

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang.**

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan bahwa depresi dan kecemasan merupakan gangguan jiwa yang paling umum dan memiliki prevalensinya paling tinggi. Dari seluruh populasi manusia di dunia sekitar 3,6% populasi atau sekitar 200 juta orang menderita kecemasan dan penderita depresi sekitar 4,4% dari populasi[1]. Depresi merupakan kontributor utama kematian akibat bunuh diri, yang mendekati 800.000 kejadian bunuh diri setiap tahunnya. Prevalensi penderita depresi di tahun 2018 sebesar 6,1%. Riset Kesehatan Dasar tahun 2013 menunjukkan bahwa prevalensi bunuh diri pada penduduk berusia 15 tahun ke atas (N=722.329) sebesar 0,8% pada perempuan dan 0,6% pada laki-laki. Sementara itu prevalensi gangguan jiwa. Melalui pemantauan Aplikasi Keluarga Sehat pada tahun 2015, sebanyak 15,8% keluarga mempunyai penderita gangguan jiwa berat. Jumlah tersebut belum diperhitungkan dari keseluruhan penduduk Indonesia karena pada tahun 2018 baru tercatat 13 juta keluarga [1]. Ditambah dengan kondisi pandemi yang muncul ditahun 2020 ini juga menyebabkan banyak orang di dunia maupun di Indonesia sendiri mengalami peningkatan gangguan psikologi yang signifikan.

Menurut studi riset yang dilakukan oleh Perhimpunan Sarjana dan Profesional Kesehatan Masyarakat Indonesia(Persakmi) dan Ikatan Alumni Universitas Airlangga Komisariat Fakultas Kesehatan Masyarakat Indonesia (IKA FKM UA) yang menggali tentang penyebab kecemasan yang dialami oleh masyarakat Indonesia di masa pandemi *Covid-19* dapat memicu terjadinya gangguan psikologis dari berbagai aspek yaitu ekonomi, edukasi, pekerjaan, religi dan sosial interaksi. [2].Menurut data survei membuktikan lebih dari 50% orang dari 8000 responden mengalami gangguan psikologis akibat dampak dari pandemi *Covid-19*. Orang yang mengalami gangguan psikologis ini sangat perlu dibantu untuk mengurangi tingkat kecemasan berlebih, media yang digunakan untuk membantu umumnya adalah melakukan konsultasi psikologi ke psikolog akan tetapi karena pandemi ini dilakukan pembatasan jarak, maka orang juga biasanya menggunakan media aplikasi untuk melakukan konsultasi.

Banyak perusahaan atau startup yang menghadirkan psikolog-psikolog handal untuk melakukan konseling, terapi dan melayani pasien yang menderita kecemasan dan depresi. Salah satunya adalah Ruang Tumbuh yang memiliki klinik yang beralamat di daerah Bekasi. Ruang tumbuh sendiri memiliki berbagai macam layanan yaitu konseling psikologi yang meliputi tentang kehidupan, karir dan lainnya. Klinik ini juga bekerja sama dengan banyak perusahaan untuk menjaga kestabilan para karyawan tersebut. Layanan terapi juga disediakan seperti terapi wicara, bermain, sensori dan okupasi yang ditujukan untuk anak-anak. Beberapa test juga ada seperti test IQ, minat bakat dan juga menangani kasus-kasus klinis.

Di tengah pandemi ini, Ruang Tumbuh ini juga mengalami berbagai kesulitan yaitu bertambahnya orang-orang yang ingin memeriksakan diri dan juga pembatasan jarak ini juga membuat kesulitan bagi pihak perusahaan karena terbiasa melakukan semuanya secara offline sehingga terpaksa menggunakan cara-cara online untuk melakukan interaksi dengan *client*. Akan tetapi dari beberapa wawancara dengan *user*, kebanyakan *user* ingin menggunakan layanan secara online karena lebih menghemat waktu, tidak perlu pergi ke klinik namun dengan syarat yaitu prosedur yang mudah digunakan. Maka dari itu ruang tumbuh sendiri ingin memanfaatkan website agar memudahkan perusahaan dalam melakukan pencatatan, administrasi dan pelayanan. Bagi *user* juga agar mendapat prosedur dan pembayaran yang mudah sehingga saling menguntungkan.

Perusahaan ini juga memiliki sebuah website tetapi masih banyak terdapat komplain dari pihak pengguna dikarenakan minim interaksi antara *user* dengan perusahaan karena hanya menampilkan portfolio perusahaan dan kontak perusahaan. Dan juga banyak penjelasan yang kurang dimengerti *user*, menu navigasi juga sangat membingungkan sehingga perlu dilakukan revisi dan perbaikam guna meningkatkan kualitas pelayanan dan menunjukkan identitas perusahaan secara baik.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang diatas maka rumusan yang akan diteliti sebagai berikut:

*Website* Ruang Tumbuh mendapatkan banyak komplain karena *website* yang ada tidak relevan dengan kebutuhan *user* sehingga pihak team IT support diminta untuk merancang sebuah design UI/UX untuk memudahkan prosedur pemesanan dan tampilan yang menarik.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Dari pemaparan permasalahan diatas maka batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana cara merancang UI/UX yang bagus dan nyaman digunakan oleh *user*?

## 1.4 Batasan Masalah

Dari pemaparan permasalahan diatas maka batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini yang menjadi fokus utama yaitu perancangan UI/UX untuk website ruang tumbuh
2. Penelitian ini hanya membuat rancangan dan *prototyping*, tidak sampai di implementasi
3. Proses bisnis yang berjalan tidak dapat diubah karena klinik psikologi mengedepankan empati psikolog untuk *client* Ruang Tumbuh

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini untuk menghasilkan sebuah perbaikan dan rancangan *user* experience dan *user* interface pada website Ruang Tumbuh

## 1.6 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini manfaat yang didapatkan adalah sebagai berikut:

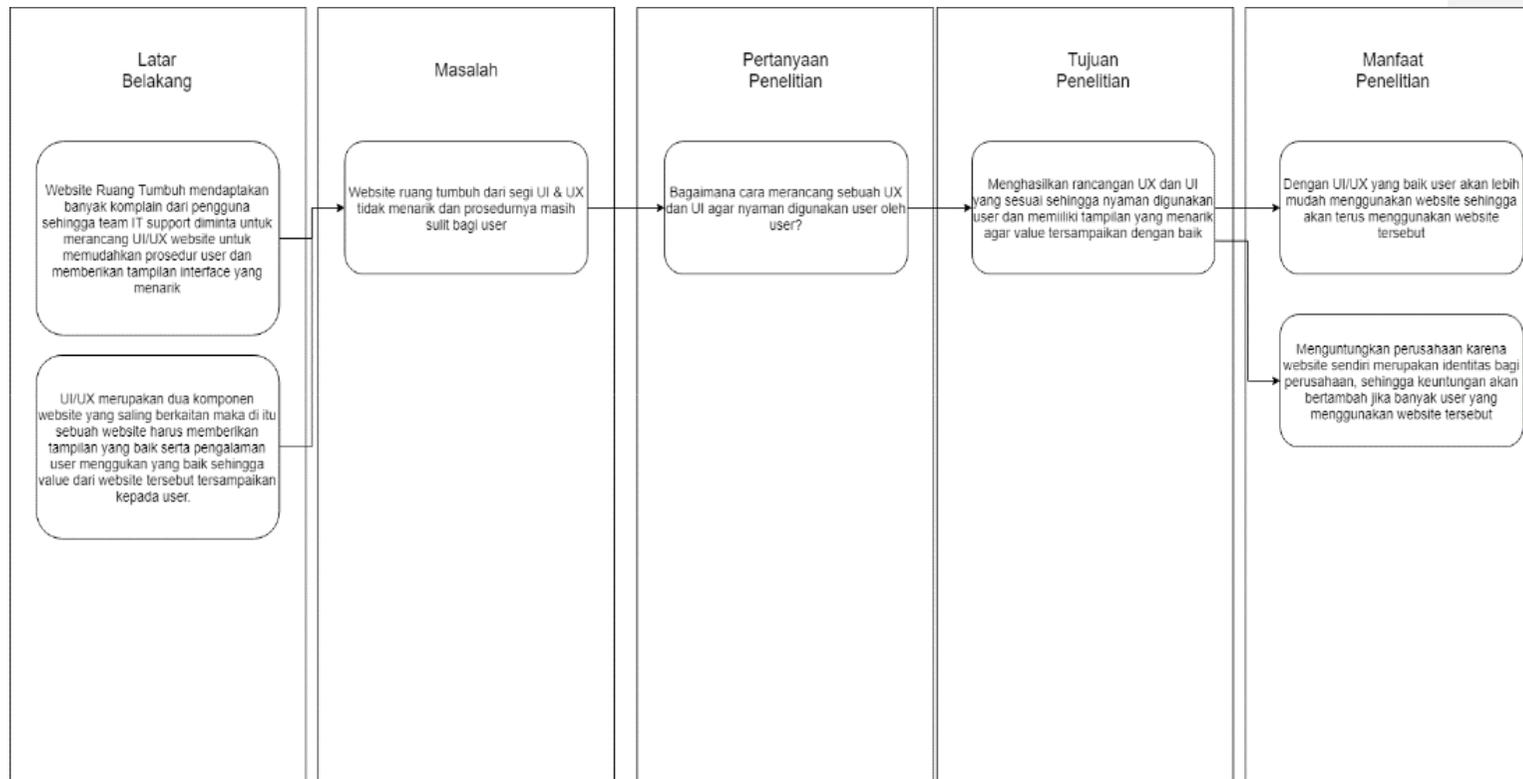
### Bagi Perusahaan dan *User*

1. Peneliti dapat mengembangkan value dari perusahaan dengan membuat rancangan website dengan prosedur yang mudah, layanan yang kuat dan tampilan yang menarik
2. Tentunya membuat rancangan yang sebaik mungkin sehingga mudah digunakan oleh *user*

### 1.7 Bagan Keterkaitan

1. Berikut adalah bagan keterkaitan antara latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian serta manfaat penelitian seperti pada gambar 1.1.





Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan