan pengguna dari sisi psikolog dapat dilihat pada Tabel 4.45.

Tabel 4.45 Kebutuhan Pengguna Psikolog

Kode Kebutuhan Pengguna	Nama Kebutuhan	Dasar Pertimbangan
KPP1	Mebutuhkan waktu yang lebih lama untuk memahami permasalahan klien	PP01

Kode Kebutuhan Pengguna	Nama Kebutuhan	Dasar Pertimbangan
KPP2	Mebutuhkan pengaturan jadwal sesi yang lebih baik agar tidak bertubrukan	PP02, PP07
KPP3	Mebutuhkan pengingat agar tidak ketinggalan jadwal sesi konseling	PP06
KPP4	Mebutuhkan kemudahan pengaturan jadwal	PP08
KPP5	Mebutuhkan pengingat agar tidak melewati batas durasi konseling	PP03
KPP6	Mebutuhkan fitur panggilan suara via aplikasi	PP04
KPP7	Mebutuhkan cara untuk membalas dan menghapus <i>bubble chat</i> spesifik	PP05, PP10
KPP8	Mebutuhkan kejelasan status klien ketika konseling	PP09
KPP9	Mebutuhkan cara yang lebih mudah untuk me- <i>refer</i> klien ke psikolog lain	PP11
KPP10	Mebutuhkan informasi mengenai <i>rating</i> performa dari klien	PP12

BAB V PERANCANGAN PROTOTIPE

Pada bab akan dijelaskan mengenai kebutuhan apa saja yang dibutuhkan pengguna dalam aplikasi. Dari kebutuhan tersebut, akan dibuatkan alur penggunaan aplikasi yang baru serta rancangan desain antarmuka dari aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan tersebut.

5.1 Verifikasi Alur Penggunaan

Sebelum melanjutkan proses ke tahap perancangan, verifikasi terhadap *stakeholder* dilakukan untuk memastikan alur yang diusulkan telah disetujui. Hal ini dilakukan agar terjadi titik temu antara kebutuhan pengguna, kebutuhan bisnis dan kemampuan dari tim pengembang aplikasi internal perusahaan.

5.1.1 Narasumber Verifikasi

Proses verifikasi dilakukan dengan mewawancarai *stakeholder* dengan rincian yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Responden Verifikasi Stakeholder

Nama	Bapak Audy Herli
Jabatan	<i>Chief Business Officer</i> PT XYZ
Peran	Bapak Audy berperan dalam mengembangkan bisnis di perusahaan. Salah satu tugasnya adalah memastikan bahwa pelanggan dapat tertarik untuk menggunakan produk aplikasi sehingga peluang pelanggan dalam melakukan pembelian menjadi lebih besar.

5.1.2 Saran Perbaikan dan Masukan

Tabel 5.2 menunjukkan beberapa masukan dari *stakeholder* terkait dengan alur penggunaan aplikasi yang baru:

Tabel 5.2 Saran Perbaikan Alur Penggunaan

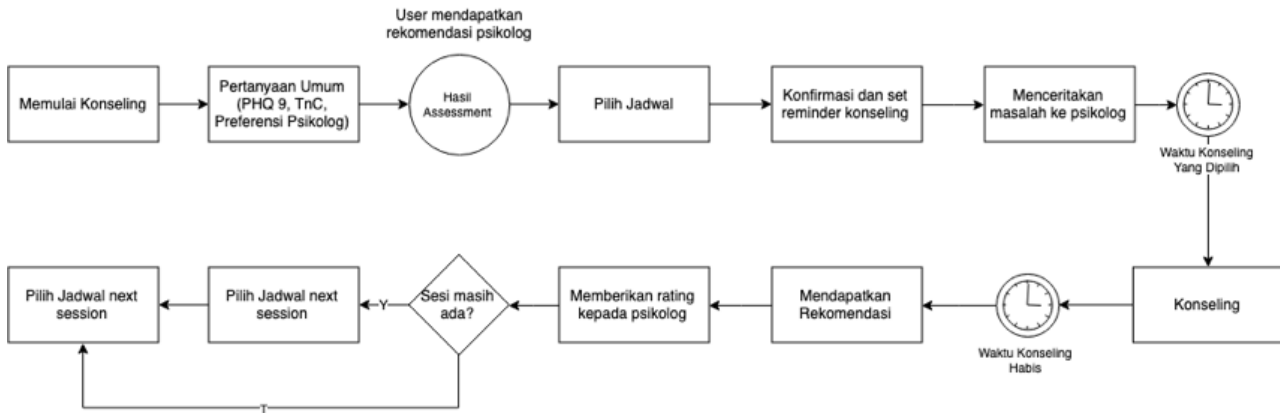
No.	Saran Perbaikan	Justifikasi
1.	Menambahkan instrumen PHQ9	Dengan adanya hal tersebut akan memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengecek kondisi kesehatan mental.
2.	Menghilangkan fitur pemilihan psikolog	Dengan adanya fitur tersebut, ditakutkan akan terjadi ketimpangan pada jam kerja psikolog dalam menangani klien dan belum tentu psikolog yang dipilih klien merupakan psikolog yang sesuai dengan kebutuhan klien.

5.1.3 Hasil Verifikasi

Setelah melakukan proses verifikasi, berikut ini adalah alur penggunaan dari aplikasi konseling untuk klien dan psikolog.

5.1.3.1 Usulan Alur Penggunaan Aplikasi Dari Sisi Klien

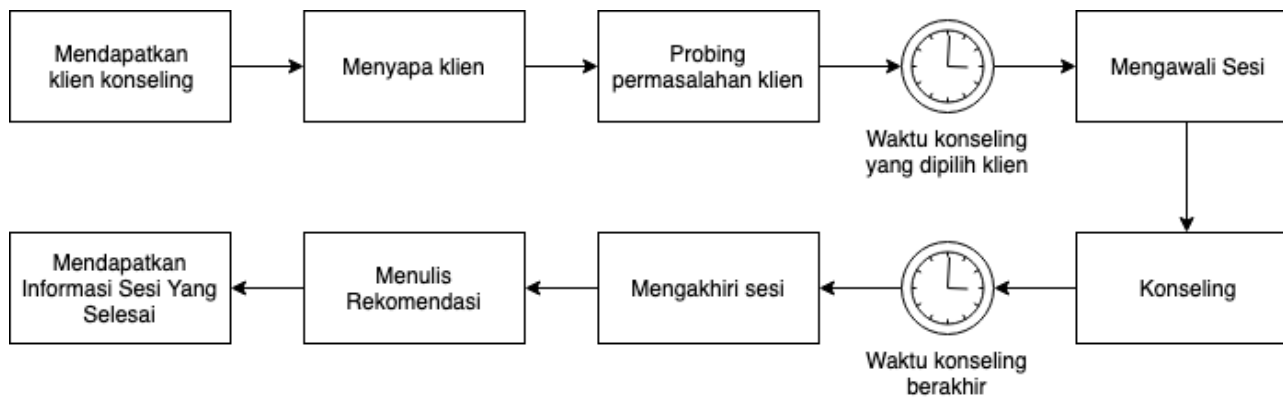
Adapun alur penggunaan baru untuk aplikasi konseling untuk pengguna dari sisi klien konseling yang diajukan pada tugas akhir ini dapat dilihat pada Gambar 5.1. Pada alur tersebut, pengguna akan diberikan kuesioner PHQ9 untuk mengetahui tingkat keparahan depresi yang dialami oleh pengguna. Selanjutnya pengguna akan dihubungkan dengan psikolog yang memiliki keahlian sesuai dengan permasalahan klien. Selanjutnya klien memilih jadwal sesi konseling sesuai dengan ketersediaan jadwal psikolog yang ada. Ketika sudah memasuki jadwal yang telah dipilih, pengguna bisa memulai prosesi konseling dan ketika konseling sudah selesai, pengguna (klien) akan diminta untuk memberikan *rating* kepada psikolog berdasarkan performa dari psikolog yang telah menangani kasus konseling dari klien. Apabila klien memiliki sesi yang tersedia, maka klien akan diminta untuk memilih jadwal kembali.



Gambar 5.1 Alur Penggunaan Konseling Oleh Klien

5.1.3.2 Usulan Alur Penggunaan Aplikasi Dari Sisi Psikolog

Adapun alur penggunaan aplikasi konseling untuk pengguna dari sisi psikolog dapat dilihat pada Gambar 5.2.



Gambar 5.2 Alur Penggunaan Konseling Oleh Psikolog

5.2 Skenario Pengguna

Skenario pengguna dibuat untuk membantu proses perancangan aplikasi agar sesuai dengan konteks kebutuhan pengguna. Skenario merupakan sebuah narasi masa depan dari pengalaman seorang pengguna ketika menggunakan produk [29]. Dalam penelitian ini, skenario ditulis dalam bentuk *Full-Scale Task Scenario*, yaitu langkah-langkah yang akan ditempuh oleh pengguna ketika akan menggunakan produk/aplikasi yang akan dirancang. Skenario pada penelitian ini dibagi menjadi 2 sesuai dengan persona yang sudah ada, yaitu skenario untuk pengguna klien dan skenario untuk pengguna psikolog.

5.2.1 Skenario Pengguna Klien

Skenario pengguna klien dibagi menjadi dalam beberapa skenario sesuai dengan konteks kondisi pengguna ketika menggunakan aplikasi. Selain itu, skenario juga digunakan untuk memetakan kebutuhan pengguna mana yang akan terpenuhi jika skenario tersebut dilakukan. Beberapa skenario pengguna dalam memakai produk yang akan dirancang dapat dilihat pada Tabel 5.3.

Tabel 5.3 Skenario Penggunaan Klien

ID Needs	ID Skenario	Skenario	Langkah
-	SK00	Daftar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klien menekan tombol daftar 2. Klien mengisikan nama, <i>email</i> dan <i>password</i> 3. Klien menekan tombol daftar
-	SK01	Login	<ol style="list-style-type: none"> 4. Klien memasukkan <i>username</i> dan <i>password</i>

ID Needs	ID Skenario	Skenario	Langkah
			5. Klien menekan tombol masuk
KP2, KP3, KP4	SK02	Klien mengisi <i>assessment</i> awal untuk mengidentifikasi kebutuhannya dalam melakukan konseling	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klien menjawab pertanyaan <i>onboarding</i> 2. Klien mengisi kuesioner PHQ9 untuk mengidentifikasi <i>level</i> depresi mereka 3. Klien mendapatkan psikolog yang sesuai dengan preferensi mereka 4. Klien memilih jadwal konseling psikolog yang dihubungkan dengannya 5. Klien memverifikasi dan memasang <i>reminder</i> jadwal
KP1, KP5, KP6, KP7	SK03	Setelah pengguna melengkapi pembayaran, pengguna dapat segera terhubung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klien masuk ke dalam <i>chatroom</i> dengan psikolog yang telah dipilihkan 2. Klien bisa memulai menceritakan masalahnya ke

ID Needs	ID Skenario	Skenario	Langkah
		dengan psikolog mereka untuk	psikolog, fokus ke dalam penggalian masalah yang dialami
KP3, KP5, KP8	SK04	Setelah memasuki hari sesi konseling, klien melakukan konseling dengan psikolog yang menanganinya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klien Mendapatkan notifikasi pemberitahuan sesi konseling beberapa jam sebelum dimulai 2. Klien Mendapat pesan sapaan dari psikolog dan pemberitahuan bahwa konseling akan dimulai 3. Klien Mendapatkan pemberitahuan konseling telah dimulai 4. Klien Melakukan konseling via <i>chat</i> 5. Klien Mem-<i>bookmark</i> beberapa pesan yang dianggap penting 6. Klien Mendapatkan pemberitahuan bahwa durasi

ID Needs	ID Skenario	Skenario	Langkah
			<p>konseling akan segera berakhir</p> <p>7. Klien Mendapatkan pemberitahuan jika konseling telah berakhir</p>
<p>KP9, KP11, KP12, KP15</p>	<p>SK05</p>	<p>Klien memberikan <i>review</i> mengenai konseling yang barusan dilakukannya</p>	<p>1. Klien mendapatkan form pengisian <i>rating</i> dan komentar</p> <p>2. Klien mendapatkan pesan mengenai tips/rekomendasi dari psikolog tentang apa yang harus dilakukan ke depannya</p> <p>3. Klien mendapatkan informasi mengenai apakah perlu melakukan konseling lanjutan dan progress paket konseling yang berlangsung</p> <p>4. Untuk berjaga-jaga klien mengunduh hasil rekapan konseling yang telah dilakukan</p>

ID Needs	ID Skenario	Skenario	Langkah
KP13	SK06	Setelah melakukan konseling, klien mendapatkan rekomendasi untuk melakukan beberapa hal yang disarankan oleh psikolog	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klien mendapatkan notifikasi mengenai pesan yang dituliskan oleh psikolog kepadanya 2. Klien membaca pesan tersebut 3. Klien melakukan hal yang perlu dilakukan, atau sekedar mencerna informasi pesan informasi yang dituliskan oleh psikolognya
KP2	SK07	Klien <i>re-schedule</i> jadwal konseling yang sudah dipilih	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klien masuk ke dalam <i>chatroom</i> 2. Klien menekan tombol ubah jadwal 3. Klien memilih jadwal lain yang dimiliki oleh psikolog 4. Klien menyimpan perubahan tersebut
KP14	SK08	Setelah melakukan konseling, klien merasa penasaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klien menelusuri semua artikel 2. Klien mencari artikel dengan <i>keyword</i> tertentu,

ID Needs	ID Skenario	Skenario	Langkah
		dengan masalah yang dia alami dan bagaimana seharusnya dia bertindak, oleh karena itu klien mencari artikel terkait dengan masalah yang dia alami	<ul style="list-style-type: none"> atau filter pencarian lainnya 3. Klien mendapatkan beberapa pilihan artikel 4. Klien memilih artikel yang dirasa perlu 5. Klien membaca artikel tersebut
KP10	SK09	Setelah klien membahas konseling dengan psikolognya, klien merasa bahwa hal yang dibicarakan sensitif sehingga dia akan mengamankan aplikasi agar tidak sembarangan dibuka orang lain	<ul style="list-style-type: none"> 1. Masuk ke menu profil 2. Memilih opsi atur pin 3. Memasukkan PIN yang akan dibuat untuk mengamankan aplikasi 4. Mengkonfirmasi PIN yang telah dibuat 5. Menyimpan pengaturan

5.2.2 Skenario Pengguna Psikolog

Adapun beberapa skenario penggunaan yang bisa dilakukan oleh psikolog dapat dilihat pada Tabel 5.4.

Tabel 5.4 Skenario Penggunaan Psikolog

ID Needs	ID Skenario	Skenario	Langkah
-	SP00	<i>Login</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Psikolog memasukkan <i>username</i> dan <i>password</i> untuk <i>login</i>
KPP1, KPP3	SP01	Melakukan <i>interview</i> awal untuk klien yang baru masuk	<ol style="list-style-type: none"> 2. Psikolog mendapatkan notifikasi bahwa ada klien yang masuk 3. Psikolog melihat detail klien serta jadwal konselingnya kapan 4. Psikolog memasang pengingat jadwal konseling agar tidak melewatkan konseling tersebut 5. Psikolog memulai <i>chat</i> dengan klien 6. Psikolog menanyakan detail permasalahan klien 7. Karena sinyal yang buruk, pesan tersebut tidak terkirim sehingga psikolog perlu mengirim ulang
KPP2, KPP4	SP02	Mengatur jadwal ketersediaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Psikolog yang baru pertama kali masuk akan mendapatkan <i>onboarding screen</i>

ID Needs	ID Skenario	Skenario	Langkah
		waktu konseling	<ol style="list-style-type: none"> 2. Psikolog memilih hari dan jam bersedia menerima layanan konseling 3. Psikolog menyimpan pengaturan 4. Karena terjadi kesalahan, psikolog mengubah jadwal tersebut
KPP5, KPP7, KPP8,	SP03	Melakukan pelayanan konseling	<ol style="list-style-type: none"> 1. Psikolog mendapatkan pengingat 30 menit lagi mulai sesi konseling 2. Psikolog menyapa klien dan memastikan klien sudah siap 3. Psikolog memulai sesi konseling dengan menekan tombol mulai sesi 4. Psikolog melakukan pelayanan konseling 5. Ketika durasi habis, psikolog menghentikan sesi konseling dengan menekan tombol Stop Sesi

ID Needs	ID Skenario	Skenario	Langkah
KPP10	SP04	Menulis rekomendasi bagi klien	<ol style="list-style-type: none"> 1. Psikolog menuliskan saran rekomendasi untuk dilakukan oleh klien 2. Psikolog mengecek detail sesi yang barusan habis
KPP2, KPP4	SP04	Me- <i>reschedule</i> jadwal dengan klien	<ol style="list-style-type: none"> 1. Psikolog masuk ke <i>chatroom</i> 2. Mengkonfirmasi klien mengenai pergantian jadwal 3. Psikolog menekan tombol <i>Reschedule</i> 4. Psikolog memilih jadwal <i>reschedule</i>
KPP9	SP05	Me- <i>refer</i> klien ke psikolog lain	<ol style="list-style-type: none"> 1. Psikolog menemui bahwa masalah yang dialami tidak sesuai keahlian 2. Mengkomunikasikan kepada klien dan psikolog rujukan mengenai pergantian 3. Psikolog menyerahkan klien dengan menekan tombol “Ganti Psikolog” 4. Psikolog memilih psikolog lain yang lebih sesuai

5.3 Menentukan Matriks Keberhasilan Prototipe

Pada tugas akhir ini, matriks keberhasilan ditentukan terlebih dahulu untuk digunakan dalam proses evaluasi desain prototipe yang telah dirancang. Beberapa matriks yang akan digunakan dalam mengevaluasi prototipe dapat dilihat pada Tabel 5.5.

Tabel 5.5 Matriks Keberhasilan Desain Prototipe

Matriks	Keterangan
Efektivitas	Presentase skenario yang berhasil diselesaikan oleh pengguna
Efisiensi	Waktu/durasi yang ditempuh pengguna dalam menyelesaikan skenario
Kepuasan Pengguna	Tingkat kepuasan dan penerimaan pengguna diukur dengan kuesioner <i>System Usability Scale</i>

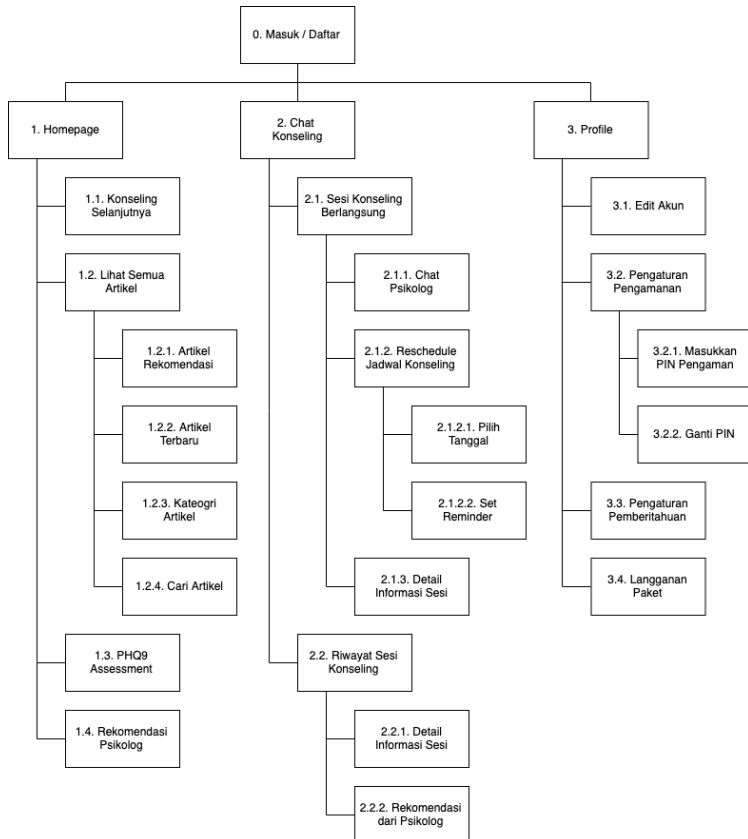
5.4 Site Map Desain Protipe

Site map aplikasi pada tugas akhir ini dibuat untuk memetakan struktur hirarkis dari konten/fungsi aplikasi yang akan dirancang serta memungkinkan pengguna untuk lebih memahami mengenai dimana letak sebuah konten [44]. Berikut ini adalah *site map* dari desain prototipe aplikasi yang akan dirancang.

5.4.1 Site Map Prototipe Untuk Klien

Adapun diagram yang menunjukkan struktur hirarkis dari aplikasi yang akan dirancang untuk pengguna klien dapat dilihat pada Gambar 5.3. Prototipe yang dirancang memiliki 3 menu utama, yaitu *Homepage*, *Chat* dan *Profile*. Pada *homepage*, terdapat 4 fitur yang bisa diakses oleh pengguna, yaitu menu konseling selanjutnya, menu artikel, menu untuk memulai

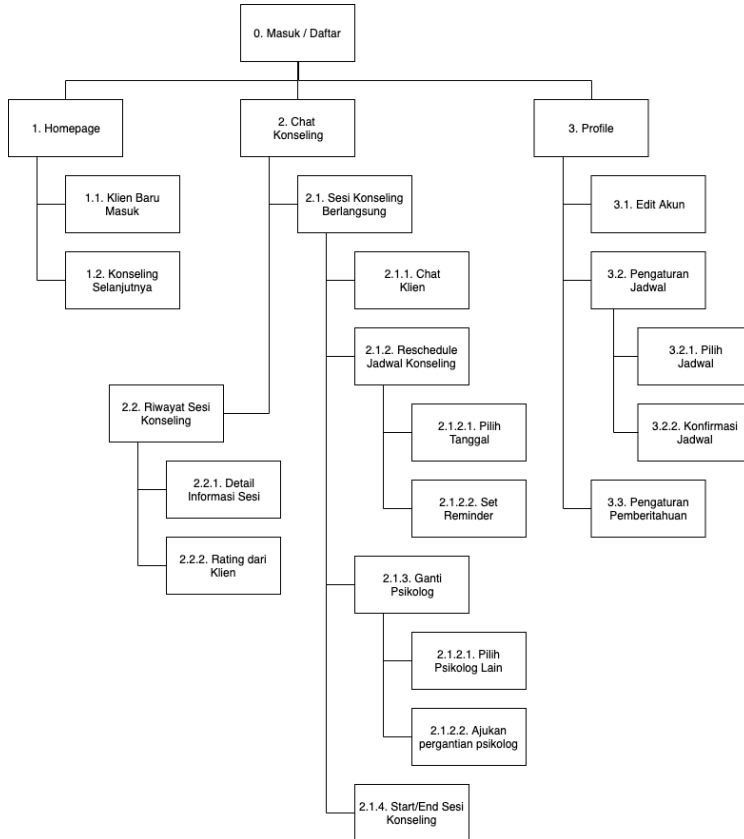
assessment PHQ9 serta menu yang akan menampilkan rekomendasi dari psikolog berdasarkan konseling yang pernah dilakukan sebelumnya.



Gambar 5.3 Site Map Prototype untuk Klien

5.4.2 Site Map Prototype Untuk Psikolog

Sedangkan struktur hirarkis dari aplikasi yang akan dirancang untuk pengguna psikolog dapat dilihat pada Gambar 5.4.



Gambar 5.4 Site Map Prototype untuk Psikolog

5.5 Jenis Pembuatan Prototipe

Setelah mendapatkan alur penggunaan dari aplikasi yang dirancang, langkah selanjutnya adalah membuat prototipe. Prototipe dibuat sesuai dengan kebutuhan pengguna yang telah didefinisikan pada proses sebelumnya. Adapun jenis prototyping yang dibuat dalam proses ini ada 2, yaitu *low-fidelity prototype* dan *high-fidelity prototype*. *Low-fidelity prototype* digunakan untuk memverifikasi konsep awal kepada pemangku kepentingan PT XYZ. Ketika dari pihak internal sudah menyetujui rancangan tersebut, langkah selanjutnya

adalah dengan membuat *low-fidelity prototype* menjadi *high-fidelity prototype* sehingga dapat diujicobakan kepada pengguna secara langsung dan digunakan dalam mengumpulkan *feedback* pengguna.

5.6 Alat Yang Digunakan

Adapun alat dan bahan yang digunakan dalam membuat *high fidelity prototype* ini ada 2, yaitu Sketch App dan Marvel App. Sketch App merupakan salah satu *tool* yang biasa digunakan desainer dalam merancang antarmuka sebuah produk digital. Sedangkan Marvel App digunakan untuk membuat *clickable prototype* dengan cara mensinkronisasi desain yang ada di Sketch App secara otomatis.

5.7 Hasil Rancangan Antarmuka Aplikasi

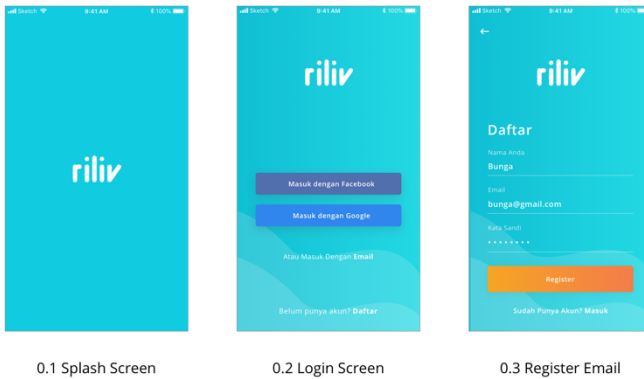
Berikut ini adalah hasil rancangan antarmuka aplikasi konseling yang dirancang untuk memenuhi beberapa kebutuhan pengguna yang didefinisikan pada tahap sebelumnya.

5.7.1 Hasil Rancangan Antarmuka Aplikasi Klien

Berdasarkan beberapa kebutuhan yang sudah didefinisikan pada bagian sebelumnya, berikut ini adalah desain tampilan antarmuka dari aplikasi konseling yang disesuaikan dengan alur skenario pada pengguna klien yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya.

5.7.1.1 Mendaftarkan Akun

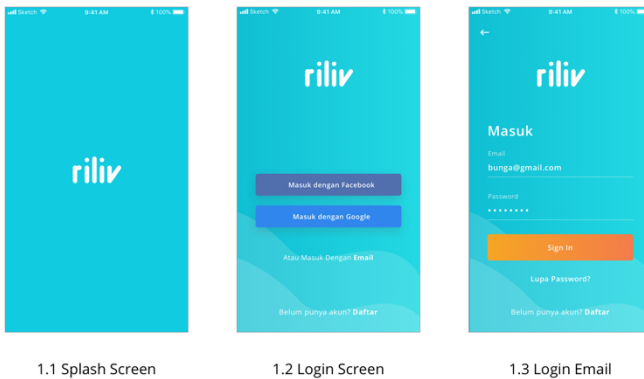
Ketika pengguna pertama kali membuka aplikasi, pengguna akan diminta untuk mendaftarkan akun aplikasi. Namun apabila pengguna sudah memiliki akun, pengguna dapat langsung masuk dengan menggunakan kombinasi antara email dan kata sandi. Adapun tampilan pendaftaran dan *login* pada aplikasi ini dapat dilihat pada Gambar 5.5.



Gambar 5.5 Antarmuka Halaman Registrasi

5.7.1.2 *Login* Ke Dalam Aplikasi

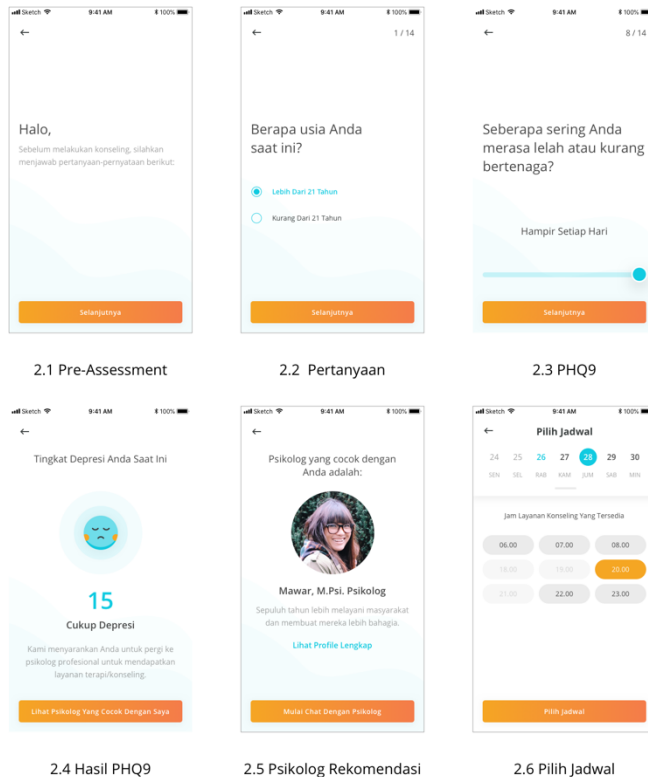
Adapun tampilan untuk melakukan proses *login*, dapat dilihat pada Gambar 5.6.



Gambar 5.6 Antarmuka Halaman *Login*

5.7.1.3 Mengisi *Assessment* Awal & Memilih Jadwal Konseling

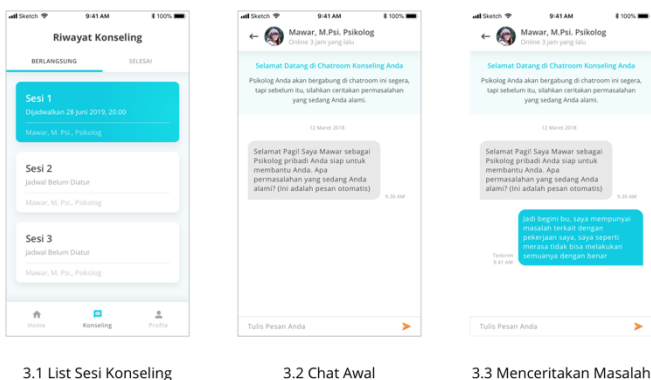
Setelah masuk ke dalam aplikasi, pengguna akan diminta untuk mengisi kuesioner PHQ9 untuk mengetahui tingkat depresi pengguna. Setelah kuesioner diisi, pengguna akan mendapatkan psikolog yang cocok dengan permasalahan mereka dan selanjutnya akan diminta untuk memilih jadwal konseling sesuai dengan ketersediaan waktu psikolog. Adapun tampilan dari proses ini dapat dilihat pada Gambar 5.7.



Gambar 5.7 Antarmuka Halaman *Assessment* Awal

5.7.1.4 Chat Dengan Psikolog Untuk Interview Awal

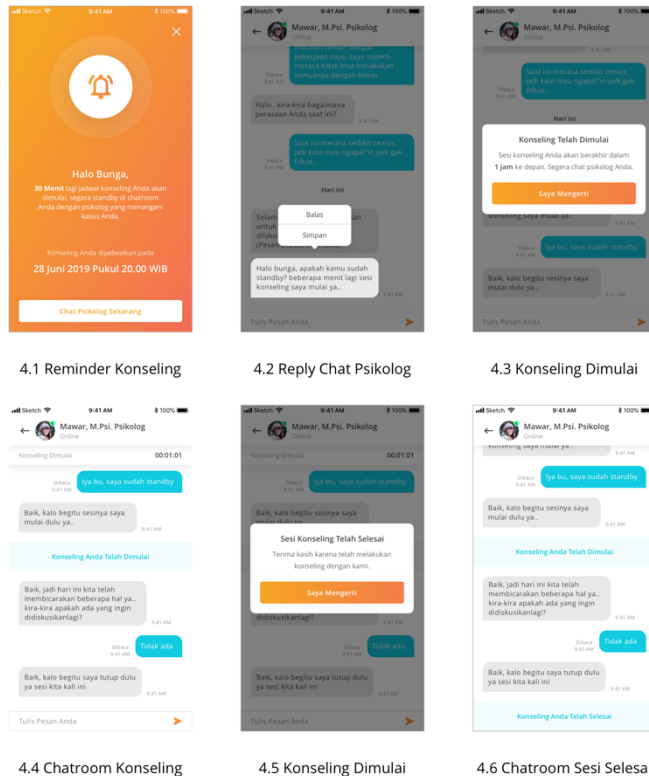
Setelah pengguna mendapatkan psikolog yang sesuai dan telah memilih jadwal, pengguna akan mendapatkan sapaan dari psikolog mereka. Pada tahap ini, psikolog masih belum melakukan penanganan konseling, akan tetapi psikolog akan berfokus untuk melakukan penggalian permasalahan yang dialami oleh pengguna melalui sebuah *chatroom*. Adapun tampilan *chatroom* ini dapat dilihat pada Gambar 5.8.



Gambar 5.8 Antarmuka Halaman *Chat*

5.7.1.5 Chat Konseling Pada Jadwal Yang Telah Dipilih

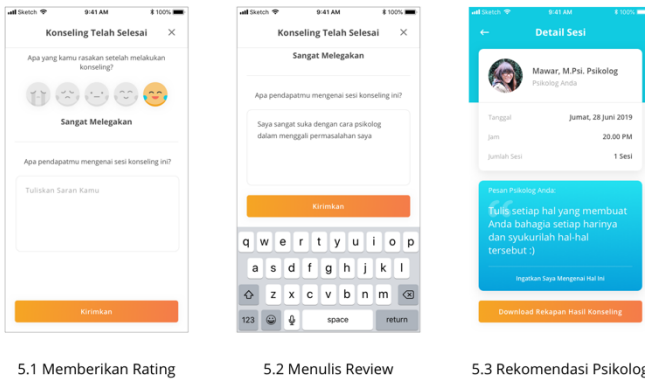
Ketika sudah memasuki waktu yang konseling, pengguna akan mendapatkan pengingat dari aplikasi sebagaimana sebuah alarm. Selanjutnya, pengguna dapat segera menghubungi psikolog mereka. Apabila kedua belah pihak sudah siap, maka psikolog akan memulai sesi konseling dan pengguna (pasien) akan mendapatkan notifikasi bahwa konseling sudah dimulai seperti pada Gambar 5.9. Selanjutnya, apabila sesi konseling sudah selesai, maka psikolog akan memberitahu hal tersebut dan apabila sesi konseling dirasa sudah cukup, psikolog akan menghentikan sesi konseling.



Gambar 5.9 Antarmuka Halaman Konseling

5.7.1.6 Memberikan *Rating* dan *Review* Kepada Psikolog

Setelah sesi konseling sudah selesai, pengguna akan diarahkan menuju halaman pengisian *rating* dan *review* performa psikolog. Pengguna akan diminta untuk menilai performa psikolog dengan skala lima, mulai dari sangat buruk hingga sangat bagus. Setelah memberi *rating*, pengguna dapat memberikan komentar/pesan akan tetapi komentar ini bersifat opsional sehingga tidak harus diisi. Adapun tampilan *rating* psikolog ini dapat dilihat pada Gambar 5.10.



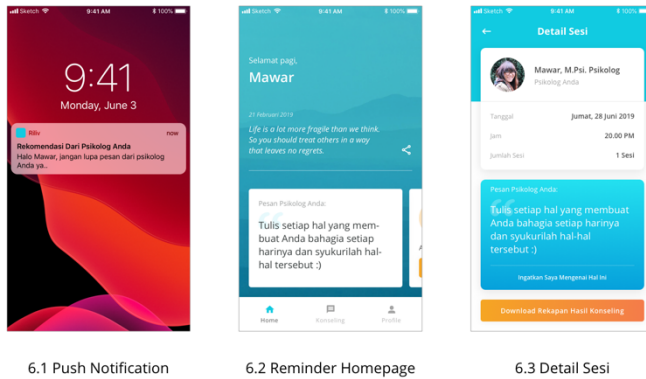
Gambar 5.10 Antarmuka Halaman *Rating*

5.7.1.7 Mendapatkan *Reminder* Rekomendasi Psikolog

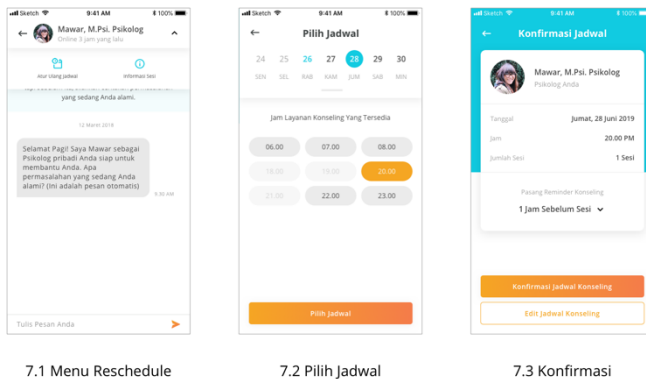
Setelah pengguna selesai melakukan konseling, psikolog yang menangani kasus mereka akan memberikan semacam rekomendasi aktivitas apa saja yang harus dilakukan oleh pasien/klien sebagai terapi. Agar pengguna tidak melewatkan hal ini, Sistem dirancang untuk senantiasa mengingatkan pengguna (klien) untuk melakukan aktivitas ini melalui *push notification* dan menu pada halaman beranda seperti pada Gambar 5.11.

5.7.1.8 Menjadwalkan Ulang Jadwal Konseling

Pada beberapa kasus, ada kemungkinan bahwa waktu yang dipilih oleh pasien akan berubah tergantung kondisi yang dialami oleh pasien/klien konseling. Oleh karena itu, aplikasi juga harus memfasilitasi fitur yang dapat digunakan oleh klien konseling untuk memindah jadwal tersebut. Adapun tampilan untuk mengubah/me-*reschedule* jadwal sesi konseling dapat dilihat pada Gambar 5.12.



Gambar 5.11 Antarmuka Halaman *Reminder* Rekomendasi Psikolog

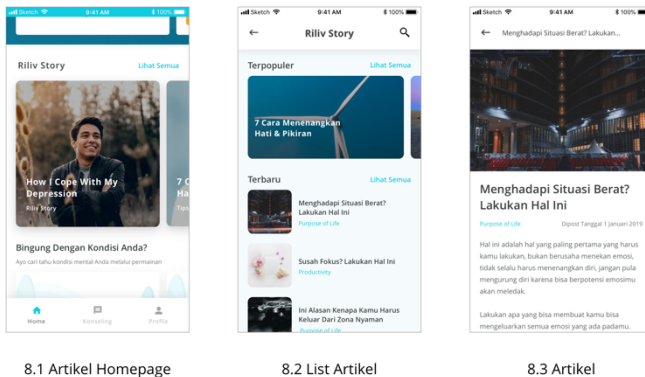


Gambar 5.12 Antarmuka Halaman *Reschedule*

5.7.1.9 Membaca Artikel Kesehatan Mental

Berdasarkan kebutuhan pengguna yang telah didefinisikan sebelumnya, pengguna (klien) juga menginginkan adanya fitur yang dapat membantu mereka dalam mengatasi permasalahan kesehatan mental melalui sebuah tips dan tutorial. Salah satu fitur yang memfasilitasi hal ini adalah fitur artikel seperti pada

Gambar 5.13. Pengguna dapat mencari artikel yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan mempelajari cara untuk mengatasi masalah mereka melalui artikel yang telah disediakan dalam aplikasi.



8.1 Artikel Homepage

8.2 List Artikel

8.3 Artikel

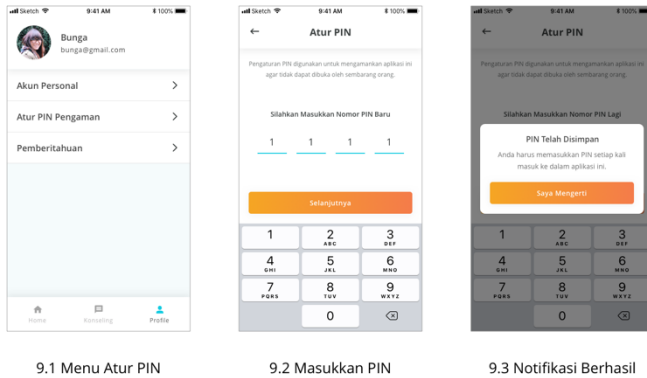
Gambar 5.13 Antarmuka Halaman Artikel

5.7.1.10 Memasang PIN Pengaman Aplikasi

Salah satu fitur yang dibutuhkan oleh pengguna adalah fitur pengaman aplikasi sehingga tidak sembarang orang dapat membuka dan membaca riwayat konseling. Untuk memfasilitasi hal ini, fitur pengamanan aplikasi menggunakan nomor PIN diajukan dalam rancangan prototipe. Hal ini dilakukan karena fitur PIN ini sudah biasa digunakan untuk melindungi aplikasi *chatting* lainnya agar tidak dapat diakses oleh sembarang orang. Untuk memasang fitur ini, pengguna bisa memilih menu seperti yang tertera pada Gambar 5.14.

5.7.2 Hasil Rancangan Antarmuka Aplikasi Psikolog

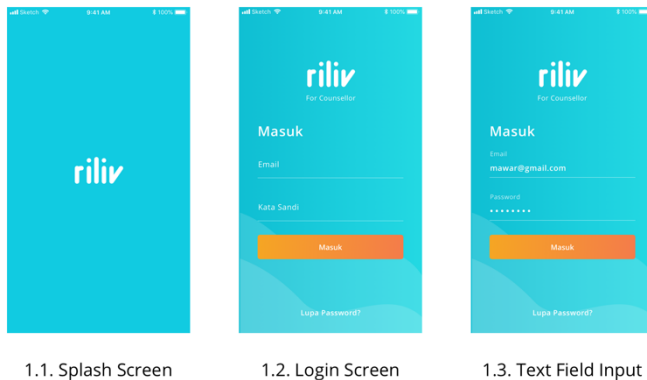
Selain membuat desain antarmuka aplikasi untuk klien, dalam tugas akhir ini juga dirancang desain antarmuka aplikasi untuk psikolog. Adapun desain antarmuka aplikasi untuk psikolog dapat dilihat pada sub-bab berikut ini.



Gambar 5.14 Antarmuka Halaman Pengaturan PIN

5.7.2.1 Login Ke Dalam Aplikasi

Untuk masuk ke dalam aplikasi, pengguna (psikolog) harus melakukan proses *login* terlebih dahulu dengan memasukkan *username/email* dan kata sandi yang telah diberikan. Adapun tampilan halaman *login* ini dapat dilihat pada Gambar 5.15.



Gambar 5.15 Antarmuka Halaman *Login*

5.7.2.2 Pengaturan Jadwal Sesi Konseling Psikolog

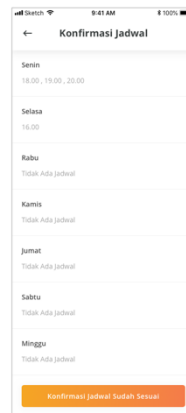
Setelah masuk ke dalam aplikasi, jika psikolog tersebut baru pertama kali masuk, maka psikolog akan diminta untuk memilih jadwal praktik konseling mereka sendiri. Hal ini dilakukan agar psikolog dapat menerima klien konseling sesuai ketersediaan waktu mereka sendiri sehingga tidak akan ada lagi klien yang meminta sesi konseling di waktu yang tidak sesuai dengan keinginan psikolog, seperti pada malam hari atau pada saat jam kerja. Selanjutnya ketika jadwal konseling sudah disimpan, ketika ada klien yang mendapatkan sesi konseling dengan psikolog yang bersangkutan, klien tersebut hanya tinggal memilih jadwal konseling berdasarkan waktu yang dipilih oleh psikolog melalui proses ini. Adapun rancangan antarmuka tampilan proses pemilihan jadwal ini dapat dilihat pada Gambar 5.16.



2.1. Onboarding

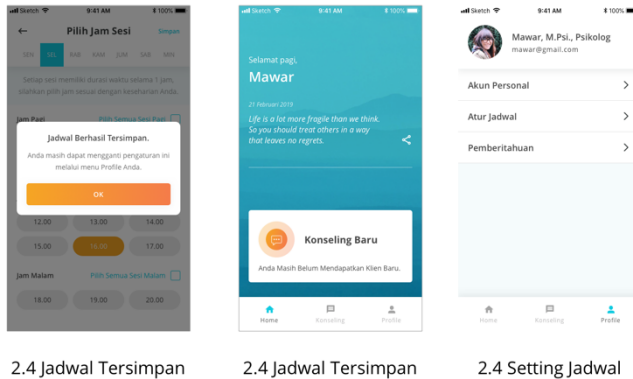


2.2. Pilih Jadwal



2.3. Konfirmasi

Gambar 5.16 Antarmuka Halaman Atur Jadwal



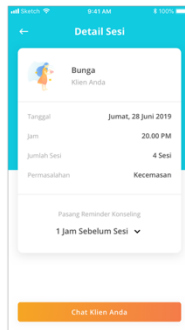
Gambar 5.17 Antarmuka Halaman Atur Jadwal

5.7.2.3 Proses *Onboarding* Klien Baru

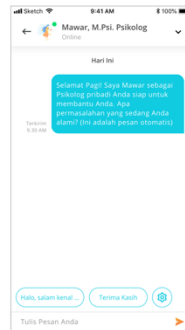
Setelah memilih ketersediaan jadwal sesi konseling, psikolog akan diminta untuk menunggu adanya klien yang terhubung. Ketika ada klien yang terhubung, psikolog akan mendapatkan pemberitahuan melalui notifikasi dan tampilan *card* klien baru yang ada di beranda (*homepage*). Selanjutnya, psikolog melihat informasi detail klien yang baru masuk tersebut untuk mengetahui kapan sesi konseling akan dilaksanakan. Selain itu, psikolog juga dapat mengatur pengingat pada halaman detail sesi konseling ini. Setelah pengaturan dipilih, psikolog dapat memulai *chatting* dengan klien tersebut untuk sekedar menyapa dan menanyakan perihal permasalahan yang sedang dialami. Adapun tampilan dari proses ini dapat dilihat pada Gambar 5.18. Selain itu, fitur yang diajukan ada pada halaman ini adalah *template* pesan yang bisa dikirimkan oleh psikolog dengan mudah. Untuk memakai fitur ini, psikolog hanya cukup memilih pesan yang ingin ditampilkan, maka secara otomatis pesan tersebut akan masuk dalam *typing bar* sehingga psikolog tidak perlu mengetikkan ulang dan mudah dalam mengedit teks *template* yang baru saja dipilih.



2.1. Notifikasi Klien Baru



2.2. Detail Klien & Set Reminder



2.3. Chatroom



2.4 Preset Messages



2.5 Status Klien



2.6 Chat Gagal Kirim

Gambar 5.18 Antarmuka Halaman Konseling

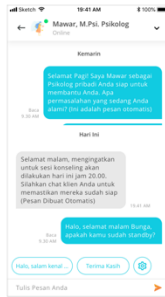
5.7.2.4 Prosesi Konseling

Pada saat waktu sudah mendekati jadwal sesi konseling dengan klien, aplikasi akan memberikan pengingat jadwal sesi konseling tersebut kepada psikolog. Pengingat tersebut dirancang seperti tampilan sebuah alarm sehingga pengguna dapat mengetahui apabila sudah mendekati jadwal. Selanjutnya, psikolog tinggal masuk ke dalam *chatroom* dengan klien yang bersangkutan dan menanyakan kesiapannya. Apabila psikolog dan klien sudah siap untuk melakukan konseling, maka psikolog

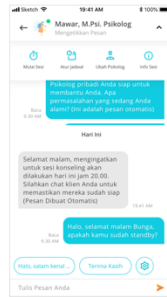
akan memulai sesi dengan tombol “Mulai Sesi” seperti pada Gambar 5.19 dan akan muncul hitung mundur durasi konseling.



2.1. Reminder Konseling



2.2. Chat Klien



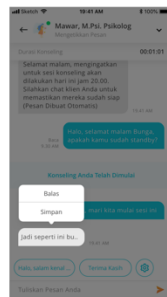
2.3. Mulai Sesi



2.4 Konfirmasi



2.5 Status Dimulai



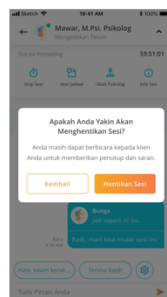
2.6 Fitur Balas Chat



2.7 Bubble Chat Balasan



2.8 Akhiri Sesi



2.9 Konfirmasi

Gambar 5.19 Sesi Konseling Dengan Klien

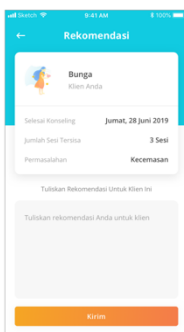
Begitu juga sebaliknya, apabila sesi konseling sudah selesai dan klien sudah siap untuk diakhiri sesinya, maka psikolog harus memilih menu “Stop Sesi” untuk mengakhiri sesi konseling tersebut.

5.7.2.5 Menuliskan Rekomendasi Bagi Klien

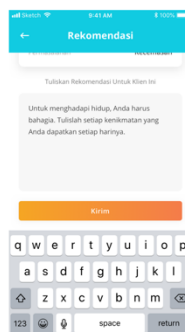
Setelah selesai melakukan konseling dengan klien, psikolog akan diminta untuk menuliskan rekomendasi/tips bagi klien untuk menangani masalah mereka serta dapat melihat *rating* dari klien melalui riwayat konseling seperti pada Gambar 5.20.



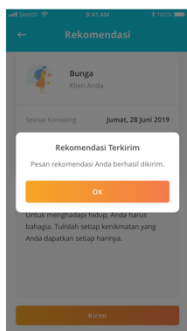
2.1 Sesi Berakhir



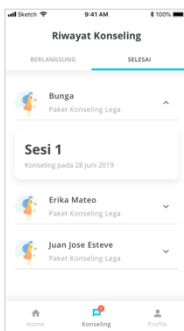
2.2 Detail Klien



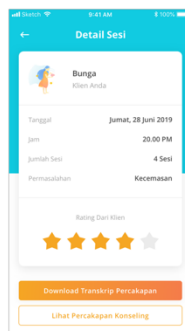
2.3 Tulis Rekomendasi



2.4 Informasi Terkirim



2.5 Riwayat Sesi Selesai

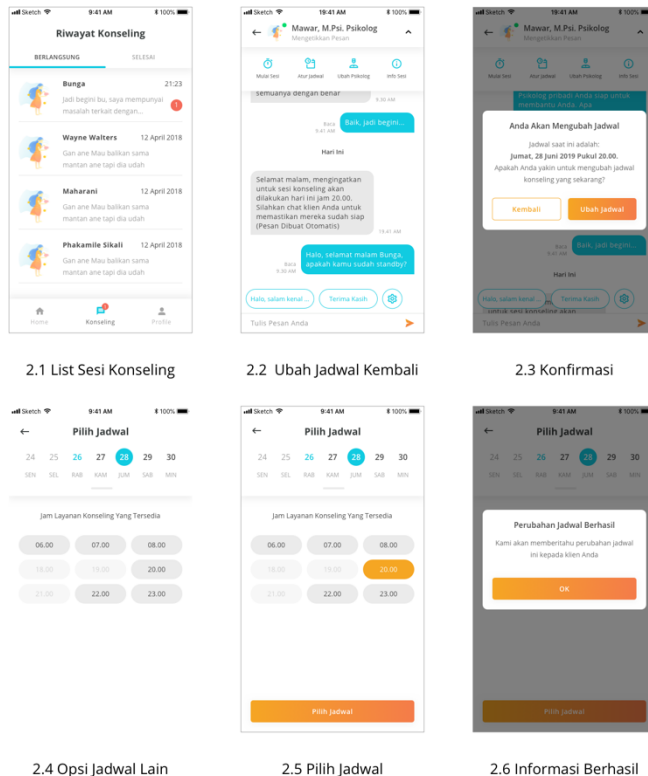


2.6 Detail Sesi

Gambar 5.20 Pasca-Konseling

5.7.2.6 Me-reschedule Sesi Konseling

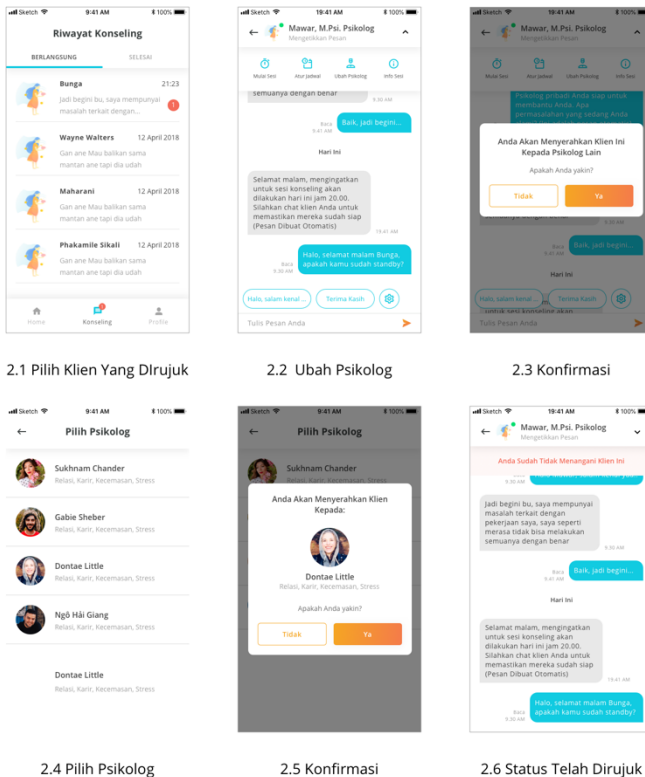
Selain alur penggunaan yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat sebuah kemungkinan apabila psikolog tidak bisa melakukan konseling pada waktu yang telah dipilih oleh klien. Oleh karena itu diperlukan fitur untuk mengganti jadwal konseling. Adapun tampilan dari fitur pergantian jadwal dapat dilihat pada Gambar 5.21.



Gambar 5.21 Mengatur Ulang Jadwal

5.7.2.7 Merujuk klien kepada psikolog lain

Selain terdapat kemungkinan untuk mengubah jadwal, kemungkinan lain yang biasa ditemui adalah merujuk klien kepada psikolog lain yang memiliki keahlian lebih sesuai dengan permasalahan yang dialami oleh klien. Untuk memfasilitasi hal ini, tampilan yang dirancang untuk merujuk klien kepada psikolog lain dapat dilihat pada Gambar 5.22.



Gambar 5.22 Merujuk Klien Kepada Psikolog Lain

BAB VI PENGUJIAN DAN EVALUASI

Pada bab ini akan diuraikan usulan-usulan rancang ulang proses berdasarkan analisis akar masalah pada Bab VI. Usulan rancang ulang disusun berdasarkan analisis heuristik.

6.1 Rencana Pengujian Kegunaan (*Usability Test Plan*)

Rencana pelaksanaan *usability test* dibuat untuk dijadikan sebagai acuan ketika melaksanakan kegiatan tersebut. Adapun rencana pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel 6.1.

Tabel 6.1 *Usability Test Plan*

Tujuan Pengujian	<ol style="list-style-type: none">1. Untuk mengetahui apakah pengguna dapat menyelesaikan suatu skenario/task dengan menghitung efektivitas task yang berhasil diselesaikan.2. Untuk mengetahui seberapa cepat pengguna dapat menyelesaikan skenario yang diberikan dengan menghitung durasi pengguna dalam menyelesaikan skenario yang diberikan.3. Untuk mengetahui seberapa puas pengguna terhadap desain prototipe yang digunakan dengan menggunakan acuan kuesioner <i>System Usability Scale</i>.
Responden Pengujian	Menurut Jakob Nielsen, jumlah peserta <i>usability test</i> adalah 5 untuk setiap kategori kelompok pengguna [45]. Oleh karena itu, jumlah responden pada uji coba ini adalah 5 untuk setiap kelompok pengguna sebagai berikut:

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk kelompok pengguna klien, yaitu orang yang pernah menggunakan layanan konseling <i>online</i>, berusia antara 20-30 tahun dengan profesi sebagai pekerja ataupun mahasiswa, serta memiliki ketertarikan untuk menjaga kesehatan mentalnya. 2. Untuk kelompok pengguna psikolog, yaitu orang yang pernah melayani klien konseling baik itu secara konvensional (tatap muka) maupun menggunakan media teknologi yang cukup familiar dengan teknologi informasi (<i>tech-savvy</i>).
Durasi Pengujian	<p><i>Usability Test</i> akan dilaksanakan dengan estimasi waktu antara 30 menit dengan rincian sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sesi pembukaan (5 menit) 2. Sesi uji coba task/skenario (15 menit) 3. Sesi pengisian kuesioner SUS (5 menit) 4. Sesi Wawancara (5 Menit)
Peran & Tanggung Jawab	<p>Peran dalam kegiatan uji coba kegunaan ini dibagi menjadi 4 yaitu moderator, observer, logger sekaligus teknisi.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Moderator bertugas untuk menyapa responden sekaligus memberikan instruksi mengenai task/skenario. - Observer bertugas untuk mengobservasi interaksi yang dilakukan pengguna dengan prototipe dan emosi wajah ketika menggunakannya. - Logger bertugas untuk mencatat semua kejadian yang terjadi beserta komentar

	<p>yang keluar dari responden ketika menggunakan desain prototipe.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teknisi bertanggungjawab ketika terdapat masalah terhadap desain prototipe yang diujikan.
Artefak Uji Coba	<ul style="list-style-type: none"> - Desain prototipe - Skrip skenario - Kuesioner SUS - <i>Log book</i>
Lingkungan & Perlengkapan Uji Coba	<p>Responden akan diajak duduk di tempat nyaman di dalam gedung dengan perlengkapan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Iphone dengan iOS 12 yang sudah terpasang aplikasi Marvel untuk menjalankan prototipe - Macbook Pro dengan OS X Mojave dan Microsoft Excel 365 - Google Chrome untuk menjalankan <i>stopwatch online</i>.
Metode Evaluasi	<p>Evaluasi terhadap desain prototipe dilakukan dengan menggunakan 2 cara yaitu secara kuantitatif dan kualitatif.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kuantitatif <ul style="list-style-type: none"> - Jumlah task yang berhasil dikerjakan - Durasi waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan skenario - Data dari kuesioner <i>System Usability Scale</i> 2. Kualitatif <ul style="list-style-type: none"> - Komentar pengguna ketika menggunakan desain prototipe - Hasil wawancara pasca penggunaan desain prototipe

	<ul style="list-style-type: none"> - Ekspresi dan raut muka pengguna ketika menggunakan desain prototipe
--	---

6.2 Matriks Keberhasilan Prototipe

Matriks keberhasilan prototipe yang akan dijadikan sebagai acuan ketika mengevaluasi desain prototipe. Berikut ini adalah beberapa matriks keberhasilan yang ditentukan.

6.2.1 Aspek Efektivitas

Menurut Jeff Sauro, nilai standar yang harus ditetapkan untuk mengevaluasi efektivitas menggunakan *Completion Rate* adalah 78. Selain itu, untuk task yang memiliki dampak yang besar seperti kerugian keuangan dan kehilangan nyawa, Sauro merekomendasikan agar menetapkan standar *completion rate* ini sebesar 100% [46].

Aspek efektivitas ditentukan dengan tingkat keberhasilan pengguna dalam menggunakan desain prototipe adalah 88,89% dengan pertimbangan bahwa pada skenario SK08, pengguna akan dimaafkan apabila tidak dapat menyelesaikan skenario ini, dikarenakan skenario ini merupakan fitur tambahan yang tidak berhubungan secara langsung dengan proses utama dalam konseling serta tidak berdampak besar pada pengguna.

Adapun pada aplikasi untuk psikolog, tingkat keberhasilan pengguna yang harus didapatkan adalah 100%, karena semua skenario yang diujicobakan sangat penting dan berpengaruh dengan proses utama dalam melakukan konseling.

6.2.2 Aspek Efisiensi

Untuk aspek efisiensi, matriks keberhasilannya ditentukan dengan mengestimasi berapa waktu yang akan ditempuh pengguna/responden uji coba dalam menyelesaikan sebuah task. Estimasi waktu ini ditentukan berdasarkan panjang atau tidaknya sebuah skenario dan seberapa rumit skenario tersebut

dapat dilakukan [47]. Tabel 6.2 menunjukkan matriks durasi ideal pada setiap skenario uji coba.

Tabel 6.2 Matriks Keberhasilan Aspek Efisiensi

ID Skenario	Durasi (detik)	ID Skenario	Durasi (detik)
Aplikasi Untuk Klien		Aplikasi Untuk Psikolog	
SK00	15	SP00	10
SK01	10	SP01	20
SK02	70	SP02	30
SK03	20	SP03	65
SK04	40	SP04	25
SK05	25	SP05	30
SK07	20	SP06	20
SK08	15	-	-
SK09	15	-	-

6.2.3 Aspek Kepuasan

Untuk menentukan matriks keberhasilan aspek kepuasan, digunakan perhitungan dengan bantuan teknik *System Usability Scale (SUS)* dengan skor SUS minimal 71,4 agar desain prototipe aplikasi untuk klien dan psikolog dapat dimasukkan dalam kategori “*Good*” dan “*Acceptable*” [48].

6.3 Responden Pengujian

Responden Pengujian dibagi menjadi 2 kelompok pengguna, yaitu pengguna klien dan pengguna psikolog. Berikut ini adalah demografi dari responden *usability test* yang berpartisipasi dalam pengujian desain prototipe.

6.3.1 Responden Klien

Adapun beberapa responden dari sisi klien yang berpartisipasi dalam kegiatan uji coba kebergunaan dalam tugas akhir ini dapat dilihat pada Tabel 6.3.

Tabel 6.3 Responden Pengujian (Klien)

Nama	Usia	Pekerjaan	Pernah Konseling <i>Online</i>
Kartika Wahyuningtyas	22	Pekerja Paruh Waktu	Ya
Zafira Amani	21	Mahasiswa	Ya
Aima Sari	22	Pekerja Paruh Waktu	Ya
Adismara Putri	23	Karyawan Swasta	Ya
Betari Aisyah	23	Karyawan Swasta	Ya

Pengujian desain prototipe terhadap responden klien dilakukan pada tanggal 29-30 Juni 2019 di berbagai tempat di Kota Surabaya, seperti di Gedung Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, Koridor Co-Working Space dan Kawasan Darmo Kota Surabaya. Responden tersebut dipilih karena mereka merupakan pelanggan dari konseling *online* yang disediakan oleh aplikasi PT XYZ.

6.3.2 Responden Psikolog

Responden dari kelompok pengguna psikolog yang berpartisipasi dalam kegiatan uji coba kebergunaan dalam tugas akhir ini dapat dilihat pada Tabel 6.4.

Tabel 6.4 Responden Pengujian (Psikolog)

Nama	Pekerjaan	Pernah menangani konseling <i>online</i>
Fitria Purwaningsih	Regular Reliever	Ya
Adelia Khairunnisa	Regular Reliever	Ya
Aurel V. Dias	Ex. Head of Reliever	Ya
Evi Yemima K.	Psikolog	Ya
Prita Y. Maharani	Psikolog	Ya

Adapun pada pengguna psikolog, target respondennya adalah beberapa orang yang sudah menangani kasus konseling dengan menggunakan media *online*. Beberapa di antara responden merupakan *Regular Reliever*, yaitu orang dengan ahli di keilmuan psikologi yang menangani kasus konseling pada aplikasi PT XYZ, sedangkan sisanya merupakan psikolog paruh waktu yang selain melayani kasus konseling di PT XYZ, mereka juga bekerja untuk perusahaan dan biro psikologi tertentu. Pengujian kepada pengguna psikolog ini dilakukan pada tanggal 24 – 29 Juni 2019 di berbagai tempat di Kota Surabaya, seperti Gedung Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, Command Center Gedung Siola Surabaya serta Koridor Co-Working Space.

6.4 Skenario Pengujian

Berikut ini adalah skenario yang digunakan dalam pengujian prototipe yang berhasil dirancang.

6.4.1 Skenario Pengujian Pengguna Klien

Dalam melakukan *usability test* kepada pengguna, digunakan skenario yang telah dibuat pada bab sebelumnya sebagai

skenario yang harus dilakukan oleh peserta uji coba. Skenario tersebut dapat dilihat pada Tabel 6.5.

Tabel 6.5 Skenario Pengujian Klien

Kode Skenario	Skenario
SK00	Anda adalah pengguna yang baru saja <i>install</i> aplikasi ini di <i>smartphone</i> Anda. Karena baru pertama kali, maka Anda akan diminta untuk membuat akun, silahkan buat akun Anda dengan menggunakan alamat email dan password yang sudah disediakan.
SK01	Anda baru saja meng- <i>install</i> aplikasi ini di <i>smartphone</i> Anda. Anda teringat ternyata pernah mendaftarkan alamat email Anda ke dalam aplikasi ini. Silahkan masuk ke dalam aplikasi ini menggunakan alamat email Anda yang sudah disediakan.
SK02	Ketika pertama kali masuk ke dalam aplikasi, Anda akan diminta untuk mengisi pre-assessment dan memilih jadwal konseling Anda. Silahkan isi assessment yang dimaksud serta pilih jadwal konseling pada hari Jumat 28 Juni 2019 pukul 20.00
SK03	Setelah Anda mendapatkan psikolog, segera chat psikolog yang sudah terhubung dengan Anda dan ceritakan permasalahan Anda.
SK04	Ketika memasuki waktu beberapa menit sebelum sesi yang Anda jadwalkan pada 28 Juni 2019, akan muncul pemberitahuan. Silahkan cek pemberitahuan tersebut dan chat psikolog Anda untuk melakukan konseling.
SK05	Setelah konseling selesai, Anda harus mengisikan rating dan menuliskan review. Karena konseling yang diberikan sangat

Kode Skenario	Skenario
	memuaskan, silahkan berikan penilaian terbaik dari Anda dan tuliskan review kepada psikolog Anda.
SK07	Karena adanya suatu hal, Anda yang sebelumnya memilih jadwal konseling pada hari Jumat 28 Juni 2019 pukul 20.00 berencana mengganti jadwal tersebut menjadi hari Jumat 28 Juni 2019 pukul 19.00, untuk menjadwalkan ulang jadwal konseling Anda, silahkan gunakan desain prototipe ini.
SK08	Setelah Anda menyelesaikan sesi konseling Anda, Anda merasa penasaran dengan masalah yang Anda alami. Oleh karena itu, Anda mulai mencari artikel tips, trik dan pengetahuan seputar hal yang Anda alami. Silahkan cari artikel mengenai cara mengatasi hari yang berat menggunakan desain prototipe ini.
SK09	Setelah Anda selesai melakukan konseling, Anda merasa chat yang ada di aplikasi ini sangat personal, sehingga Anda perlu mengamankannya. Silahkan demonstrasikan bagaimana cara yang akan Anda lakukan untuk mengamankan chat Anda dengan menggunakan desain prototipe aplikasi ini.

6.4.2 Skenario Pengujian Pengguna Psikolog

Adapun skenario pengujian untuk peserta uji coba prototipe aplikasi untuk psikolog akan menggunakan skenario yang dapat dilihat pada Tabel 6.6.

Tabel 6.6 Skenario Pengujian Psikolog

Kode Skenario	Skenario
SP00	Anda adalah psikolog yang baru saja bergabung dengan PT XYZ. Alamat email Anda sudah terdaftar di aplikasi PT XYZ dan silahkan login untuk menggunakan aplikasi.
SP01	Pada suatu hari, muncul pemberitahuan bahwa Anda mendapatkan klien baru. Sesuai dengan prosedur, silahkan lihat detail klien baru tersebut, kapan jadwal konselingnya kemudian sapa klien Anda.
SP02	Salah satu prosedur di PT XYZ adalah psikolog harus menentukan jam praktik sendiri. Akan tetapi karena suatu hal, Anda memilih jam praktik hari Senin jam 18.00-21.00 dan Selasa jam 16.00. Oleh karena itu silahkan pilih jam praktik Anda menggunakan aplikasi ini.
SP03	Hari ini adalah jadwal Anda menangani konseling dengan klien bernama bunga. Silahkan mulai sesi konseling untuk bunga, dan kemudian stop sesi tersebut.
SP04	Anda sudah selesai melakukan konseling dengan Bunga, sebagai psikolog yang baik, Anda akan memberikan sebuah saran/tips/rekomendasi kepada Bunga. Silahkan berikan rekomendasi tersebut melalui aplikasi ini, dan selanjutnya lihat rating yang diberikan oleh Bunga kepada Anda
SP05	Anda sedang menangani kasus dari klien Anda yang bernama Bunga. Akan tetapi karena suatu hal, Anda harus mereschedule jadwal konseling Anda dengan Bunga menjadi hari Jumat jam 20.00.

Kode Skenario	Skenario
SP06	Anda mendapatkan klien bernama bunga, akan tetapi setelah melakukan penggalan yang mendalam, Anda mendapatkan bahwa masalah yang dialami oleh Bunga bukanlah keahlian Anda. Oleh karena itu, Anda berencana untuk menyerahkan klien Anda kepada psikolog bernama Dontae Little menggunakan aplikasi ini

6.5 Hasil Pengujian Dengan Pengguna Klien

Berikut ini adalah hasil *usability test* desain prototipe aplikasi untuk klien konseling yang akan dievaluasi berdasarkan 3 aspek, yaitu efektivitas, efisiensi dan kepuasan pengguna.

6.5.1 Aspek *Usability* Efektivitas Prototipe

Aspek efektivitas pada rancangan prototipe diukur dengan menggunakan tingkat keberhasilan pengguna klien dalam menggunakan prototipe yang diberikan. Tingkat keberhasilan (Efektivitas) dihitung menggunakan rumus:

$$Efektivitas = \frac{\text{Jumlah tugas yang berhasil diselesaikan}}{\text{Jumlah tugas yang diberikan}} \times 100\%$$

Berikut ini adalah hasil pengukuran tingkat keberhasilan pengguna dalam menggunakan prototipe.

6.5.1.1 Tingkat Keberhasilan Penggunaan Responden 1

Berdasarkan Tabel 6.7, apabila dimasukkan ke dalam rumus efektivitas, maka akan didapatkan hasil sebagai berikut:

$$Efektivitas = \frac{9}{9} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, **responden 1 berhasil menjalankan skenario penggunaan dengan tingkat keberhasilan 100%.**

Tabel 6.7 Tingkat Keberhasilan Responden 1 (Klien)

Task/Skenario	Berhasil/Tidak
SK00	Berhasil
SK01	Berhasil
SK02	Berhasil
SK03	Berhasil
SK05	Berhasil
SK06	Berhasil
SK07	Berhasil
SK08	Berhasil
SK09	Berhasil

6.5.1.2 Tingkat Keberhasilan Penggunaan Responden 2

Berdasarkan Tabel 6.8, apabila dimasukkan ke dalam rumus efektivitas, maka akan didapatkan hasil sebagai berikut:

$$Efektivitas = \frac{9}{9} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, **responden 2 berhasil menjalankan skenario penggunaan dengan tingkat keberhasilan 100%.**

Tabel 6.8 Tingkat Keberhasilan Responden 2 (Klien)

Task/Skenario	Berhasil/Tidak
SK00	Berhasil
SK01	Berhasil
SK02	Berhasil
SK03	Berhasil
SK05	Berhasil

Task/Skenario	Berhasil/Tidak
SK06	Berhasil
SK07	Berhasil
SK08	Berhasil
SK09	Berhasil

6.5.1.3 Tingkat Keberhasilan Penggunaan Responden 3

Berdasarkan Tabel 6.9, apabila dimasukkan ke dalam rumus efektivitas, maka akan didapatkan hasil sebagai berikut:

$$Efektivitas = \frac{9}{9} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, **responden 3 berhasil menjalankan skenario penggunaan dengan tingkat keberhasilan 100%.**

Tabel 6.9 Tingkat Keberhasilan Responden 3 (Klien)

Task/Skenario	Berhasil/Tidak
SK00	Berhasil
SK01	Berhasil
SK02	Berhasil
SK03	Berhasil
SK05	Berhasil
SK06	Berhasil
SK07	Berhasil
SK08	Berhasil
SK09	Berhasil

6.5.1.4 Tingkat Keberhasilan Penggunaan Responden 4

Berdasarkan Tabel 6.10, apabila dimasukkan ke dalam rumus efektivitas, maka akan didapatkan hasil sebagai berikut:

$$Efektivitas = \frac{9}{9} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, **responden 4 berhasil menjalankan skenario penggunaan dengan tingkat keberhasilan 100%**.

Tabel 6.10 Tingkat Keberhasilan Responden 4 (Klien)

Task/Skenario	Berhasil/Tidak
SK00	Berhasil
SK01	Berhasil
SK02	Berhasil
SK03	Berhasil
SK05	Berhasil
SK06	Berhasil
SK07	Berhasil
SK08	Berhasil
SK09	Berhasil

6.5.1.5 Tingkat Keberhasilan Penggunaan Responden 5

Berdasarkan Tabel 6.11, apabila dimasukkan ke dalam rumus efektivitas, maka akan didapatkan hasil sebagai berikut:

$$Efektivitas = \frac{9}{9} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, **responden 5 berhasil menjalankan skenario penggunaan dengan tingkat keberhasilan 100%**.

Tabel 6.11 Tingkat Keberhasilan Responden 5 (Klien)

Task/Skenario	Berhasil/Tidak
SK00	Berhasil
SK01	Berhasil
SK02	Berhasil
SK03	Berhasil
SK05	Berhasil
SK06	Berhasil
SK07	Berhasil
SK08	Berhasil
SK09	Berhasil

6.5.2 Aspek *Usability* Efisiensi Prototipe

Efisiensi dihitung berdasarkan waktu yang dibutuhkan oleh partisipan uji coba dalam menyelesaikan suatu task/skenario. Berikut ini adalah hasil perhitungan rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh klien untuk berhasil menyelesaikan suatu task/skenario.

6.5.2.1 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK00

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 6.12, **rata-rata pengguna klien menyelesaikan skenario ini dalam waktu 5,36 detik.**

Tabel 6.12 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK00

Nomor Responden	Berhasil/Tidak	Durasi Pengerjaan
1	1	4,89 Detik
2	1	5,17 Detik

3	1	4,67 Detik
4	1	5,30 Detik
5	1	6,80 Detik
Rata-rata		5,36 Detik

6.5.2.2 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK01

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 6.13, **rata-rata pengguna klien menyelesaikan skenario ini dalam waktu 6,656 detik.**

Tabel 6.13 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK01

Nomor Responden	Berhasil/Tidak	Durasi Pengerjaan
1	1	3,00 Detik
2	1	7,88 Detik
3	1	15,0 Detik
4	1	2,80 Detik
5	1	4,60 Detik
Rata-rata		6,656 Detik

6.5.2.3 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK02

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 6.14, **rata-rata pengguna klien menyelesaikan skenario ini dalam waktu 63,672 detik.**

Tabel 6.14 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK02

Nomor Responden	Berhasil/Tidak	Durasi Pengerjaan
1	1	45,35 Detik
2	1	46,22 Detik

Nomor Responden	Berhasil/Tidak	Durasi Pengerjaan
3	1	112 Detik
4	1	57,54 Detik
5	1	57,25 Detik
Rata-rata		63,672 Detik

6.5.2.4 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK03

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 6.15, **rata-rata pengguna klien menyelesaikan skenario ini dalam waktu 17,312 detik.**

Tabel 6.15 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK03

Nomor Responden	Berhasil/Tidak	Durasi Pengerjaan
1	1	6,55 Detik
2	1	11 Detik
3	1	50,68 Detik
4	1	8,16 Detik
5	1	10,17 Detik
Rata-rata		17,312 Detik

6.5.2.5 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK04

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 6.16, **rata-rata pengguna klien menyelesaikan skenario ini dalam waktu 38,28 detik.**

Tabel 6.16 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK04

Nomor Responden	Berhasil/Tidak	Durasi Pengerjaan
1	1	38,01 Detik
2	1	35,64 Detik
3	1	50 Detik
4	1	30,721 Detik
5	1	37,057 Detik
Rata-rata		38,28 Detik

6.5.2.6 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK05

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 6.17, **rata-rata pengguna klien menyelesaikan skenario ini dalam waktu 22,472 detik.**

Tabel 6.17 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK05

Nomor Responden	Berhasil/Tidak	Durasi Pengerjaan
1	1	17,75 Detik
2	1	9 Detik
3	1	45,67 Detik
4	1	31,59 Detik
5	1	8,35 Detik
Rata-rata		22,472 Detik

6.5.2.7 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK07

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 6.18, **rata-rata pengguna klien menyelesaikan skenario ini dalam waktu 18,8 detik.**

Tabel 6.18 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK07

Nomor Responden	Berhasil/Tidak	Durasi Pengerjaan
1	1	18,5 Detik
2	1	19,38 Detik
3	1	26 Detik
4	1	13,5 Detik
5	1	16,64 Detik
Rata-rata		18,8 Detik

6.5.2.8 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK08

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 6.19, **rata-rata pengguna klien menyelesaikan skenario ini dalam waktu 36,23 detik.**

Tabel 6.19 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK08

Nomor Responden	Berhasil/Tidak	Durasi Pengerjaan
1	1	10 Detik
2	1	22,5 Detik
3	1	99 Detik
4	1	19,8 Detik
5	1	29,85 Detik
Rata-rata		36,23 Detik

6.5.2.9 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK09

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 6.20, **rata-rata pengguna klien menyelesaikan skenario ini dalam waktu 12,55 detik.**

Tabel 6.20 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SK09

Nomor Responden	Berhasil/Tidak	Durasi Pengerjaan
1	1	12,87 Detik
2	1	14 Detik
3	1	16,92 Detik
4	1	7,9 Detik
5	1	11,05 Detik
Rata-rata		12,55 Detik

6.5.3 Aspek *Usability* Kepuasan Pengguna Terhadap Prototipe

Dalam mengukur kepuasan pengguna ketika menggunakan desain prototipe, instrument yang digunakan adalah kuesioner *System Usability Scale* yang diciptakan oleh John Brooke untuk mengevaluasi kebergunaan dari suatu sistem terhadap standar industri [49]. Adapun hasil penilaian responden *usability test* terhadap desain prototipe berdasarkan perhitungan *System Usability Scale* dapat dilihat pada Tabel 6.21.

Tabel 6.21 Skor SUS Desain Prototipe Untuk Klien

Responden	Hasil Penilaian	Nilai
Responden 1	28x2,5	70
Responden 2	37x2,5	92,5
Responden 3	29x2,5	72,5
Responden 4	28x2,5	70

Responden	Hasil Penilaian	Nilai
Responden 5	32x2,5	80
Rata-rata Nilai SUS		77

Selanjutnya setelah didapatkan rata-rata nilai *System Usability Scale*, skor tersebut akan dikategorikan berdasarkan kategori nilai yang sudah ada. Menurut Brooke, agar sistem masuk ke dalam kategori dapat diterima (*Acceptable*), maka sistem harus mendapatkan skor SUS minimal 70 [48]. Sedangkan menurut Bangor, skor SUS dapat dianggap bagus (*Good*) apabila memiliki nilai lebih dari 71,4. Berdasarkan pada hasil survei yang dilakukan kepada responden, **desain prototipe aplikasi konseling untuk klien ini memiliki nilai 77 sehingga desain prototipe ini termasuk dalam kategori dapat diterima dengan bagus.**

6.6 Hasil Pengujian Dengan Pengguna Psikolog

Berikut ini adalah hasil *usability test* desain prototipe aplikasi untuk psikolog yang akan dievaluasi berdasarkan 3 aspek, yaitu efektivitas, efisiensi dan kepuasan pengguna.

6.6.1 Aspek *Usability* Efektivitas Prototipe

Aspek efektivitas pada rancangan prototipe diukur dengan menggunakan tingkat keberhasilan pengguna psikolog dalam menggunakan prototipe yang diberikan. Pada laporan ini, skor 1 akan diberikan untuk task yang berhasil dikerjakan oleh pengguna, sedangkan untuk task yang gagal, akan dinilai dengan skor 0. Tingkat keberhasilan (Efektivitas) dihitung menggunakan rumus:

$$Efektivitas = \frac{\text{Jumlah tugas yang berhasil diselesaikan}}{\text{Jumlah tugas yang diberikan}} \times 100\%$$

Berikut ini adalah hasil pengukuran tingkat keberhasilan pengguna dalam menggunakan prototipe.

6.6.1.1 Tingkat Keberhasilan Penggunaan Responden 1

Berdasarkan Tabel 6.22, apabila dimasukkan ke dalam rumus efektivitas, maka akan didapatkan hasil sebagai berikut:

$$Efektivitas = \frac{7}{7} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, **responden 1 berhasil menjalankan skenario penggunaan dengan tingkat keberhasilan 100%.**

Tabel 6.22 Tingkat Keberhasilan Responden 1 (Psikolog)

Task/Skenario	Berhasil/Tidak
SP00	Berhasil
SP01	Berhasil
SP02	Berhasil
SP03	Berhasil
SP04	Berhasil
SP05	Berhasil
SP06	Berhasil

6.6.1.2 Tingkat Keberhasilan Penggunaan Responden 2

Berdasarkan Tabel 6.23, apabila dimasukkan ke dalam rumus efektivitas, maka akan didapatkan hasil sebagai berikut:

$$Efektivitas = \frac{7}{7} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, **responden 2 berhasil menjalankan skenario penggunaan dengan tingkat keberhasilan 100%.**

Tabel 6.23 Tingkat Keberhasilan Responden 2 (Psikolog)

Task/Skenario	Berhasil/Tidak
SP00	Berhasil
SP01	Berhasil
SP02	Berhasil
SP03	Berhasil
SP04	Berhasil
SP05	Berhasil
SP06	Berhasil

6.6.1.3 Tingkat Keberhasilan Penggunaan Responden 3

Berdasarkan Tabel 6.24, apabila dimasukkan ke dalam rumus efektivitas, maka akan didapatkan hasil sebagai berikut:

$$Efektivitas = \frac{7}{7} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, **responden 3 berhasil menjalankan skenario penggunaan dengan tingkat keberhasilan 100%.**

Tabel 6.24 Tingkat Keberhasilan Responden 3 (Psikolog)

Task/Skenario	Berhasil/Tidak
SP00	Berhasil
SP01	Berhasil
SP02	Berhasil
SP03	Berhasil
SP04	Berhasil
SP05	Berhasil
SP06	Berhasil

6.6.1.4 Tingkat Keberhasilan Penggunaan Responden 4

Berdasarkan Tabel 6.25, apabila dimasukkan ke dalam rumus efektivitas, maka akan didapatkan hasil sebagai berikut:

$$Efektivitas = \frac{7}{7} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, **responden 4 berhasil menjalankan skenario penggunaan dengan tingkat keberhasilan 100%.**

Tabel 6.25 Tingkat Keberhasilan Responden 4 (Psikolog)

Task/Skenario	Berhasil/Tidak
SP00	Berhasil
SP01	Berhasil
SP02	Berhasil
SP03	Berhasil
SP04	Berhasil
SP05	Berhasil
SP06	Berhasil

6.6.1.5 Tingkat Keberhasilan Penggunaan Responden 5

Berdasarkan Tabel 6.26, apabila dimasukkan ke dalam rumus efektivitas, maka akan didapatkan hasil sebagai berikut:

$$Efektivitas = \frac{7}{7} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, **responden 5 berhasil menjalankan skenario penggunaan dengan tingkat keberhasilan 100%.**

Tabel 6.26 Tingkat Keberhasilan Responden 5 (Psikolog)

Task/Skenario	Berhasil/Tidak
SP00	Berhasil
SP01	Berhasil
SP02	Berhasil
SP03	Berhasil
SP04	Berhasil
SP05	Berhasil
SP06	Berhasil

6.6.2 Aspek *Usability* Efisiensi Prototipe

Berikut ini adalah hasil perhitungan efisiensi waktu yang dibutuhkan oleh psikolog untuk berhasil menyelesaikan suatu task/skenario:

6.6.2.1 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SP00

Berdasarkan hasil pengujian Tabel 6.27, **rata-rata pengguna psikolog dapat menyelesaikan skenario SP00 dalam waktu 4,45 detik.**

Tabel 6.27 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SP00

Nomor Responden	Berhasil/Tidak	Durasi Pengerjaan (detik)
1	1	8,49
2	1	2,28
3	1	2,00
4	1	4,18
5	1	5,31
Rata-rata		4,45

6.6.2.2 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SP01

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 6.28, **rata-rata pengguna psikolog dapat menyelesaikan skenario SP01 dalam waktu 42,75 detik.**

Tabel 6.28 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SP01

Nomor Responden	Berhasil/Tidak	Durasi Pengerjaan
1	1	60,00
2	1	46,13
3	1	24,00
4	1	49,13
5	1	34,48
Rata-rata		42,75

6.6.2.3 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SP02

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 6.29, **rata-rata pengguna psikolog dapat menyelesaikan skenario SP02 dalam waktu 43,8 detik.**

Tabel 6.29 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SP02

Nomor Responden	Berhasil/Tidak	Durasi Pengerjaan (detik)
1	1	37,00
2	1	65,40
3	1	33,00
4	1	29,26
5	1	54,34
Rata-rata		43,8

6.6.2.4 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SP03

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 6.30, **rata-rata pengguna psikolog dapat menyelesaikan skenario SP03 dalam waktu 72,25 detik.**

Tabel 6.30 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SP03

Nomor Responden	Berhasil/Tidak	Durasi Pengerjaan (detik)
1	1	116
2	1	78,16
3	1	66,00
4	1	62,00
5	1	54,07
Rata-rata		72,25

6.6.2.5 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SP04

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 6.31, **rata-rata pengguna psikolog dapat menyelesaikan skenario SP04 dalam waktu 12,86 detik.**

Tabel 6.31 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SP04

Nomor Responden	Berhasil/Tidak	Durasi Pengerjaan (detik)
1	1	8,79
2	1	10,69
3	1	6,72
4	1	16,55
5	1	21,57
Rata-rata		12,86

6.6.2.6 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SP05

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 6.32, **rata-rata pengguna psikolog dapat menyelesaikan skenario SP05 dalam waktu 20,69 detik.**

Tabel 6.32 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SP05

Nomor Responden	Berhasil/Tidak	Durasi Pengerjaan
1	1	14,34
2	1	35,89
3	1	16,79
4	1	10
5	1	26,43
Rata-rata		20,69

6.6.2.7 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SP06

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 6.33, **rata-rata pengguna psikolog dapat menyelesaikan skenario SP00 dalam waktu 19,65 detik.**

Tabel 6.33 Rata-rata Waktu Pengerjaan Skenario SP06

Nomor Responden	Berhasil/Tidak	Durasi Pengerjaan
1	1	17,60
2	1	15,08
3	1	16,99
4	1	10,00
5	1	38,60
Rata-rata		19,65

6.6.3 Aspek *Usability* Kepuasan Pengguna Terhadap Prototipe

Adapun hasil penilaian responden *usability test* terhadap desain prototipe berdasarkan perhitungan *System Usability Scale* dapat dilihat pada Tabel 6.34.

Tabel 6.34 Skor SUS Desain Prototipe Untuk Psikolog

Responden	Hasil Penilaian	Nilai
Responden 1	25x2,5	62,5
Responden 2	22x2,5	62,5
Responden 3	31x2,5	77,5
Responden 4	37x2,5	92,5
Responden 5	27x2,5	67,5
Rata-rata Nilai SUS		72,5

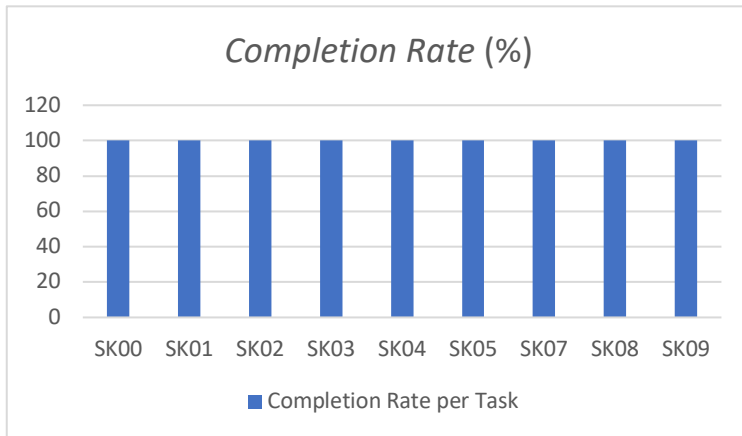
Selanjutnya setelah didapatkan rata-rata nilai *System Usability Scale*, skor tersebut akan dikategorikan ke dalam kategori nilai yang sudah ada. Menurut Brooke, agar sistem masuk ke dalam kategori dapat diterima (*Acceptable*), maka sistem harus mendapatkan skor SUS minimal 70 [48]. Sedangkan menurut Bangor, skor SUS dapat dianggap bagus (*Good*) apabila memiliki nilai lebih dari 71,4. Berdasarkan pada hasil survei yang dilakukan kepada responden, **desain prototipe aplikasi konseling untuk psikolog ini memiliki nilai 72,5 sehingga desain prototipe ini dapat diterima dengan bagus.**

6.7 Evaluasi Desain Prototipe Aplikasi Klien

Setelah mendapatkan data hasil pengujian melalui *usability test*, dilakukan evaluasi hasil dari pengujian tersebut terhadap beberapa matriks yang telah ditentukan pada tahap sebelumnya. Berikut ini adalah hasil evaluasi desain prototipe terhadap aspek matriks tersebut.

6.7.1 Evaluasi Efektivitas Penggunaan oleh Klien

Gambar 6.1 menunjukkan hasil perbandingan *completion rate* dari setiap responden pengujian.

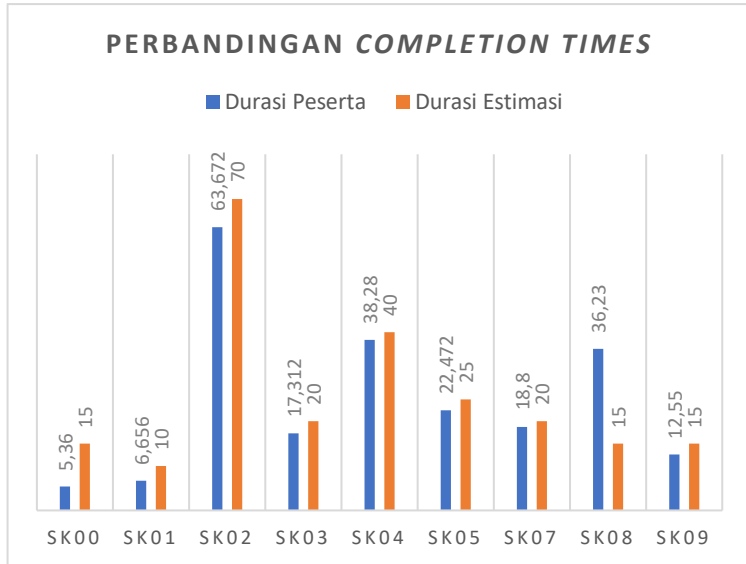


Gambar 6.1 *Completion Rate* Responden Klien

Berdasarkan pengujian efektivitas, ditemukan bahwa seluruh task yang dikerjakan oleh responden pengujian dapat diselesaikan dengan presentase 100%. Angka tersebut lebih bagus daripada goal yang ditentukan sebelumnya yaitu sebesar 88,89%. Oleh karena itu, **aspek efektivitas pada desain prototipe untuk klien telah terpenuhi dan sesuai dengan target yang diharapkan.**

6.7.2 Evaluasi Efisiensi Penggunaan Oleh Klien

Adapun hasil evaluasi efisiensi dilakukan dengan membandingkan durasi waktu yang ditempuh pengguna dalam melengkapi sebuah skenario dengan estimasi waktu yang telah ditentukan pada tahap sebelumnya. Gambar 6.2 menunjukkan perbandingan antara durasi yang diperlukan pengguna dalam menyelesaikan sebuah task/skenario dengan durasi yang diestimasi sebagai matriks keberhasilan.



Gambar 6.2 Perbandingan *Completion Time* Penggunaan Oleh Klien

Berdasarkan hasil perbandingan pada Gambar 6.2, sebagian besar skenario berhasil diselesaikan lebih cepat dibandingkan dengan matriks yang ditentukan (durasi yang diestimasi). Akan tetapi, masih terdapat satu skenario yang belum memenuhi target durasi. Skenario yang dimaksud adalah skenario SK08 (Menemukan artikel sesuai dengan skenario).

Selama pengguna mencoba berinteraksi dengan desain prototipe, terdapat beberapa hal yang membuat mereka mengalami kesusahan sehingga mereka membutuhkan waktu yang lebih banyak untuk menyelesaikan skenario tersebut. Beberapa permasalahan tersebut didapatkan melalui observasi dan wawancara setelah pengguna mencoba memakai desain prototipe. Beberapa permasalahan yang berhasil ditemukan selama proses pengujian ini dapat dilihat pada Tabel 6.35.

Tabel 6.35 Masalah dan Usulan Perbaikan

Kode Skenario	Masalah	Usulan Perbaikan
SK07	Kesulitan untuk menemukan tombol reschedule untuk mengajukan pergantian jadwal	Terdapat semacam <i>tour/tooltips</i> yang memberitahu pengguna mengenai fungsi dan letak tombol
SK02	Tidak percaya dengan hasil <i>assessment</i> yang diberikan dan tidak mengetahui skala dari nilai <i>assessment</i>	Terdapat penjelasan mengenai dasar/teori yang digunakan untuk menghitung hasil <i>assessment</i> dan menampilkan nilai skala hasil <i>assessment</i>
SK08	Tidak tahu jika tampilan bisa discroll ke bawah, sehingga tidak menyadari kalau ternyata masih ada banyak menu dan fitur	Beberapa menu ditaruh di bagian atas sehingga pengguna tahu jika layar tampilan dapat discroll ke bawah
SK09	Tidak menyadari jika ada menu untuk memproteksi aplikasi dengan PIN	Terdapat tutorial atau onboarding yang menginformasikan menu/fitur ini

6.7.3 Evaluasi Kepuasan Penggunaan Oleh Klien

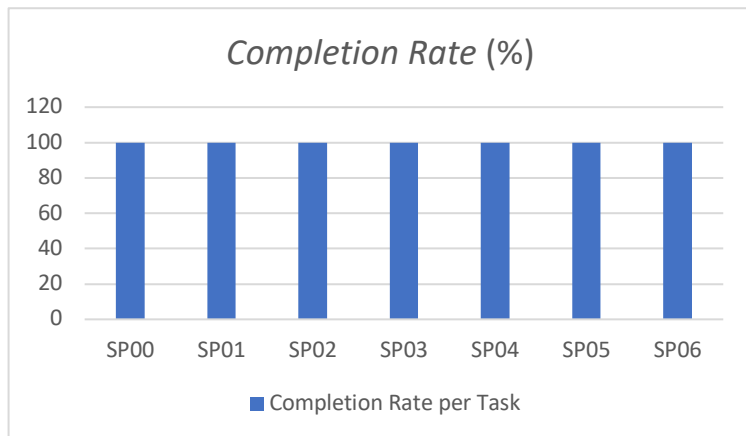
Berdasarkan perhitungan nilai SUS yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, untuk prototipe aplikasi konseling yang akan digunakan oleh pengguna memiliki skor SUS sebesar 77. **Hal tersebut sudah sesuai dengan target matriks keberhasilan yang ditentukan** sebelumnya dan berdasarkan kategorisasi nilai SUS yang dikeluarkan oleh Brooke dan Bangor, desain prototipe dengan skor ini termasuk dalam kategori “*Good*” dan “*Acceptable*” [48].

6.8 Evaluasi Desain Prototipe Aplikasi Klien

Selain mengevaluasi desain prototipe aplikasi untuk klien, evaluasi desain prototipe untuk psikolog juga dilakukan dengan menggunakan 3 aspek yaitu efektivitas, efisiensi dan kepuasan dalam menggunakan, yang akan dijelaskan pada sub-bab berikut ini.

6.8.1 Evaluasi Efektivitas Penggunaan Oleh Psikolog

Adapun hasil perhitungan efektivitas setiap skenario/task yang dilakukan oleh responden pengujian dapat dilihat pada Gambar 6.3.

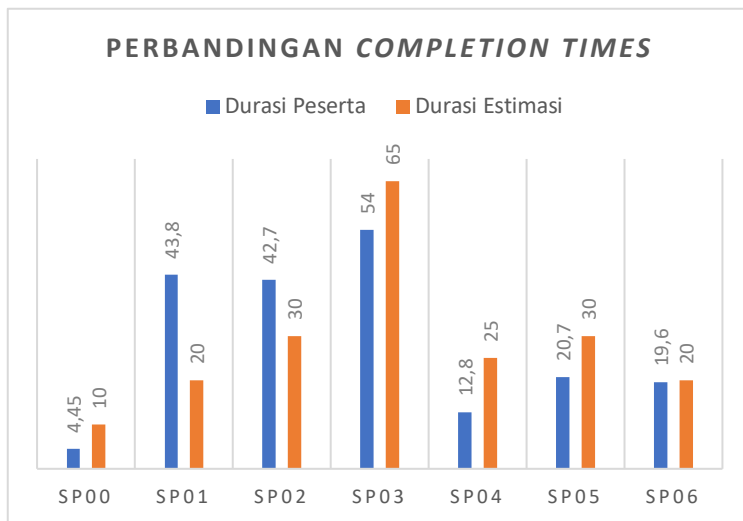


Gambar 6.3 *Completion Rate* Responden Klien

Berdasarkan Gambar 6.3, seluruh task/skenario yang diberikan kepada pengguna dapat diselesaikan dengan tingkat keberhasilan 100% sehingga aspek efektivitas pada desain prototipe telah **memenuhi target yang telah ditentukan pada tahap sebelumnya**.

6.8.2 Evaluasi Efisiensi Penggunaan Oleh Psikolog

Evaluasi efisiensi penggunaan oleh psikolog dilakukan dengan membandingkan durasi waktu antara waktu yang diperlukan oleh responden uji coba dengan waktu/durasi yang telah ditentukan sebagai matriks keberhasilan. Hasil perbandingan antara durasi yang dibutuhkan psikolog untuk menyelesaikan sebuah skenario dan waktu yang telah diestimasikan dapat dilihat pada Gambar 6.4.



Gambar 6.4 Perbandingan *Completion Time* Penggunaan Oleh Psikolog

Berdasarkan Gambar 6.4, terdapat 2 skenario yang tidak memenuhi waktu yang diharapkan. Skenario tersebut antara lain SP01 (Menerima Klien Baru) dan SP02 (Mengatur Jadwal Praktik Konseling). Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, salah satu hal yang membuat responden lama ketika mengerjakan skenario tersebut adalah responden perlu

mempelajari beberapa hal terlebih dahulu mengenai fitur dan tombol yang ada. Responden masih belum terlalu familiar dengan layout yang diusulkan sehingga mengalami kebingungan ketika ingin mencari tombol untuk menyelesaikan skenario yang diberikan. Selain dua permasalahan tersebut, beberapa permasalahan lain yang teridentifikasi setelah melakukan pengujian kepada pengguna secara langsung dapat dilihat pada Tabel 6.36.

Tabel 6.36 Masalah dan Usulan Perbaikan

Kode Skenario	Masalah	Usulan Perbaikan
SP01	Nama hari dan tombol simpan tidak terlalu terlihat	Pergantian warna agar lebih kontras dan <i>tooltips</i> untuk menunjukkan letak tombol simpan
SP03	Tidak tahu jika ingin mulai harus menekan tombol “Start Session” dan letak tombolnya tidak terlihat	Mengganti ikon yang sekarang sehingga lebih terlihat dan menonjol
SP05	Keberatan jika harus melihat detail sesi terlebih dahulu hanya untuk sekedar melihat rating	Informasi rating ditaruh di luar halaman detail sesi atau ditaruh pada list riwayat konseling

6.8.3 Evaluasi Kepuasan Penggunaan Oleh Psikolog

Berdasarkan perhitungan nilai SUS yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, untuk prototipe aplikasi konseling yang akan digunakan oleh psikolog memiliki skor SUS sebesar 72,5.

Hal tersebut sudah sesuai dengan target matriks

keberhasilan yang ditentukan sebelumnya dan berdasarkan kategorisasi nilai SUS yang dikeluarkan oleh Brooke dan Bangor, desain prototipe dengan skor ini termasuk dalam kategori “*Good*” dan “*Acceptable*” [48].

6.9 Evaluasi Heuristik

Setelah melakukan pengujian langsung kepada pengguna, dalam tugas akhir ini juga dilakukan evaluasi dengan Teknik *Heuristic Evaluation*. Pada evaluasi heuristik, pakar akan memberikan *judgement* mereka terhadap desain prototipe berdasarkan 10 prinsip heuristik *usability*.

6.9.1 Mekanisme Evaluasi Heuristik

Evaluasi heuristik dalam tugas akhir ini dibagi menjadi 3 tahap seperti pada Gambar 6.5, yaitu dimulai dengan proses *briefing*, pelaksanaan evaluasi dan *debriefing*.



Gambar 6.5 Mekanisme Evaluasi Heuristik

6.9.1.1 Briefing Session

Tahap ini merupakan tahap persiapan terhadap kebutuhan proses evaluasi serta mengenalkan desain prototipe yang akan direview oleh pakar. Persiapan dalam evaluasi heuristik meliputi persiapan terhadap kebutuhan proses pengujian seperti laptop dan *smartphone* untuk menggunakan dan mengeksplorasi prototipe. Pada tahap ini juga akan dijelaskan mengenai fungsi-fungsi apa saja yang terdapat dalam desain prototipe aplikasi yang akan dinilai oleh para pakar. Adapun fitur-fitur yang disebutkan akan mengacu pada skenario penggunaan yang telah dijelaskan pada bab 5.

6.9.1.2 Evaluation Period

Tahap ini merupakan tahap dimana evaluasi dilaksanakan. Pada tahap ini, *evaluator* akan mengeksplorasi desain prototipe dan kemudian akan memberikan komentar/penilaian berdasarkan komentar *evaluator*. Adapun beberapa pertanyaan yang diajukan kepada *evaluator* selama tahap evaluasi berlangsung dapat dilihat pada Tabel 6.37.

Tabel 6.37 Prinsip Heuristik Nielsen

No	Prinsip Heuristik	Pertanyaan
1	<i>Visibility of System Status</i>	Apakah pengguna mendapatkan informasi mengenai apa yang sedang terjadi pada sistem dan mendapatkan umpan balik yang sesuai?
2	<i>Match Between System & The Real World</i>	Apakah desain prototipe sudah menggunakan Bahasa dan kalimat yang familiar dengan yang digunakan oleh pengguna?
3	<i>User Control & Freedom</i>	Apakah pengguna dapat melakukan apa yang ingin mereka lakukan?
4	<i>Consistency & Standard</i>	Apakah elemen desain memiliki makna yang sama di setiap situasi yang berbeda?
5	<i>Error Prevention</i>	Apakah desain dapat mencegah pengguna dalam melakukan kesalahan?
6	<i>Recognition Rather Than Recall</i>	Apakah elemen desain sudah terlihat? Apakah pengguna dipaksa untuk

No	Prinsip Heuristik	Pertanyaan
		mengingat informasi dari satu sistem ke sistem yang lain?
7	<i>Flexibility & Efficiency of Use</i>	Apakah pengguna dapat menggunakan jalan pintas untuk mencapai tujuannya?
8	<i>Aesthetic & Minimalist Design</i>	Apakah terdapat elemen desain yang tidak relevan/tidak dibutuhkan oleh pengguna?
9	<i>Help Users Recognize, Recover dan Restore from Errors</i>	Apakah kesalahan disampaikan dalam Bahasa sederhana dan tanpa kode?
10	<i>Help and Documentation</i>	Apakah informasi bantuan disediakan dan informasi tersebut sudah memuat task-task yang penting?

6.9.1.3 Debriefing Session

Tahap ini dilakukan setelah *evaluator* mengevaluasi desain prototipe. Pada tahap ini, *evaluator* akan dimintai saran perbaikan terhadap desain prototipe yang sudah ada.

6.9.2 Responden Evaluasi Heuristik

Evaluasi dilakukan dengan meminta bantuan beberapa pakar *usability* dan UX untuk mereview prototipe yang dibuat. Adapun responden yang akan menjadi *evaluator* dalam tugas akhir ini dapat dilihat pada Tabel 6.38.

Tabel 6.38 Profil Evaluator

Evaluator 1	
Nama	Yoki Tyas Riesmana, S.ST.
Domisili	Surabaya
Pekerjaan	UX Consultant
Pengalaman Dalam Bidang <i>Usability</i>	>10 Tahun
Evaluator 2	
Nama	Nico Fertandy, S.Kom.
Domisili	Surabaya
Pekerjaan	Freelance UI/UX Designer
Pengalaman Dalam Bidang <i>Usability</i>	>5 Tahun

6.9.3 Hasil Evaluasi Heuristik

Berikut ini adalah hasil evaluasi heuristik terhadap desain prototipe aplikasi untuk pengguna klien konseling dan psikolog. Pada evaluasi ini juga ditambahkan skor prioritas dari permasalahan yang ditemukan oleh evaluator ke dalam beberapa kategori *severity rating* seperti yang dikemukakan oleh Nielsen [50]. Kategori tersebut dapat dilihat pada Tabel 6.39.

Tabel 6.39 Kategori *Severity Rating*

<i>Severity Rating</i>	Justifikasi
0 (<i>Not a Problem</i>)	Tidak setuju bahwa ini merupakan masalah <i>usability</i>
1 (<i>Cosmetic Problem</i>)	Perlu diperbaiki apabila terdapat waktu tambahan dalam proyek

<i>Severity Rating</i>	Justifikasi
2 (<i>Minor Problem</i>)	Perlu diperbaiki dengan prioritas rendah
3 (<i>Major Problem</i>)	Perlu diperbaiki dengan prioritas tinggi
4 (<i>Usability Catastrophe</i>)	Perlu diperbaiki sesegera mungkin sebelum produk diluncurkan

6.9.3.1 Evaluasi Heuristik Desain Prototipe (Klien)

Setelah melakukan eksplorasi terhadap skenario dan mereview desain antarmuka prototipe, beberapa permasalahan *usability* yang ditemukan oleh evaluator dapat dilihat pada Tabel 6.40. Hasil tersebut kemudian dipetakan terhadap prinsip heuristik yang ada.

Tabel 6.40 Hasil Evaluasi Heuristik Prototipe Pengguna Klien

Aspek Heuristik	Terpenuhi/ Tidak	Keterangan	<i>Rating</i>
<i>Visibility of System Status</i>	Terpenuhi	Ketika pengguna <i>chat</i> dengan psikolog terdapat status yang menjelaskan apakah pesan terkirim, tidak terkirim atau sudah dibaca, serta terdapat status yang menunjukkan jika lawan bicara sedang <i>online</i> atau <i>offline</i> .	0
<i>Match Between System & The Real World</i>	Terpenuhi	Sistem sudah menggunakan bahasa yang relevan dengan konteks	0

Aspek Heuristik	Terpenuhi/ Tidak	Keterangan	Rating
		penggunaan serta mudah dipahami.	
<i>User Control & Freedom</i>	Tidak Terpenuhi	Ketika mengisi <i>assessment</i> tidak terdapat navigasi yang membantu pengguna untuk kembali mengubah jawaban yang diisikan sebelumnya.	3
<i>Consistency & Standard</i>	Terpenuhi	Semua tampilan sudah menggunakan komponen sesuai dengan <i>best practice</i> yang ada.	0
<i>Error Prevention</i>	Terpenuhi	Pada setiap menu, tombol disimbolkan dengan ikon dan teks label yang memberitahu pengguna tentang fungsi dari ikon tersebut.	0
<i>Recognition Rather Than Recall</i>	Terpenuhi	Sistem menggunakan elemen yang mencolok untuk menunjukkan sesi konseling mana yang aktif dan menu	0

Aspek Heuristik	Terpenuhi/ Tidak	Keterangan	Rating
		mana yang sedang aktif dipilih.	
<i>Flexibility & Efficiency of Use</i>	Terpenuhi	Sistem memiliki jalan pintas untuk membantu pengguna masuk ke dalam chatroom konseling dengan lebih cepat tanpa harus melewati jalur yang seharusnya.	0
<i>Aesthetic & Minimalist Design</i>	Terpenuhi	Fungsi dan komponen dalam sistem memiliki kegunaan dan penting bagi pengguna.	0
<i>Help Users Recognize, Recover dan Restore from Errors</i>	Terpenuhi	Pemberitahuan gagal dalam sistem ini tidak menggunakan kode mentah dan mengajak pengguna untuk beralih dari <i>error</i> tersebut.	0
<i>Help and Documentation</i>	Tidak Terpenuhi	Di dalam prototipe tidak terdapat menu yang menunjukkan tata cara penggunaan aplikasi serta tidak ada <i>onboarding/tooltips</i> untuk mengajari	2

Aspek Heuristik	Terpenuhi/Tidak	Keterangan	Rating
		pengguna yang baru saja memakai aplikasi.	

6.9.3.2 Evaluasi Heuristik Desain Prototipe (Psikolog)

Adapun hasil evaluasi heuristik terhadap prototipe yang dirancang untuk psikolog, dapat dilihat pada Tabel 6.41.

Tabel 6.41 Hasil Evaluasi Heuristik Pengguna Psikolog

Aspek Heuristik	Terpenuhi/Tidak	Keterangan	Rating
<i>Visibility of System Status</i>	Terpenuhi	Pengguna psikolog dapat mengetahui status kliennya ketika melakukan konseling dan terdapat informasi status pengiriman pesan (baca, terkirim, dan gagal).	0
<i>Match Between System & The Real World</i>	Terpenuhi	Prototipe sudah dirancang dengan menggunakan bahasa yang relevan dengan konteks penggunaan serta mudah dipahami.	0
<i>User Control & Freedom</i>	Terpenuhi	Terdapat tombol untuk membatalkan sebuah aksi dan navigasi untuk	0

Aspek Heuristik	Terpenuhi/Tidak	Keterangan	Rating
		kembali ke halaman sebelumnya.	
<i>Consistency & Standard</i>	Terpenuhi	Semua menu memiliki komponen desain yang konsisten dimanapun tempatnya.	0
<i>Error Prevention</i>	Tidak Terpenuhi	Pada chatroom psikolog rawan kepercet teks preset yang disediakan	1
<i>Recognition Rather Than Recall</i>	Tidak Terpenuhi	Tampilan chat yang belum dibaca harus lebih menonjol dibanding chat yang belum terbaca	2
<i>Flexibility & Efficiency of Use</i>	Terpenuhi	Sistem memiliki jalan pintas untuk membantu pengguna masuk ke dalam chatroom konseling dengan lebih cepat tanpa harus melewati jalur yang seharusnya.	0
<i>Aesthetic & Minimalist Design</i>	Tidak Terpenuhi	Terdapat informasi dalam detail informasi konseling yang tidak relevan dengan kebutuhan psikolog	0

Aspek Heuristik	Terpenuhi/Tidak	Keterangan	Rating
<i>Help Users Recognize, Recover dan Restore from Errors</i>	Terpenuhi	Pemberitahuan gagal dalam sistem ini tidak menggunakan kode mentah dan mengajak pengguna untuk beralih dari <i>error</i> tersebut.	0
<i>Help and Documentation</i>	Tidak Terpenuhi	Di dalam prototipe tidak terdapat menu yang menunjukkan tata cara penggunaan aplikasi serta tidak ada <i>onboarding/tooltips</i> untuk mengajari pengguna yang baru saja memakai aplikasi.	2

6.9.4 Saran Pengembangan Dari Evaluator

Selain menginspeksi desain antarmuka, evaluator yang terlibat dalam evaluasi heuristik ini juga memberikan beberapa saran perbaikan prototipe agar desain yang telah dibuat dapat menghasilkan usability yang lebih bagus lagi. Adapun beberapa saran perbaikan dari evaluator setelah mengevaluasi desain tampilan yang sudah dibuat dapat dilihat pada Tabel 6.42.

Tabel 6.42 Saran Pengembangan Dari Evaluator

Saran Perbaikan	Justifikasi
Desain Prototipe Untuk Klien	
Ditambahkan feedback/apresiasi ketika klien mengisi assessment	Hal ini dilakukan agar pengguna tidak terlalu kewalahan dalam mengisi <i>form</i> yang sangat panjang
Ditambahkan navigasi untuk mengkoreksi jawaban kuesioner yang telah diisi	Untuk menghindari kesalahan ketika mengisi kuesioner pre-assessment
Ditambahkan semacam tutorial apa yang harus dilakukan dalam satu jam sesi konseling	Hal ini ditambahkan agar pengguna dapat memanfaatkan waktu satu jam konseling secara maksimal
Ditambahkan tour/onboarding yang memberitahukan fungsi utama tampilan antarmuka pada saat pertama kali membuka aplikasi	Untuk mengedukasi pengguna mengenai fungsi dari setiap tombol yang ada pada tampilan
Desain Prototipe Untuk Psikolog	
Beberapa teks paragraph yang ada di tampilan antarmuka sebaiknya dinaikkan tingkat kontrasnya	Tidak semua psikolog berusia muda, sehingga perlu ditingkatkan kontrasnya agar lebih mudah terbaca

Saran Perbaikan	Justifikasi
Ditambahkan semacam <i>walktrough/guidance</i> dalam aplikasi	Sebagai psikolog ada beberapa hal mendasar yang harus mereka pahami seperti panduan/SOP penanganan kasus konseling dan tata cara penggunaan aplikasi
Menambahkan achievement/statistik performa konseling	Hal tersebut dinilai dapat memotivasi psikolog untuk terus berkembang dalam memberikan pelayanan yang terbaik
Tombol <i>start session/stop session</i> pada saat chat konseling dibuat lebih menonjol	Karena sulit untuk menemukan tombol yang tersembunyi, padahal tombol ini cukup penting dalam prosesi konseling

6.10 Pemetaan Kebutuhan Terhadap Fitur Desain Prototipe Antarmuka Saat Ini dan Antarmuka Yang Diusulkan

Setelah melakukan perancangan ulang terhadap tampilan antarmuka prototipe aplikasi yang ada saat ini, berikut ini adalah pemetaan antara fitur yang dibutuhkan pengguna terhadap aplikasi yang sudah ada dan prototipe yang telah dibuat.

6.10.1 Pemetaan Kebutuhan Aplikasi Untuk Klien

Hasil pemetaan antara fitur yang dimiliki oleh aplikasi PT XYZ saat ini dan desain prototipe yang baru berdasarkan kebutuhan pengguna dari sisi klien dapat dilihat pada Tabel 6.43.

Tabel 6.43 *Traceability Matrix* Kebutuhan Pengguna

User Requirement	Aplikasi PT XYZ	Desain Prototipe Baru	Keterangan
Mebutuhkan waktu secepatnya untuk terhubung dengan psikolog	Tidak Terpenuhi	Terpenuhi	Aplikasi saat ini masih memerlukan admin untuk menghubungkan psikolog sehingga butuh waktu lebih lama.
Kemudahan dalam menentukan jadwal konseling	Tidak Terpenuhi	Terpenuhi	Aplikasi saat ini masih belum memiliki fitur ini.
Mebutuhkan pengingat jadwal sesi konseling	Tidak Terpenuhi	Terpenuhi	Aplikasi saat ini masih belum memiliki fitur ini.
Mebutuhkan Psikolog yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi, kredibel dan preferensi tertentu	Terpenuhi	Terpenuhi	-
Mebutuhkan pemberitahuan jika psikolog saya	Terpenuhi	Terpenuhi	-

User Requirement	Aplikasi PT XYZ	Desain Prototipe Baru	Keterangan
mengirimkan pesan			
Mebutuhkan kejelasan status psikolog yang sedang melakukan konseling	Tidak Terpenuhi	Terpenuhi	Aplikasi saat ini masih belum bisa menginformasikan apakah psikolog sedang <i>online</i> atau tidak.
Mebutuhkan alokasi waktu yang lebih baik antara probing dengan konseling	Tidak Terpenuhi	Terpenuhi	Pada aplikasi saat ini, waktu probing dan konseling masih tergabung dalam satu jam sesi konseling.
Mebutuhkan beberapa pesan penting dari psikolog untuk diingat-ingat	Tidak Terpenuhi	Terpenuhi	Aplikasi saat ini masih belum memiliki fitur ini.
Mebutuhkan cara yang lebih mudah untuk memberikan rating psikolog	Tidak Terpenuhi	Terpenuhi	Aplikasi saat ini masih menggunakan link eksternal untuk melakukan hal ini

User Requirement	Aplikasi PT XYZ	Desain Prototipe Baru	Keterangan
Mebutuhkan pengamanan informasi percakapan dengan psikolog	Tidak Terpenuhi	Terpenuhi	Aplikasi saat ini masih belum memiliki fitur ini.
Mebutuhkan hasil rekapan konseling	Tidak Terpenuhi	Terpenuhi	Aplikasi saat ini masih belum memiliki fitur ini.
Mebutuhkan informasi mengenai progress konseling	Terpenuhi	Terpenuhi	-
Mebutuhkan pengingat dan motivasi untuk melakukan aktivitas yang direkomendasikan psikolog	Tidak Terpenuhi	Terpenuhi	Aplikasi saat ini masih belum memiliki fitur ini.
Mebutuhkan pengetahuan/ informasi mengenai kesehatan mental	Terpenuhi	Terpenuhi	-
Mebutuhkan informasi kepastian apakah	Terpenuhi	Terpenuhi	-

User Requirement	Aplikasi PT XYZ	Desain Prototipe Baru	Keterangan
memerlukan konseling lanjutan			

Berdasarkan Tabel 6.43, pada aplikasi PT XYZ yang sudah ada sekarang, masih terdapat beberapa kebutuhan pengguna yang belum terpenuhi. Sedangkan **pada desain prototipe yang baru, semua kebutuhan pengguna yang didefinisikan dari riset pengguna ini dapat terfasilitasi.**

6.10.2 Pemetaan Kebutuhan Aplikasi Untuk Psikolog

Adapun hasil pemetaan antara fitur yang dimiliki oleh aplikasi PT XYZ saat ini dan desain prototipe yang baru berdasarkan kebutuhan pengguna dari sisi psikolog, dapat dilihat pada Tabel 6.44.

Tabel 6.44 Traceability Matrix Kebutuhan Psikolog

User Requirement	Aplikasi PT XYZ	Desain Prototipe Baru	Keterangan
Mebutuhkan waktu yang lebih lama untuk memahami permasalahan klien	Tidak Terpenuhi	Terpenuhi	Pada aplikasi saat ini, waktu probing dan konseling masih tergabung dalam satu jam sesi konseling.
Mebutuhkan pengaturan jadwal sesi yang lebih baik agar	Tidak Terpenuhi	Terpenuhi	Pada saat ini masih memerlukan tenaga admin

User Requirement	Aplikasi PT XYZ	Desain Prototipe Baru	Keterangan
tidak bertubrukan			untuk menjadwalkan secara manual
Mebutuhkan pengingat agar tidak ketinggalan jadwal sesi konseling	Tidak Terpenuhi	Terpenuhi	Aplikasi saat ini masih belum memiliki fitur ini.
Mebutuhkan kemudahan pengaturan jadwal	Tidak Terpenuhi	Terpenuhi	Aplikasi saat ini masih belum memiliki fitur ini.
Mebutuhkan pengingat agar tidak melewati batas durasi konseling	Tidak Terpenuhi	Terpenuhi	Aplikasi saat ini masih belum memiliki fitur ini.
Mebutuhkan cara untuk membalas dan menghapus bubble chat spesifik	Terpenuhi	Terpenuhi	-
Mebutuhkan kejelasan status klien ketika konseling	Tidak Terpenuhi	Terpenuhi	Aplikasi saat ini masih belum menampilkan status apakah pengguna sedang <i>online/offline</i> .

User Requirement	Aplikasi PT XYZ	Desain Prototipe Baru	Keterangan
Mebutuhkan cara yang lebih mudah untuk me-refer klien ke psikolog lain	Tidak Terpenuhi	Terpenuhi	Saat ini masih memerlukan bantuan admin dan teknisi untuk melakukan hal ini.
Mebutuhkan informasi mengenai rating performa dari klien	Terpenuhi	Terpenuhi	Akan tetapi psikolog tidak dapat melihat secara langsung setelah klien memberikan rating mereka.

Berdasarkan Tabel 6.44, pada aplikasi PT XYZ yang sudah ada sekarang, masih terdapat beberapa kebutuhan pengguna yang belum terpenuhi. Sedangkan **pada desain prototipe yang baru, semua kebutuhan pengguna yang didefinisikan dari riset pengguna ini dapat terfasilitasi.**

Halaman ini sengaja dikosongkan.

BAB VII PERBAIKAN PROTOTYPE

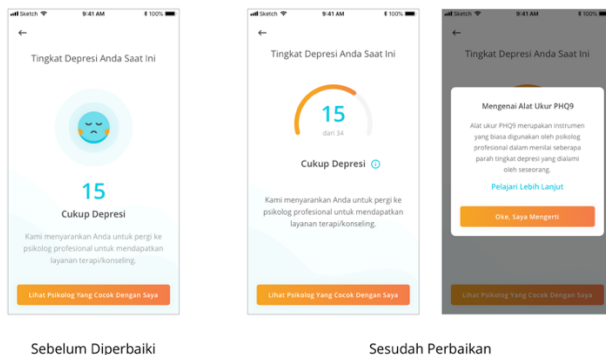
Bab ini menjelaskan beberapa perbaikan tampilan antarmuka prototipe berdasarkan permasalahan yang ditemukan ketika melakukan *usability test* dan *heuristic evaluation* serta beberapa saran perbaikan yang diajukan oleh evaluator.

7.1 Usulan Perbaikan Desain Prototipe Untuk Klien

Berdasarkan beberapa permasalahan yang ditemukan ketika mengujicobakan prototipe terhadap pengguna asli dan masalah *usability* yang ditemukan oleh para evaluator, berikut ini adalah beberapa rancangan perbaikan terhadap desain prototipe yang telah dirancang sebelumnya.

7.1.1 Penambahan Skala Skor Hasil PHQ9

Hasil perbaikan yang diajukan untuk menangani masalah kredibilitas skor PHQ9 yang ditampilkan ketika pengguna selesai mengisi kuesioner *assessment* dapat dilihat pada Gambar 7.1.

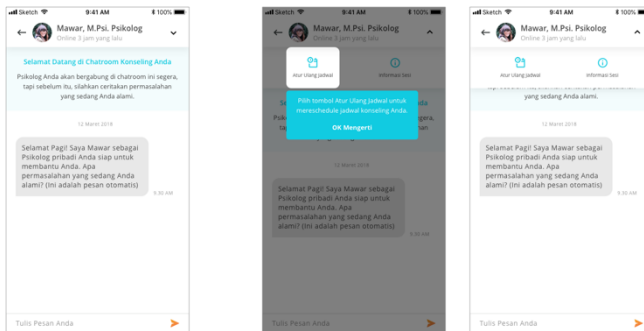


Gambar 7.1 Perbaikan Tampilan Skor PHQ9

Berdasarkan feedback dari klien yang berpartisipasi dalam pengujian, klien agak kurang percaya dengan hasil PHQ9 yang didapatkan dan perlu mengetahui berapa tingkat keparahan depresi yang sedang dialami oleh klien. Oleh karena itu, dilakukan perbaikan dengan menambahkan skala melalui elemen grafis beserta berapa skor maksimal yang mungkin didapatkan oleh klien beserta penjelasan ilmiah mengenai perhitungan ini sehingga lebih kredibel.

7.1.2 Penambahan *Tooltips* Fungsi pada Chatroom

Pada saat klien ingin mengganti jadwal konseling, klien kesulitan untuk menemukan tombol yang dimaksud. Oleh karena itu ditambahkan tutorial yang memberitahu klien mengenai menu *reschedule*. Selain itu, tampilan default antarmuka ini adalah menu ini akan selalu terlihat kecuali apabila pengguna memutuskan untuk menyembunyikan menu ini melalui tombol *dropdown* yang disediakan. Adapun hasil dari perbaikan ini dapat dilihat pada Gambar 7.2.



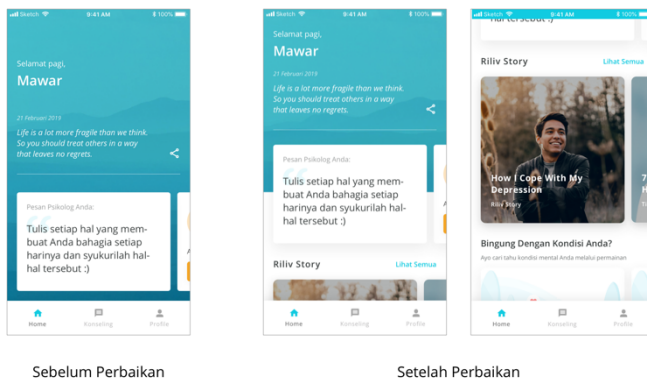
Sebelum Perbaikan

Sesudah Perbaikan

Gambar 7.2 Perbaikan Menu *Reschedule* Jadwal Konseling

7.1.3 Perbaikan *Layout* pada Tampilan *Homepage*

Pada tampilan *homepage*, kebanyakan pengguna yang mengikuti *usability test* tidak menyadari bahwa pada halaman ini masih terdapat menu dan fitur lainnya. Hal ini dikarenakan menu tersebut berada dibawah tampilan layar (*below the fold*) sehingga untuk mengakses menu ini, pengguna harus menggeser layar ke bawah terlebih dahulu. Adapun perbaikan tampilan antarmuka halaman beranda berdasarkan masukan dapat dilihat pada Gambar 7.3.



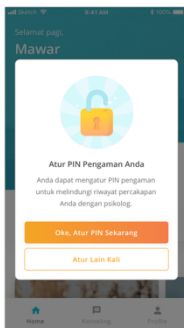
Sebelum Perbaikan

Setelah Perbaikan

Gambar 7.3 Perbaikan *Layout Homepage*

7.1.4 Penambahan Pemberitahuan Fitur PIN Pengaman

Secara alur penggunaan tidak terdapat masalah mengenai cara penggunaan nomor PIN pengaman ini. Akan tetapi, beberapa pengguna mengaku bahwa mereka tidak akan mengetahui jika fitur ini akan ada tanpa diberitahu oleh moderator pada saat uji coba pengguna. Oleh karena itu, ditambahkan sebuah tampilan yang akan memberitahu pengguna bahwa aplikasi ini mempunyai fitur pengaman menggunakan PIN. Oleh karena itu, tampilan tersebut diperbaiki menjadi seperti pada Gambar 7.4.

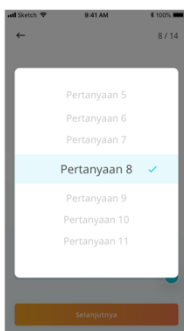


Penambahan Pop Up Pemberitahuan

Gambar 7.4 Notifikasi Fitur PIN Pengaman

7.1.5 Navigasi Pada Halaman *Assessment* Pra-Konseling

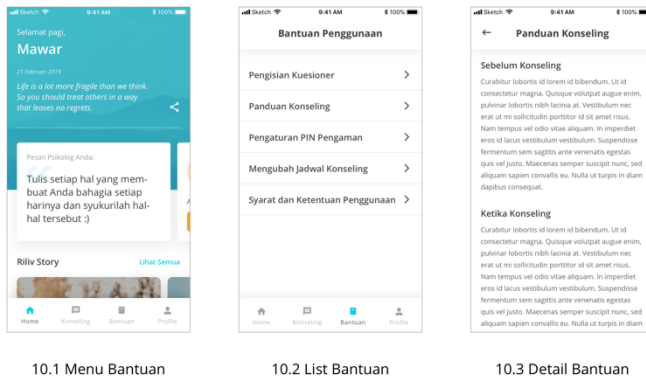
Pada halaman *assessment*, pengguna akan diberi banyak pertanyaan sehingga apabila pengguna merasa terjadi kesalahan dalam mengisi kuesioner, pengguna harus memiliki fleksibilitas dari satu pertanyaan ke pertanyaan lainnya dengan lebih mudah. Oleh karena itu, diajukan perbaikan tampilan antarmuka menjadi seperti Gambar 7.5.



Gambar 7.5 Navigasi Pertanyaan Pada Halaman *Assessment*

7.1.6 Menambahkan Menu *Help* Sebagai Panduan Penggunaan

Untuk memenuhi prinsip heuristik dan membantu pengguna apabila mereka menemui permasalahan, ditambahkan menu bantuan yang berisi panduan penggunaan aplikasi dan sebagai pusat bantuan apabila pengguna memiliki beberapa permasalahan. Adapun hasil rancangan yang diajukan dapat dilihat pada Gambar 7.6.



10.1 Menu Bantuan

10.2 List Bantuan

10.3 Detail Bantuan

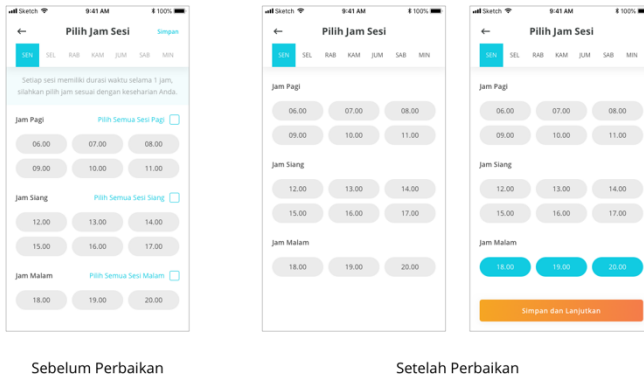
Gambar 7.6 Menu Bantuan Penggunaan

7.2 Usulan Perbaikan Desain Prototipe Untuk Psikolog

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah ditemukan ketika mengujicobakan prototipe terhadap pengguna asli dan masalah *usability* yang ditemukan oleh para evaluator, berikut ini adalah beberapa rancangan perbaikan terhadap desain prototipe aplikasi psikolog yang telah dirancang sebelumnya:

7.2.1 Mengubah Layout Pengaturan Jadwal Sesi Konseling

Pada tampilan yang sekarang, pengguna kesulitan dalam menemukan tombol untuk menyimpan jadwal yang sudah mereka pilih. Oleh karena itu, beberapa layout dari tampilan ini diubah sehingga menjadi seperti pada Gambar 7.7.



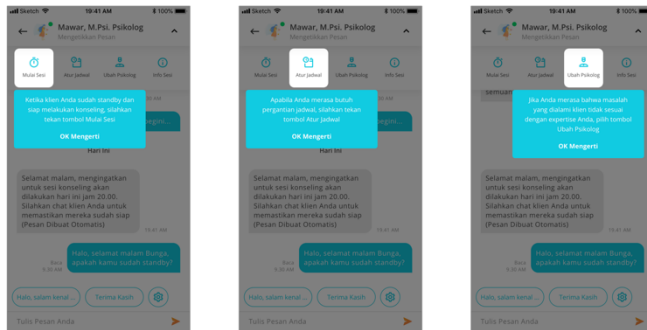
Gambar 7.7 Perbaikan *Layout Set Jadwal*

7.2.2 Menambahkan *Tooltips* Pada Chatroom

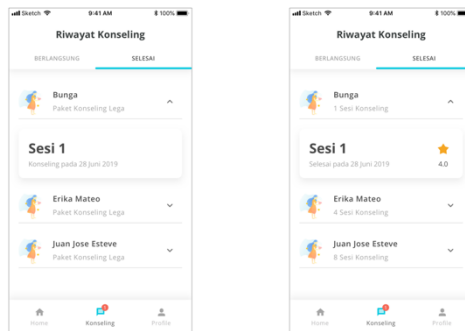
Berdasarkan pengujian prototipe aplikasi kepada pengguna, beberapa pengguna tidak bisa menemukan tombol untuk memulai konseling dengan cepat sehingga pengguna perlu diinformasikan mengenai letak dari tombol tersebut. adapun tampilan yang diusulkan untuk membantu pengguna dalam menemukan tombol yang dimaksud dapat dilihat pada Gambar 7.8.

7.2.3 Mengubah *Layout* Riwayat Konseling

Pada riwayat konseling, beberapa informasi dirasa kurang relevan dan psikolog belum bisa melihat rating yang telah dia dapatkan secara sekilas. Oleh karena itu, layout dan susunan informasinya diubah menjadi seperti pada Gambar 7.9.



Penambahan Tooltips Penggunaan

Gambar 7.8 Tooltips Chatroom

Sebelum Perbaikan

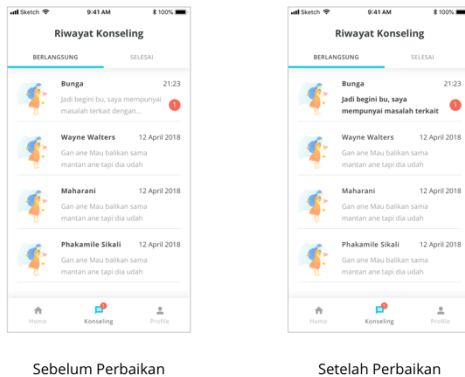
Setelah Perbaikan

Gambar 7.9 Perubahan Layout Riwayat Konseling

7.2.4 Mengubah Tampilan Chat Yang Belum Terbaca Agar Lebih Menonjol

Berdasarkan saran dari evaluator, untuk tampilan chat dari klien yang belum terbaca sebaiknya dibuat lebih menonjol. Hal ini

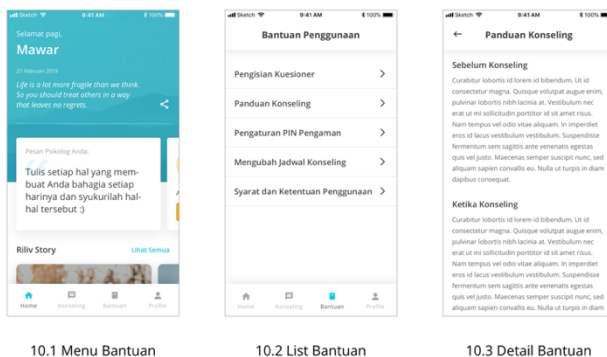
dilakukan agar klien dapat mengenali chat mana saja yang belum dibaca dengan lebih cepat. Dalam menindaklanjuti hal ini, tampilan yang diusulkan dapat dilihat pada Gambar 7.10.



Gambar 7.10 Perubahan pada Tampilan *Chat List*

7.2.5 Menambahkan Menu *Help* Sebagai Panduan Penggunaan

Menu bantuan ini digunakan untuk membantu pengguna dalam menggunakan aplikasi seperti pada Gambar 7.11.



Gambar 7.11 Tampilan Menu Bantuan (*Helps*)

BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kesimpulan dan saran membahas mengenai kesimpulan proses penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diusulkan baik untuk perusahaan maupun untuk penelitian serupa di masa mendatang.

8.1 Kesimpulan

Berdasarkan beberapa proses yang dilakukan dalam merancang antarmuka aplikasi konseling, didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Desain antarmuka aplikasi konseling berbasis *mobile* berhasil dilakukan dengan metode *user-centered design*, dimulai dengan penggalan kebutuhan pengguna, dilanjutkan dengan proses perancangan desain, pengujian prototipe desain, proses evaluasi terhadap desain dan diakhiri dengan perbaikan desain berdasarkan hasil evaluasi.
2. Berdasarkan survei dan wawancara yang dilakukan, terdapat 15 kebutuhan klien konseling dan 9 kebutuhan psikolog yang harus terpenuhi dalam rancangan antarmuka aplikasi konseling yang baru.
3. Antarmuka aplikasi konseling berhasil dirancang dengan menggunakan *user-centered design* sesuai dengan skenario dan *user requirement* yang diperlukan.
4. Berdasarkan *usability test*, seluruh pengguna dapat menyelesaikan skenario dengan presentase 100% sehingga prototipe dapat dikatakan memenuhi target/matriks yang telah ditentukan sebelumnya.
5. Berdasarkan *usability test* yang telah dilakukan, pada prototipe untuk klien terdapat satu skenario yang selesai melebihi waktu yang telah ditentukan, yaitu skenario mencari artikel. Sedangkan pada prototipe untuk psikolog, terdapat 2 skenario yang tidak memenuhi

target waktu, yaitu pada skenario menerima klien baru dan skenario memulai konseling.

6. Prototipe aplikasi yang dirancang untuk klien memiliki skor *System Usability Scale* sebesar 77 sehingga termasuk dalam kategori “*Good*” dan “*Acceptable*”. Adapun prototipe aplikasi untuk psikolog menghasilkan skor *System Usability Scale* sebesar 72,5 sehingga masuk dalam kategori yang baik dan dapat diterima.
7. Prototipe aplikasi yang dirancang untuk klien dapat memenuhi 8 prinsip heuristik dari sebuah antarmuka sedangkan prototipe aplikasi yang dirancang untuk psikolog dapat memenuhi 6 prinsip heuristik desain antarmuka.
8. Prototipe yang baru lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna dibandingkan dengan aplikasi PT XYZ yang sudah ada saat ini.

8.2 Saran

Berikut ini adalah beberapa saran dalam rangka pengembangan lanjutan dari proyek yang sudah dikerjakan pada tugas akhir ini:

8.2.1 Saran Untuk Penelitian Berikutnya

1. Perlu diadakan studi lanjutan untuk mengevaluasi desain prototipe hasil perbaikan dari rancangan ini untuk mengeksplorasi peluang desain lainnya serta beberapa *pain point* pengguna yang ditemukan setelah menggunakan aplikasi ini.
2. Perlu diadakan studi *usability* lanjutan yang fokus untuk menganalisis desain prototipe dari aspek lainnya seperti *learnability* dan *memorability*.

8.2.2 Saran Untuk Perusahaan/Lembaga Kesehatan Mental

1. Mengimplementasikan hasil rancangan antarmuka untuk dikembangkan menjadi aplikasi yang dapat berfungsi fungsionalitasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. H. Organization, "Mental Health In Emergencies: Mental and Social Aspects of Health of Populations Exposed To Extreme Stressors," 2003.
- [2] Badan Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI, "Riset Kesehatan Dasar 2013," Jakarta, 2013.
- [3] R. K. McHugh, S. W. Whitton, A. D. Peckham, J. A. Welge, and M. W. Otto, "Patient preference for psychological vs pharmacologic treatment of psychiatric disorders: A meta-analytic review," *Journal of Clinical Psychiatry*. 2013.
- [4] S. Rodda, D. I. Lubman, N. A. Dowling, A. Bough, and A. C. Jackson, "Web-based counseling for problem gambling: Exploring motivations and recommendations," *J. Med. Internet Res.*, 2013.
- [5] S. N. Rodda, D. I. Lubman, N. A. Dowling, and T. V. McCann, "Reasons for using web-based counselling among family and friends impacted by problem gambling," *Asian J. Gambl. Issues Public Heal.*, 2013.
- [6] "Penetrasi Smartphone Indonesia Kalahkan India dan Filipina," 2016. .
- [7] "United Kingdom: Which of the Following Would Convince You To Use Health Apps Regularly?," 2014. .
- [8] V. Venkatesh, "Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model," *Inf. Syst. Res.*, 2000.
- [9] "Riliv - Curhat Dengan Psikolog," *Riliv*, 2019. [Online]. Available: <https://play.google.com/store/apps/details?id=nozero.apps1&showAllReviews=true>. [Accessed: 18-Mar-2019].
- [10] Y. Li *et al.*, "Design of interactive medical devices:

- Feedback and its improvement,” in *ITME 2011 - Proceedings: 2011 IEEE International Symposium on IT in Medicine and Education*, 2011.
- [11] I. Standard, “ISO 9241-210,” *International Organization*. 2009.
- [12] C. Macaulay *et al.*, “Usability and user-centered design in scientific software development,” *IEEE Softw.*, 2009.
- [13] D. R. Luna, D. A. Rizzato Ledo, C. M. Otero, M. R. Risk, and F. González Bernaldo de Quirós, “User-centered design improves the usability of drug-drug interaction alerts: Experimental comparison of interfaces,” *J. Biomed. Inform.*, 2017.
- [14] M. Beauchemin, M. Gradilla, D. Baik, H. Cho, and R. Schnall, “A Multi-step Usability Evaluation of a Self-Management App to Support Medication Adherence in Persons Living with Hiv,” *Int. J. Med. Inform.*, 2019.
- [15] S. Wijaya, “Analisis dan Perancangan Prototipe Antarmuka Produk Pakaian Wanita Pada Website E-Commerce,” Sepuluh Nopember Institute of Technology, 2018.
- [16] D. M. Kaplan, V. M. Tarvydas, and S. T. Gladding, “20/20: A vision for the future of counseling: The new consensus definition of counseling,” *J. Couns. Dev.*, 2014.
- [17] S. T. . P. B. Gladding, *Counseling: A Comprehensive Profession*, 4th Editio. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, Inc, 2000.
- [18] R. K. James and B. E. Gilliland, “Theories and strategies in counseling and psychotherapy (5th ed.),” *Theor. Strateg. Couns. Psychother. (5th ed.)*, 2003.
- [19] Y. Ji *et al.*, “Requirement and design analysis for the post-trauma mobile psychology service,” in *Proceedings - 2009 IITA International Conference on Services*

Science, Management and Engineering, SSME 2009, 2009.

- [20] D. Norman and J. Nielsen, "The Definition of User Experience (UX)," *Nngroup*. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>. [Accessed: 07-Mar-2019].
- [21] J. Nielsen, "Usability 101: Introduction to Usability," *Nngroup*, 2012. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>. [Accessed: 07-Mar-2019].
- [22] N. S. Anderson, D. A. Norman, and S. W. Draper, "User Centered System Design: New Perspectives on Human-Computer Interaction," *Am. J. Psychol.*, 2006.
- [23] A. Chammas, M. Quaresma, and C. Mont'Alvão, "A Closer Look on the User Centred Design," *Procedia Manuf.*, 2015.
- [24] J. Earthy, B. S. Jones, and N. Bevan, "ISO Standards for User-Centered Design and the Specification of Usability," in *Usability in Government Systems User Experience Design for Citizens and Public Servants*, 2012.
- [25] A. Komninos, "How to improve your UX designs with Task Analysis," *Interaction Design Foundation*, 2019. [Online]. Available: <https://www.interaction-design.org/literature/article/task-analysis-a-ux-designer-s-best-friend>. [Accessed: 07-Mar-2019].
- [26] "User Persona," *Interaction Design Foundation*. [Online]. Available: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/user-personas>. [Accessed: 05-Mar-2019].
- [27] "Scenarios," *US Dept. of Health and Human Services*, 2006. [Online]. Available: <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/scenarios.html>. [Accessed: 07-Mar-

- 2019].
- [28] D. Akkreditierungsstelle, “Leitfaden Usability,” *datechde*, 2009.
- [29] B. Martin and B. Hanington, *Universal methods of design: 100 ways to research complex problems, develop innovative ideas, and design effective solutions*. 2012.
- [30] “The Research-Based Web Design & Usability Guidelines, Enlarged/Expanded edition,” *US Dept. of Health and Human Services*, 2006. [Online]. Available: <https://www.usability.gov/about-us/index.html>. [Accessed: 28-Feb-2019].
- [31] J. D. Gould and C. Lewis, “Designing for usability: key principles and what designers think,” *Commun. ACM*, 2002.
- [32] J. Misfud, “Usability Testing Of Mobile Applications: A Step-By-Step Guide,” *Usabilitygeek*, 2016. [Online]. Available: <https://usabilitygeek.com/usability-testing-mobile-applications/>. [Accessed: 07-Mar-2019].
- [33] J. Nielsen, “10 Usability Heuristics for User Interface Design,” *Nngroup*, 1994. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>. [Accessed: 07-Mar-2019].
- [34] T. D. Susanto, M. M. Diani, and I. Hafidz, “User Acceptance of e-Government Citizen Report System (a Case Study of City113 App),” in *Procedia Computer Science*, 2017.
- [35] R. Zuraida and H. H. Chie, “Penguajian Skala Pengukuran Kelelahan (Spk) pada Responden di Indonesia,” *ComTech Comput. Math. Eng. Appl.*, 2017.
- [36] “With Measurable Usability Goals – We All Score,” *US Dept. of Health and Human Services*, 2006. [Online]. Available: <https://www.usability.gov/get-involved/blog/2013/09/measurable-usability->

- goals.html. [Accessed: 07-Mar-2019].
- [37] J. Nielsen, “How Many Test Users in a Usability Study?,” *Nielsen Norman Group*, 2012. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/how-many-test-users/>. [Accessed: 01-Jul-2019].
- [38] K. Pernice, “User Interviews: How, When, and Why to Conduct Them,” *Nielsen Norman Group*, 2018. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/user-interviews/>. [Accessed: 07-Mar-2019].
- [39] “Heuristic Evaluations and Expert Reviews,” *US Dept. of Health and Human Services*, 2006. [Online]. Available: <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/heuristic-evaluation.html>. [Accessed: 07-Mar-2019].
- [40] “User Interviews,” *US Dept. of Health and Human Services*, 2006. [Online]. Available: <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/individual-interviews.html>. [Accessed: 12-Jun-2019].
- [41] A. Harley, “Personas Make Users Memorable for Product Team Members,” *Nngroup*, 2015. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/personas/>. [Accessed: 12-Jun-2019].
- [42] S. Doody, “Starter Questions for User Research,” *Harvard*, 2016. [Online]. Available: <https://projects.iq.harvard.edu/files/harvarduxgroup/files/ux-research-guide-sample-questions-for-user-interviews.pdf>. [Accessed: 12-Jun-2018].
- [43] P. Esser, “Creating Personas from User Research Results,” 2019. [Online]. Available: <https://www.interaction-design.org/literature/article/creating-personas-from-user-research-results>. [Accessed: 20-Jun-2019].

- [44] C. Chandler and R. Unger, *A Project Guide to UX Design*. 2009.
- [45] J. Nielsen, “How Many Test Users in a Usability Study?,” *Nielsen Norman Group*, 2012. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/how-many-test-users/>. [Accessed: 07-Mar-2019].
- [46] J. Sauro, “What is A Good Task-Completion Rate?,” *MeasuringU*. [Online]. Available: <https://measuringu.com/task-completion/>. [Accessed: 07-Jul-2019].
- [47] R. H. Priyadma, “Human - Computer Interaction Design for supporting groups attending Music Festivals,” University of Nottingham, 2016.
- [48] J. Brooke, “SUS: A Retrospective,” *J. Usability Stud.*, vol. 8, no. 2, 2013.
- [49] T. Nathan, “How To Use The System Usability Scale (SUS) To Evaluate The Usability Of Your Website,” 2015. [Online]. Available: <https://usabilitygeek.com/how-to-use-the-system-usability-scale-sus-to-evaluate-the-usability-of-your-website/>. [Accessed: 01-Jul-2019].
- [50] J. Nielsen, “Severity Ratings for Usability Problems,” *Nngroup*, 1994. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/how-to-rate-the-severity-of-usability-problems/>. [Accessed: 07-Jul-2019].

LAMPIRAN A. HASIL SURVEI

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	5	4
2	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4
3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	1	4	5	4	5	4	5	4	4
4	5	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	4	4	4	5	3
5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4
6	2	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4
7	5	3	5	5	3	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
8	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4
9	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5
11	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4
12	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
14	5	3	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	2	5	5	4	4	4	4	5	4
15	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5
16	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
17	5	5	5	2	5	4	2	5	5	4	5	2	5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	5
18	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	5	4	3	5	5	5	4	3
20	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5
21	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3
22	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5
23	4	4	5	5	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	2	2	4	2	2	5	2	2	4
24	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
25	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
26	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3
27	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	
28	3	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	2	5	5	4	3	3	3	5	1	
29	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
34	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5
35	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	2	4	5	3	4	5	5	5	5	4
36	4	2	3	5	2	2	4	3	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4
37	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4
40	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
42	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
43	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4
44	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
45	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
46	3	4	4	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	4	5
47	2	5	3	3	5	2	5	3	3	3	5	2	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4
48	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	5	5	3	5	5	4	5	3
49	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	5	4	4	4	5	4	4
50	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
56	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	1	5	5	4	5	5	5	5	5
57	5	5	5	3	5	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
58	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	2	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	3	4	2	5
61	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	3	4	1	3	1	5	4	5	5	5	5	5	4	1	4	3	3	5	5	5	5	3
63	5	5	3	2	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	4	5	5	5	5
64	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5
65	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
67	3	4	2	2	5	2	2	2	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4	5	5	3	5
68	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	4	4
69	5	3	5	4	5	4	5	3	4	5	5	3	5	4	3	4	5	3	3	4	5	3	5

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
71	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3
73	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
74	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
75	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
76	5	2	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
79	4	2	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4	5	5	5	4
80	4	4	4	4	1	3	4	5	5	4	5	4	4	1	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5
81	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	4	4	4	4	4	5	5	4
82	4	3	4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4
83	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
84	5	3	5	3	3	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5
85	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3	5	3
86	3	1	3	1	3	3	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	4	4
88	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4
89	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5
91	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	5
92	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	2	5	4	4	3	5	5	3	5
93	4	5	3	4	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
94	4	3	3	4	2	3	4	4	5	4	5	3	5	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3
95	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5
96	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5
97	5	5	5	3	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
98	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
99	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4
¹⁰ ₀	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	3	5	5	5	5	4
¹⁰ ₁	5	3	5	5	5	3	5	4	2	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	4	5	1	5
¹⁰ ₂	3	4	4	2	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	2	4	4	3	4	5	5	4	5
¹⁰ ₃	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
¹⁰ ₄	5	1	5	5	1	3	5	5	4	5	4	5	1	1	5	5	1	1	3	1	4	5	3
¹⁰ ₅	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5

LAMPIRAN B. DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN CALON PENGGUNA DAN STAKEHOLDER

1. Dokumentasi Wawancara Dengan Psikolog

Proses wawancara dengan salah satu psikolog pada 14 Juni 2019 berlokasi di Command Center Gedung Siola Surabaya.



2. Dokumentasi Verifikasi Dengan Pihak Internal

Proses verifikasi alur penggunaan aplikasi yang akan dirancang dengan pihak internal PT XYZ pada 20 Juni 2019 berlokasi di Koridor Co-Working Space, Surabaya.



3. Dokumentasi Pengujian Dengan Pengguna

Proses pelaksanaan *Usability Testing* dengan beberapa calon pengguna bertempat di Gedung Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya.




4. Dokumentasi Evaluasi Heuristik Dengan Pakar

Proses review desain antarmuka oleh Pak Yoki pada 1 Juli 2019 berlokasi di Gedung PENS Sky, Surabaya.



LAMPIRAN C. INFORMED-CONSENT FORM

1. Form Persetujuan Wawancara Klien 1



ITS
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Nomor Peserta/Inisial Nama
 0 1 / A P

Judul Penelitian: Perancangan Dan Evaluasi Antarmuka Aplikasi Konseling Berbasis Mobile Dengan Menggunakan Metode User-Centered Design

Formulir Persetujuan Untuk Wawancara

Nama saya Muhammad Aldi Baihaqi, mahasiswa Program Studi S1 Departemen Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya. Saat ini saya sedang mengerjakan Tugas Akhir mengenai perancangan aplikasi konseling online berbasis mobile. Penelitian ini akan melibatkan calon pengguna serta psikolog dalam menggali data kebutuhan mengenai fitur-fitur yang akan dibuat serta menacritahu bagaimana perilaku calon pengguna dan psikolog ketika menggunakan aplikasi konseling ini. Oleh karena itu, saya meminta persetujuan Anda agar bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai narasumber dalam wawancara yang akan dilakukan. Apabila Anda setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, silahkan centak checkbox yang ada di bawah ini:

Silahkan Centang

Saya mengkonfirmasi bahwa saya memahami informasi mengenai penelitian ini dan berhak untuk menanyakan pertanyaan.

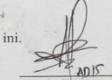

Saya memahami bahwa partisipasi saya bersifat sukarela dan saya berhak untuk mengundurkan diri kapan saja tanpa memberikan alasan dan tanpa mendapatkan konsekuensi negative. Sebagai tambahan, jika saya tidak ingin menjawab pertanyaan tertentu saya berhak untuk menolak.

Saya memahami bahwa jawaban yang saya berikan akan dijaga secara ketat kerahasiannya. Saya juga memahami bahwa nama saya juga tidak akan dilampirkan dalam laporan penelitian.

Saya menyetujui bahwa wawancara ini akan direkam. Saya memahami bahwa rekaman audio wawancara hanya akan digunakan untuk keperluan analisis dan ekstraksi data, dimana saya tidak akan diidentifikasi secara personal dan boleh digunakan di laporan mana saja sebagai hasil dari riset ini. Saya memahami bahwa rekaman tidak akan digunakan untuk keperluan lain, kecuali atas izin saya secara tertulis, dan tidak ada orang lain di luar tim peneliti yang diizinkan untuk mengakses rekaman audio ini.


Saya menyetujui bahwa data saya yang telah dirahasiakan akan disimpan untuk keperluan penelitian mendatang.

Saya menyetujui untuk ikut serta dalam proses wawancara ini.

ADSHARA PUTRI R	13 Juni 2019	
Nama Peserta (Interviewee)	Tanggal	Tanda Tangan
M. ALDI BAIHAQI	13 Juni 2019	
Peneliti (Interviewer)	Tanggal	Tanda Tangan

Formulir Persetujuan Wawancara
Halaman 1

2. Form Persetujuan Wawancara Klien 2



ITS
Institut Teknologi
Sepuluh Nopember

Nomor Peserta/Inisial Nama

0 3 / B A

Judul Penelitian: Perancangan Dan Evaluasi Antarmuka Aplikasi Konseling Berbasis Mobile Dengan Menggunakan Metode User-Centered Design

Formulir Persetujuan Untuk Wawancara

Nama saya Muhammad Aldi Baihaqi, mahasiswa Program Studi S1 Departemen Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya. Saat ini saya sedang mengerjakan Tugas Akhir mengenai perancangan aplikasi konseling online berbasis mobile. Penelitian ini akan melibatkan calon pengguna serta psikolog dalam menggali data kebutuhan mengenai fitur-fitur yang akan dibuat serta meneliti bagaimana perilaku calon pengguna dan psikolog ketika menggunakan aplikasi konseling ini. Oleh karena itu, saya meminta persetujuan Anda agar bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai narasumber dalam wawancara yang akan dilakukan. Apabila Anda setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, silakan centak checkbox yang ada di bawah ini:

Saya mengkonfirmasi bahwa saya memahami informasi mengenai penelitian ini dan berhak untuk menanyakan pertanyaan.

Saya memahami bahwa partisipasi saya bersifat sukarela dan saya berhak untuk mengundurkan diri kapan saja tanpa memberikan alasan dan tanpa mendapatkan konsekuensi negative. Sebagai tambahan, jika saya tidak ingin menjawab pertanyaan tertentu saya berhak untuk menolak.

Saya memahami bahwa jawaban yang saya berikan akan dijaga secara ketat kerahasiannya. Saya juga memahami bahwa nama saya juga tidak akan dilampirkan dalam laporan penelitian.

Saya menyetujui bahwa wawancara ini akan direkam. Saya memahami bahwa rekaman audio wawancara hanya akan digunakan untuk keperluan analisis dan ekstraksi data, dimana saya tidak akan diidentifikasi secara personal dan boleh digunakan di laporan mana saja sebagai hasil dari riset ini. Saya memahami bahwa rekaman tidak akan digunakan untuk keperluan lain, kecuali atas izin saya secara tertulis, dan tidak ada orang lain di luar tim peneliti yang diizinkan untuk mengakses rekaman audio ini.

Saya menyetujui bahwa data saya yang telah dirahasiakan akan disimpan untuk keperluan penelitian mendatang.

Saya menyetujui untuk ikut serta dalam proses wawancara ini.

Silahkan Centang

BETARI ANSAH
Nama Peserta (Interviewee)

M. ALDI BAIHAQI
Peneliti (Interviewer)

17 JUNI 2019
Tanggal


17 JUNI 2019
Tanggal

[Signature]
Tanda Tangan

[Signature]
Tanda Tangan

Formulir Persetujuan Wawancara Halaman 1

3. Form Persetujuan Wawancara Klien 3



ITS
Institut Teknologi
Sepuluh Nopember

Nomor Peserta/Inisial Nama



06 / H C

Judul Penelitian: Perancangan Dan Evaluasi Antarmuka Aplikasi Konseling Berbasis Mobile Dengan Menggunakan Metode User-Centered Design

Formulir Persetujuan Untuk Wawancara


Nama saya Muhammad Aldi Baihaqi, mahasiswa Program Studi S1 Departemen Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya. Saat ini saya sedang mengerjakan Tugas Akhir mengenai perancangan aplikasi konseling online berbasis mobile. Penelitian ini akan melibatkan calon pengguna serta psikolog dalam menggali data kebutuhan mengenai fitur-fitur yang akan dibuat serta menarritahu bagaimana perilaku calon pengguna dan psikolog ketika menggunakan aplikasi konseling ini. Oleh karena itu, saya meminta persetujuan Anda agar bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai narasumber dalam wawancara yang akan dilakukan. Apabila Anda setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, silahkan centang checkbox yang ada di bawah ini:

<p>Saya mengkonfirmasi bahwa saya memahami informasi mengenai penelitian ini dan berhak untuk menanyakan pertanyaan.</p>	<p><i>Silahkan Centang</i></p> <input checked="" type="checkbox"/>
<p>Saya memahami bahwa partisipasi saya bersifat sukarela dan saya berhak untuk mengundurkan diri kapan saja tanpa memberikan alasan dan tanpa mendapatkan konsekuensi negatif. Sebagai tambahan, jika saya tidak ingin menjawab pertanyaan tertentu saya berhak untuk menolak.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>Saya memahami bahwa jawaban yang saya berikan akan dijaga secara ketat kerahasiaannya. Saya juga memahami bahwa nama saya juga tidak akan dilampirkan dalam laporan penelitian.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>Saya menyetujui bahwa wawancara ini akan direkam. Saya memahami bahwa rekaman audio wawancara hanya akan digunakan untuk keperluan analisis dan ekstraksi data, dimana saya tidak akan diidentifikasi secara personal dan boleh digunakan di laporan mana saja sebagai hasil dari riset ini. Saya memahami bahwa rekaman tidak akan digunakan untuk keperluan lain, kecuali atas izin saya secara tertulis, dan tidak ada orang lain di luar tim peneliti yang diizinkan untuk mengakses rekaman audio ini.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>Saya menyetujui bahwa data saya yang telah dirahasiakan akan disimpan untuk keperluan penelitian mendatang.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>Saya menyetujui untuk ikut serta dalam proses wawancara ini.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>

Hesti Indah Sari	20 JUNE 2019	
Nama Peserta (Interviewee)	Tanggal	Tanda Tangan
M. ALDI BAIHAQI	20 JUNE 2019	
Peneliti (Interviewer)	Tanggal	Tanda Tangan

Formulir Persetujuan Wawancara
Halaman 1

4. Form Persetujuan Wawancara Psikolog 1



Nomor Peserta/Inisial Nama
 /

Judul Penelitian: Perancangan Dan Evaluasi Antarmuka Aplikasi Konseling Berbasis Mobile Dengan Menggunakan Metode User-Centered Design

Formulir Persetujuan Untuk Wawancara


Nama saya Muhammad Aldi Baihaqi, mahasiswa Program Studi S1 Departemen Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya. Saat ini saya sedang mengerjakan Tugas Akhir mengenai perancangan aplikasi konseling online berbasis mobile. Penelitian ini akan melibatkan calon pengguna serta psikolog dalam menggali data kebutuhan mengenai fitur-fitur yang akan dibuat serta mencairitahu bagaimana perilaku calon pengguna dan psikolog ketika menggunakan aplikasi konseling ini. Oleh karena itu, saya meminta persetujuan Anda agar bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai narasumber dalam wawancara yang akan dilakukan. Apabila Anda setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, silahkan centak checkbox yang ada di bawah ini:

	Silahkan Centang
Saya mengkonfirmasi bahwa saya memahami informasi mengenai penelitian ini dan berhak untuk menanyakan pertanyaan.	<input checked="" type="checkbox"/>
Saya memahami bahwa partisipasi saya bersifat sukarela dan saya berhak untuk mengundurkan diri kapan saja tanpa memberikan alasan dan tanpa mendapatkan konsekuensi negative. Sebagai tambahan, jika saya tidak ingin menjawab pertanyaan tertentu saya berhak untuk menolak.	<input checked="" type="checkbox"/>
Saya memahami bahwa jawaban yang saya berikan akan dijaga secara ketat kerahasiannya. Saya juga memahami bahwa nama saya juga tidak akan dilampirkan dalam laporan penelitian.	<input checked="" type="checkbox"/>
Saya menyetujui bahwa wawancara ini akan direkam. Saya memahami bahwa rekaman audio wawancara hanya akan digunakan untuk keperluan analisis dan ekstraksi data, dimana saya tidak akan diidentifikasi secara personal dan boleh digunakan di laporan mana saja sebagai hasil dari riset ini. Saya memahami bahwa rekaman tidak akan digunakan untuk keperluan lain, kecuali atas izin saya secara tertulis, dan tidak ada orang lain di luar tim peneliti yang diizinkan untuk mengakses rekaman audio ini.	<input checked="" type="checkbox"/>
Saya menyetujui bahwa data saya yang telah dirahasiakan akan disimpan untuk keperluan penelitian mendatang.	<input checked="" type="checkbox"/>
Saya menyetujui untuk ikut serta dalam proses wawancara ini.	<input checked="" type="checkbox"/>

<u>Prita Yulia M</u>	<u>14 Juni 2019</u>	<u><i>Elah</i></u>
Nama Peserta (Interviewee)	Tanggal	Tanda Tangan
<u>M. ALDI BAIHAQI</u>	<u>14 JUNI 2019</u>	<u><i>[Signature]</i></u>
Peneliti (Interviewer)	Tanggal	Tanda Tangan

Formulir Persetujuan Wawancara
Halaman 1

5. Form Persetujuan Wawancara Psikolog 2



ITS
Institut Teknologi
Sepuluh Nopember

Nomor Peserta/Inisial Nama

0	4	/	E	Y		
---	---	---	---	---	--	--

Judul Penelitian: Perancangan Dan Evaluasi Antarmuka Aplikasi Konseling Berbasis Mobile Dengan Menggunakan Metode User-Centered Design

Formulir Persetujuan Untuk Wawancara


Nama saya Muhammad Aldi Baihaqi, mahasiswa Program Studi S1 Departemen Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya. Saat ini saya sedang mengerjakan Tugas Akhir mengenai perancangan aplikasi konseling online berbasis mobile. Penelitian ini akan melibatkan calon pengguna serta psikolog dalam menggali data kebutuhan mengenai fitur-fitur yang akan dibuat serta menaritahu bagaimana perilaku calon pengguna dan psikolog ketika menggunakan aplikasi konseling ini. Oleh karena itu, saya meminta persetujuan Anda agar bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai narasumber dalam wawancara yang akan dilakukan. Apabila Anda setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, silahkan centak checkbox yang ada di bawah ini:

	<i>Silahkan Centang</i>
Saya mengkonfirmasi bahwa saya memahami informasi mengenai penelitian ini dan berhak untuk menanyakan pertanyaan.	<input checked="" type="checkbox"/>
Saya memahami bahwa partisipasi saya bersifat sukarela dan saya berhak untuk mengundurkan diri kapan saja tanpa memberikan alasan dan tanpa mendapatkan konsekuensi negative. Sebagai tambahan, jika saya tidak ingin menjawab pertanyaan tertentu saya berhak untuk menolak.	<input checked="" type="checkbox"/>
Saya memahami bahwa jawaban yang saya berikan akan dijaga secara ketat kerahasiaannya. Saya juga memahami bahwa nama saya juga tidak akan dilampirkan dalam laporan penelitian.	<input checked="" type="checkbox"/>
Saya menyetujui bahwa wawancara ini akan direkam. Saya memahami bahwa rekaman audio wawancara hanya akan digunakan untuk keperluan analisis dan ekstraksi data, dimana saya tidak akan diidentifikasi secara personal dan boleh digunakan di laporan mana saja sebagai hasil dari riset ini. Saya memahami bahwa rekaman tidak akan digunakan untuk keperluan lain, kecuali atas izin saya secara tertulis, dan tidak ada orang lain di luar tim peneliti yang diizinkan untuk mengakses rekaman audio ini.	<input checked="" type="checkbox"/>
Saya menyetujui bahwa data saya yang telah dirahasiakan akan disimpan untuk keperluan penelitian mendatang.	<input checked="" type="checkbox"/>
Saya menyetujui untuk ikut serta dalam proses wawancara ini.	<input checked="" type="checkbox"/>

<u>ENI YENIMA KOENJORO</u>	<u>19-06-2019</u>	<u>eni yenima k</u>
Nama Peserta (Interviewee)	Tanggal	Tanda Tangan
<u>M. ALDI BAHAGI</u>	<u>17 JUNI 2019</u>	<u>[Signature]</u>
Peneliti (Interviewer)	Tanggal	Tanda Tangan

Formulir Persetujuan Wawancara
Halaman 1

6. Form Persetujuan Wawancara Psikolog 3



ITS
Institut Teknologi
Sepuluh Nopember

Nomor Peserta/Inisial Nama

0	5	/	A	D		
---	---	---	---	---	--	--

Judul Penelitian: Perancangan Dan Evaluasi Antarmuka Aplikasi Konseling Berbasis Mobile Dengan Menggunakan Metode User-Centered Design

Formulir Persetujuan Untuk Wawancara

Nama saya Muhammad Aldi Baihaqi, mahasiswa Program Studi S1 Departemen Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya. Saat ini saya sedang mengerjakan Tugas Akhir mengenai perancangan aplikasi konseling online berbasis mobile. Penelitian ini akan melibatkan calon pengguna serta psikolog dalam menggali data kebutuhan mengenai fitur-fitur yang akan dibuat serta menarritahu bagaimana perilaku calon pengguna dan psikolog ketika menggunakan aplikasi konseling ini. Oleh karena itu, saya meminta persetujuan Anda agar bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai narasumber dalam wawancara yang akan dilakukan. Apabila Anda setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, silahkan centak checkbox yang ada di bawah ini:

Saya mengkonfirmasi bahwa saya memahami informasi mengenai penelitian ini dan berhak untuk menanyakan pertanyaan.

Saya memahami bahwa partisipasi saya bersifat sukarela dan saya berhak untuk mengundurkan diri kapan saja tanpa memberikan alasan dan tanpa mendapatkan konsekuensi negative. Sebagai tambahan, jika saya tidak ingin menjawab pertanyaan tertentu saya berhak untuk menolak.

Saya memahami bahwa jawaban yang saya berikan akan dijaga secara ketat kerahasiannya. Saya juga memahami bahwa nama saya juga tidak akan dilampirkan dalam laporan penelitian.

Saya menyetujui bahwa wawancara ini akan direkam. Saya memahami bahwa rekaman audio wawancara hanya akan digunakan untuk keperluan analisis dan ekstraksi data, dimana saya tidak akan diidentifikasi secara personal dan boleh digunakan di laporan mana saja sebagai hasil dari riset ini. Saya memahami bahwa rekaman tidak akan digunakan untuk keperluan lain, kecuali atas izin saya secara tertulis, dan tidak ada orang lain di luar tim peneliti yang diizinkan untuk mengakses rekaman audio ini.

Saya menyetujui bahwa data saya yang telah dirahasiakan akan disimpan untuk keperluan penelitian mendatang.

Saya menyetujui untuk ikut serta dalam proses wawancara ini.

Silahkan Centang

Aurelia Vania P.
Nama Peserta (Interviewee)

ALDI BAIHAQI
Peneliti (Interviewer)

20 Juni 2019
Tanggal

20 Juni 2019
Tanggal


[Signature]
Tanda Tangan

[Signature]
Tanda Tangan

Formulir Persetujuan Wawancara

Halaman 1

7. Form Persetujuan Partisipasi UT (Klien 1)



ITS
Institut Teknologi
Sepuluh Nopember

Nomor Peserta/Inisial Nama

0	1	/	K	W		
---	---	---	---	---	--	--

Judul Penelitian: Perancangan Dan Evaluasi Antarmuka Aplikasi Konseling Berbasis Mobile Dengan Menggunakan Metode User-Centered Design

Formulir Persetujuan Partisipasi Uji Usabilitas

Nama saya Muhammad Aldi Baihaqi, mahasiswa Program Studi S1 Departemen Sistem Informasi, Insitut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya. Saat ini saya sedang mengerjakan Tugas Akhir mengenai perancangan aplikasi konseling online berbasis mobile. Penelitian ini akan melibatkan calon pengguna serta psikolog dalam menggali data kebutuhan mengenai fitur-fitur yang akan dibuat serta menacaritahu bagaimana perilaku calon pengguna dan psikolog ketika menggunakan aplikasi konseling ini. Oleh karena itu, saya meminta persetujuan Anda agar bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai **peserta dalam uji usabilitas** yang akan dilakukan. Apabila Anda setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, silahkan centang check yang ada di bawah ini:

<p>Saya mengkonfirmasi bahwa saya memahami informasi mengenai penelitian ini dan berhak untuk menanyakan pertanyaan.</p>	<p><i>Silahkan Centang</i></p> <input checked="" type="checkbox"/>
<p>Saya memahami bahwa partisipasi saya bersifat sukarela dan saya berhak untuk mengundurkan diri kapan saja tanpa memberikan alasan dan tanpa mendapatkan konsekuensi negative. Sebagai tambahan, jika saya tidak ingin menjawab pertanyaan tertentu saya berhak untuk menolak.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>Saya memahami bahwa jawaban yang saya berikan akan dijaga secara ketat kerahasiannya. Saya juga memahami bahwa nama saya juga tidak akan dilampirkan dalam laporan penelitian.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>Saya menyetujui bahwa data saya yang telah dirahasiakan akan disimpan untuk keperluan penelitian mendatang.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>Saya menyetujui untuk ikut serta dalam proses uji usabilitas ini.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>

Karfiqa
Nama Partisipan

Aldi
Peneliti

29 Juni 2019
Tanggal


29 Jun. 2019
Tanggal

[Signature]
Tanda Tangan

[Signature]
Tanda Tangan

Formulir Persetujuan Partisipasi Uji Usabilitas
Halaman 1

8. Form Persetujuan Partisipasi UT (Klien 2)



ITS
Institut Teknologi
Sepuluh Nopember

Nomor Peserta/Inisial Nama

0
2
/
Z
A

Judul Penelitian: Perancangan Dan Evaluasi Antarmuka Aplikasi Konseling Berbasis Mobile Dengan Menggunakan Metode User-Centered Design

Formulir Persetujuan Partisipasi Uji Usabilitas

Nama saya Muhammad Aldi Baihaqi, mahasiswa Program Studi S1 Departemen Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya. Saat ini saya sedang mengerjakan Tugas Akhir mengenai perancangan aplikasi konseling online berbasis mobile. Penelitian ini akan melibatkan calon pengguna serta psikolog dalam menggali data kebutuhan mengenai fitur-fitur yang akan dibuat serta menaritahu bagaimana perilaku calon pengguna dan psikolog ketika menggunakan aplikasi konseling ini. Oleh karena itu, saya meminta persetujuan Anda agar bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai **peserta dalam uji usabilitas** yang akan dilakukan. Apabila Anda setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, silahkan centang check yang ada di bawah ini:

Saya mengkonfirmasi bahwa saya memahami informasi mengenai penelitian ini dan berhak untuk menanyakan pertanyaan.

Saya memahami bahwa partisipasi saya bersifat sukarela dan saya berhak untuk mengundurkan diri kapan saja tanpa memberikan alasan dan tanpa mendapatkan konsekuensi negative. Sebagai tambahan, jika saya tidak ingin menjawab pertanyaan tertentu saya berhak untuk menolak.

Saya memahami bahwa jawaban yang saya berikan akan dijaga secara ketat kerahasiannya. Saya juga memahami bahwa nama saya juga tidak akan dilampirkan dalam laporan penelitian.

Saya menyetujui bahwa data saya yang telah dirahasiakan akan disimpan untuk keperluan penelitian mendatang.

Saya menyetujui untuk ikut serta dalam proses uji usabilitas ini.

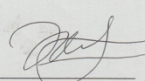
Silahkan Centang

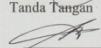
Zafira Amāni
Nama Partisipan

M. Aldi
Peneliti

29 Juni 2019
Tanggal

29 Juni 2019
Tanggal



Tanda Tangan


Tanda Tangan

Formulir Persetujuan Partisipasi Uji Usabilitas

Halaman 1

9. Form Persetujuan Partisipasi UT (Klien 3)



ITS
Institut Teknologi
Sepuluh Nopember

Nomor Peserta/Inisial Nama

0	3	1	A	S		
---	---	---	---	---	--	--

Judul Penelitian: Perancangan Dan Evaluasi Antarmuka Aplikasi Konseling Berbasis Mobile Dengan Menggunakan Metode User-Centered Design

Formulir Persetujuan Partisipasi Uji Usabilitas

Nama saya Muhammad Aldi Baihaqi, mahasiswa Program Studi S1 Departemen Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya. Saat ini saya sedang mengerjakan Tugas Akhir mengenai perancangan aplikasi konseling online berbasis mobile. Penelitian ini akan melibatkan calon pengguna serta psikolog dalam menggali data kebutuhan mengenai fitur-fitur yang akan dibuat serta meneliti bagaimana perilaku calon pengguna dan psikolog ketika menggunakan aplikasi konseling ini. Oleh karena itu, saya meminta persetujuan Anda agar bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai **peserta dalam uji usabilitas** yang akan dilakukan. Apabila Anda setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, silahkan centang check yang ada di bawah ini:

Saya mengkonfirmasi bahwa saya memahami informasi mengenai penelitian ini dan berhak untuk menanyakan pertanyaan.

Saya memahami bahwa partisipasi saya bersifat sukarela dan saya berhak untuk mengundurkan diri kapan saja tanpa memberikan alasan dan tanpa mendapatkan konsekuensi negative. Sebagai tambahan, jika saya tidak ingin menjawab pertanyaan tertentu saya berhak untuk menolak.

Saya memahami bahwa jawaban yang saya berikan akan dijaga secara ketat kerahasiaannya. Saya juga memahami bahwa nama saya juga tidak akan dilampirkan dalam laporan penelitian.

Saya menyetujui bahwa data saya yang telah dirahasiakan akan disimpan untuk keperluan penelitian mendatang.

Saya menyetujui untuk ikut serta dalam proses uji usabilitas ini.

Silahkan Centang

Aldi
Nama Partisipan

M. Aldi
Peneliti

30 Juni 2019
Tanggal

30 Juni 2019
Tanggal


[Signature]
Tanda Tangan

[Signature]
Tanda Tangan

Formulir Persetujuan Partisipasi Uji Usabilitas

Halaman 1

10. Form Persetujuan Partisipasi UT (Klien 4)



ITS
Institut Teknologi
Sepuluh Nopember

Nomor Peserta/Inisial Nama

D
A
/
A
P

Judul Penelitian: Perancangan Dan Evaluasi Antarmuka Aplikasi Konseling Berbasis Mobile Dengan Menggunakan Metode User-Centered Design

Formulir Persetujuan Partisipasi Uji Usabilitas

Nama saya Muhammad Aldi Baihaqi, mahasiswa Program Studi S1 Departemen Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya. Saat ini saya sedang mengerjakan Tugas Akhir mengenai perancangan aplikasi konseling online berbasis mobile. Penelitian ini akan melibatkan calon pengguna serta psikolog dalam menggali data kebutuhan mengenai fitur-fitur yang akan dibuat serta menaricahu bagaimana perilaku calon pengguna dan psikolog ketika menggunakan aplikasi konseling ini. Oleh karena itu, saya meminta persetujuan Anda agar bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai **peserta dalam uji usabilitas** yang akan dilakukan. Apabila Anda setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, silahkan centang check yang ada di bawah ini:

Saya mengkonfirmasi bahwa saya memahami informasi mengenai penelitian ini dan berhak untuk menanyakan pertanyaan.

Saya memahami bahwa partisipasi saya bersifat sukarela dan saya berhak untuk mengundurkan diri kapan saja tanpa memberikan alasan dan tanpa mendapatkan konsekuensi negative. Sebagai tambahan, jika saya tidak ingin menjawab pertanyaan tertentu saya berhak untuk menolak.

Saya memahami bahwa jawaban yang saya berikan akan dijaga secara ketat kerahasiaannya. Saya juga memahami bahwa nama saya juga tidak akan dilampirkan dalam laporan penelitian.


Saya menyetujui bahwa data saya yang telah dirahasiakan akan disimpan untuk keperluan penelitian mendatang.

Saya menyetujui untuk ikut serta dalam proses uji usabilitas ini.

Silahkan Centang


ADISMAHA RUMI PRABU
Nama Partisipan

29 JUNI 2019
Tanggal


Tanda Tangan

M. Aldi Baihaqi
Peneliti


29 Jun 2019
Tanggal


Tanda Tangan

Formulir Persetujuan Partisipasi Uji Usabilitas

Halaman 1

11. Form Persetujuan Partisipasi UT (Klien 4)



ITS
Institut Teknologi
Sepuluh Nopember

Nomor Peserta/Inisial Nama

U	S	/	B	A		
---	---	---	---	---	--	--

Judul Penelitian: Perancangan Dan Evaluasi Antarmuka Aplikasi Konseling Berbasis Mobile Dengan Menggunakan Metode User-Centered Design

Formulir Persetujuan Partisipasi Uji Usabilitas

Nama saya Muhammad Aldi Baihaqi, mahasiswa Program Studi S1 Departemen Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya. Saat ini saya sedang mengerjakan Tugas Akhir mengenai perancangan aplikasi konseling online berbasis mobile. Penelitian ini akan melibatkan calon pengguna serta psikolog dalam menggali data kebutuhan mengenai fitur-fitur yang akan dibuat serta menaciritahu bagaimana perilaku calon pengguna dan psikolog ketika menggunakan aplikasi konseling ini. Oleh karena itu, saya meminta persetujuan Anda agar bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai **peserta dalam uji usabilitas** yang akan dilakukan. Apabila Anda setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, silahkan centang check yang ada di bawah ini:

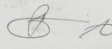
	Silahkan Centang
Saya mengkonfirmasi bahwa saya memahami informasi mengenai penelitian ini dan berhak untuk menanyakan pertanyaan.	<input checked="" type="checkbox"/>
Saya memahami bahwa partisipasi saya bersifat sukarela dan saya berhak untuk mengundurkan diri kapan saja tanpa memberikan alasan dan tanpa mendapatkan konsekuensi negative. Sebagai tambahan, jika saya tidak ingin menjawab pertanyaan tertentu saya berhak untuk menolak.	<input checked="" type="checkbox"/>
Saya memahami bahwa jawaban yang saya berikan akan dijaga secara ketat kerahasiannya. Saya juga memahami bahwa nama saya juga tidak akan dilampirkan dalam laporan penelitian.	<input checked="" type="checkbox"/>
Saya menyetujui bahwa data saya yang telah dirahasiakan akan disimpan untuk keperluan penelitian mendatang.	<input checked="" type="checkbox"/>
Saya menyetujui untuk ikut serta dalam proses uji usabilitas ini.	<input checked="" type="checkbox"/>

berisi: Asok

Nama Partisipan

1 Jul 2019

Tanggal



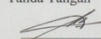
Tanda Tangan

M. Aldi

Peneliti

1 Juli 2019

Tanggal




Tanda Tangan

Formulir Persetujuan Partisipasi Uji Usabilitas

Halaman 1

12. Form Persetujuan Partisipasi UT (Psikolog 1)



ITS
Institut Teknologi
Sepuluh Nopember

Nomor Peserta/Inisial Nama


0
1
/
E
Y

Judul Penelitian: Perancangan Dan Evaluasi Antarmuka Aplikasi Konseling Berbasis Mobile Dengan Menggunakan Metode User-Centered Design

Formulir Persetujuan Partisipasi Uji Usabilitas

Nama saya Muhammad Aldi Baihaqi, mahasiswa Program Studi S1 Departemen Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya. Saat ini saya sedang mengerjakan Tugas Akhir mengenai perancangan aplikasi konseling online berbasis mobile. Penelitian ini akan melibatkan calon pengguna serta psikolog dalam menggali data kebutuhan mengenai fitur-fitur yang akan dibuat serta menaricahui bagaimana perilaku calon pengguna dan psikolog ketika menggunakan aplikasi konseling ini. Oleh karena itu, saya meminta persetujuan Anda agar bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai **peserta dalam uji usabilitas** yang akan dilakukan. Apabila Anda setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, silahkan centang check yang ada di bawah ini:

	Silahkan Centang
Saya mengkonfirmasi bahwa saya memahami informasi mengenai penelitian ini dan berhak untuk menanyakan pertanyaan.	<input checked="" type="checkbox"/>
Saya memahami bahwa partisipasi saya bersifat sukarela dan saya berhak untuk mengundurkan diri kapan saja tanpa memberikan alasan dan tanpa mendapatkan konsekuensi negative. Sebagai tambahan, jika saya tidak ingin menjawab pertanyaan tertentu saya berhak untuk menolak.	<input checked="" type="checkbox"/>
Saya memahami bahwa jawaban yang saya berikan akan dijaga secara ketat kerahasiaannya. Saya juga memahami bahwa nama saya juga tidak akan dilampirkan dalam laporan penelitian.	<input checked="" type="checkbox"/>
Saya menyetujui bahwa data saya yang telah dirahasiakan akan disimpan untuk keperluan penelitian mendatang.	<input checked="" type="checkbox"/>
Saya menyetujui untuk ikut serta dalam proses uji usabilitas ini.	<input checked="" type="checkbox"/>


Eti Yemima K

Nama Partisipan

M. Aldi


Peneliti

29 Mei 2019


Tanggal

29 Mei 2019

Tanggal



Tanda Tangan




Tanda Tangan

Formulir Persetujuan Partisipasi Uji Usabilitas

Halaman 1

13. Form Persetujuan Partisipasi UT (Psikolog 2)



ITS
Institut Teknologi
Sepuluh Nopember

Nomor Peserta/Inisial Nama

0	2	1	p	y		
---	---	---	---	---	--	--

Judul Penelitian: Perancangan Dan Evaluasi Antarmuka Aplikasi Konseling Berbasis Mobile Dengan Menggunakan Metode User-Centered Design

Formulir Persetujuan Partisipasi Uji Usabilitas

Nama saya Muhammad Aldi Baihaqi, mahasiswa Program Studi S1 Departemen Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya. Saat ini saya sedang mengerjakan Tugas Akhir mengenai perancangan aplikasi konseling online berbasis mobile. Penelitian ini akan melibatkan calon pengguna serta psikolog dalam menggali data kebutuhan mengenai fitur-fitur yang akan dibuat serta menarcaritahu bagaimana perilaku calon pengguna dan psikolog ketika menggunakan aplikasi konseling ini. Oleh karena itu, saya meminta persetujuan Anda agar bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai **peserta dalam uji usabilitas** yang akan dilakukan. Apabila Anda setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, silahkan centang check yang ada di bawah ini:

<p>Saya mengkonfirmasi bahwa saya memahami informasi mengenai penelitian ini dan berhak untuk menanyakan pertanyaan.</p>	<p><i>Silahkan Centang</i></p> <input checked="" type="checkbox"/>
<p>Saya memahami bahwa partisipasi saya bersifat sukarela dan saya berhak untuk mengundurkan diri kapan saja tanpa memberikan alasan dan tanpa mendapatkan konsekuensi negative. Sebagai tambahan, jika saya tidak ingin menjawab pertanyaan tertentu saya berhak untuk menolak.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>Saya memahami bahwa jawaban yang saya berikan akan dijaga secara ketat kerahasiannya. Saya juga memahami bahwa nama saya juga tidak akan dilampirkan dalam laporan penelitian.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>Saya menyetujui bahwa data saya yang telah dirahasiakan akan disimpan untuk keperluan penelitian mendatang.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>Saya menyetujui untuk ikut serta dalam proses uji usabilitas ini.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>

Prita Yulia M
Nama Partisipan

29 Juni 2019
Tanggal

[Signature]
Tanda Tangan

M. Aldi B.
Peneliti


29 Juni 2019
Tanggal

[Signature]
Tanda Tangan

Formulir Persetujuan Partisipasi Uji Usabilitas

Halaman 1

14. Form Persetujuan Wawancara Evaluator 1



ITS
Institut Teknologi
Sepuluh Nopember

Nomor Peserta/Inisial Nama

0
1
/
Y
T

Judul Penelitian: Perancangan Dan Evaluasi Antarmuka Aplikasi Konseling Berbasis Mobile Dengan Menggunakan Metode User-Centered Design

Formulir Persetujuan Untuk Wawancara

Nama saya Muhammad Aldi Baihaqi, mahasiswa Program Studi S1 Departemen Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya. Saat ini saya sedang mengerjakan Tugas Akhir mengenai perancangan aplikasi konseling online berbasis mobile. Penelitian ini akan melibatkan calon pengguna serta psikolog dalam menggali data kebutuhan mengenai fitur-fitur yang akan dibuat serta menaricahu bagaimana perilaku calon pengguna dan psikolog ketika menggunakan aplikasi konseling ini. Oleh karena itu, saya meminta persetujuan Anda agar bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai narasumber dalam wawancara yang akan dilakukan. Apabila Anda setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, silahkan centang checkbox yang ada di bawah ini:

Saya mengkonfirmasi bahwa saya memahami informasi mengenai penelitian ini dan berhak untuk menanyakan pertanyaan.

Saya memahami bahwa partisipasi saya bersifat sukarela dan saya berhak untuk mengundurkan diri kapan saja tanpa memberikan alasan dan tanpa mendapatkan konsekuensi negative. Sebagai tambahan, jika saya tidak ingin menjawab pertanyaan tertentu saya berhak untuk menolak.

Saya memahami bahwa jawaban yang saya berikan akan dijaga secara ketat kerahasiaannya. Saya juga memahami bahwa nama saya juga tidak akan dilampirkan dalam laporan penelitian.

Saya menyetujui bahwa wawancara ini akan direkam. Saya memahami bahwa rekaman audio wawancara hanya akan digunakan untuk keperluan analisis dan ekstraksi data, dimana saya tidak akan diidentifikasi secara personal dan boleh digunakan di laporan mana saja sebagai hasil dari riset ini. Saya memahami bahwa rekaman tidak akan digunakan untuk keperluan lain, kecuali atas izin saya secara tertulis, dan tidak ada orang lain di luar tim peneliti yang diizinkan untuk mengakses rekaman audio ini.

Saya menyetujui bahwa data saya yang telah dirahasiakan akan disimpan untuk keperluan penelitian mendatang.

Saya menyetujui untuk ikut serta dalam proses wawancara ini.


Silahkan Centang

YOKI TYAS LESMAHA

Nama Peserta (Interviewee)

1 Juli 2019

Tanggal




Tanda Tangan

M. ALDI B.

Peneliti (Interviewer)

1 Juli 2019

Tanggal




Tanda Tangan

Formulir Persetujuan Wawancara

Halaman 1

15. Form Persetujuan Wawancara Evaluator 2



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

Nomor Peserta/Inisial Nama

A	B	/	N	F		
---	---	---	---	---	--	--

Judul Penelitian: Perancangan Dan Evaluasi Antarmuka Aplikasi Konseling Berbasis Mobile Dengan Menggunakan Metode User-Centered Design

Formulir Persetujuan Untuk Wawancara

Nama saya Muhammad Aldi Baihaqi, mahasiswa Program Studi S1 Departemen Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya. Saat ini saya sedang mengerjakan Tugas Akhir mengenai perancangan aplikasi konseling online berbasis mobile. Penelitian ini akan melibatkan calon pengguna serta psikolog dalam menggali data kebutuhan mengenai fitur-fitur yang akan dibuat serta menacaritahu bagaimana perilaku calon pengguna dan psikolog ketika menggunakan aplikasi konseling ini. Oleh karena itu, saya meminta persetujuan Anda agar bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai narasumber dalam wawancara yang akan dilakukan. Apabila Anda setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, silahkan centang checkbox yang ada di bawah ini:

Saya mengkonfirmasi bahwa saya memahami informasi mengenai penelitian ini dan berhak untuk menanyakan pertanyaan.

Silahkan Centang


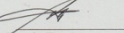
Saya memahami bahwa partisipasi saya bersifat sukarela dan saya berhak untuk mengundurkan diri kapan saja tanpa memberikan alasan dan tanpa mendapatkan konsekuensi negative. Sebagai tambahan, jika saya tidak ingin menjawab pertanyaan tertentu saya berhak untuk menolak.

Saya memahami bahwa jawaban yang saya berikan akan dijaga secara ketat kerahasiannya. Saya juga memahami bahwa nama saya juga tidak akan dilampirkan dalam laporan penelitian.

Saya menyetujui bahwa wawancara ini akan direkam. Saya memahami bahwa rekaman audio wawancara hanya akan digunakan untuk keperluan analisis dan ekstraksi data, dimana saya tidak akan diidentifikasi secara personal dan boleh digunakan di laporan mana saja sebagai hasil dari riset ini. Saya memahami bahwa rekaman tidak akan digunakan untuk keperluan lain, kecuali atas izin saya secara tertulis, dan tidak ada orang lain di luar tim peneliti yang diizinkan untuk mengakses rekaman audio ini.

Saya menyetujui bahwa data saya yang telah dirahasiakan akan disimpan untuk keperluan penelitian mendatang.

Saya menyetujui untuk ikut serta dalam proses wawancara ini.

NICO FERTANDY	20 Juni 2019	
Nama Peserta (Interviewee)	Tanggal	Tanda Tangan
M. Aldi	30 Juni 2019	
Peneliti (Interviewer)	Tanggal	Tanda Tangan

Formulir Persetujuan Wawancara

Halaman 1

Halaman ini sengaja dikosongkan.

BIODATA PENULIS



Penulis dilahirkan di kota Kediri pada tanggal 12 Februari 1996. Penulis merupakan anak bungsu dari tiga bersaudara. Penulis menempuh Pendidikan formal yaitu SDN Badal Pandean, MTsN Kediri 2, dan MAN 3 Kediri. Penulis melanjutkan studi ke Departemen Sistem Informasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya pada tahun 2015. Penulis menyukai bidang desain semenjak duduk di bangku sekolah menengah atas. Pada saat itu, penulis sempat beberapa kali menjuarai perlombaan di bidang computer. Hal ini dilanjutkan kembali ketika duduk di bangku kuliah dimana penulis juga mendapatkan beberapa kali juara pada ajang kompetisi yang berhubungan dengan desain dan teknologi, salah satunya adalah Pagelaran Mahasiswa di Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (Gemastik) yang ke-11 pada tahun 2018. Selain aktif berpartisipasi dalam ajang perlombaan, penulis juga aktif dalam beberapa organisasi yang ada di kampus ITS Surabaya, seperti Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) ITS. Pada tahun ke-3, penulis sempat menjadi staff jurnalistik BSO Vivat Press, BEM ITS tahun 2-17/2018. Penulis juga aktif dalam beberapa acara besar yang ada di kampus ITS, seperti ITS Expo 2016, ITS Expo 2017, IS Expo 2016 dan IS Expo 2017 dimana pada event IS Expo 2017 penulis memegang jabatan sebagai Konseptor Branding Event. Selain itu, penulis juga sempat mendalami dunia desain, khususnya desain pengalaman pengguna dengan bekerja secara paruh waktu sebagai UX/UI Designer di PT XYZ.