ISSN: 2614-6754 (print)
ISSN: 2614-3097(online)

Halaman 41495-41507
Volume 8 Nomor 3 Tahun 2024

Analisis Design Thinking UI/UX Situs Web Praktekpsikolog.Com: Optimasi Pengalaman Pengguna

Yohannes Victor Yoga
Desain Komunikasi Visual, Universitas Pradita
e-mail: yohannes.victor@student.pradita.ac.id

Abstrak

Dalam era digital yang berkembang pesat, penting bagi situs web praktik psikolog untuk mempertimbangkan pengalaman pengguna yang optimal. Penelitian ini mengevaluasi situs web praktekpsikolog.com dengan memanfaatkan pendekatan design thinking sebagai kerangka kerja, serta memperkuatnya dengan teori dari *Law of UX* oleh Jon Yablonski. Melalui analisis mendalam, ditemukan bahwa situs web ini menghadapi tantangan dalam hal tampilan visual, navigasi yang bingung, dan kurangnya fitur interaktif yang mendukung konsultasi langsung dengan ahli psikologi. Berdasarkan hasil analisis, tujuan penelitian ini adalah untuk merumuskan ide-ide baru yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna situs web tersebut. Dengan demikian, hasil pembahasan ini mengarah pada rekomendasi perbaikan yang meliputi integrasi fitur live chat konsultasi, penyederhanaan alur navigasi, peningkatan visual dan konten yang jelas dan masih banyak lagi, serta pembaharuan pada desain yang sesuai dengan prinsip-prinsip *UX* yang diperkenalkan oleh Jon Yablonski.

Kata Kunci: *Desain UI/UX, Design Thinking, Situs Web, Pengalaman Pengguna, Psikologi*

Abstract

In a rapidly evolving digital era, it is important for psychologist practice situs webs to consider optimal user experience. This research evaluates the sepakpsikolog.com situs web by utilizing a design thinking approach as a framework, and strengthening it with theory from the Law of UX by Jon Yablonski. Through in-depth analysis, it was found that the situs web faced challenges in terms of visual appearance, confusing navigation, and lack of interactive features that support direct consultation with psychology experts. Based on the results of the analysis, the aim of this research is to formulate new ideas that can improve the user experience of the situs web. Thus, the results of this discussion lead to recommendations for improvements which include integration of the live chat consultation feature, simplifying the navigation flow, improving clear visuals and content and much more, as well as updating the design in accordance with the UX principles introduced by Jon Yablonski.

Keywords: *UI/UX Design, Design Thinking, Situs Webs, User Experience, Psychology*

PENDAHULUAN

Pada era digital yang berkembang pesat saat ini, teknologi telah menjadi bagian penting dari berbagai bidang kehidupan, termasuk bidang psikologi. Praktik psikologi di zaman sekarang sudah banyak memanfaatkan teknologi dalam memberikan layanan kesehatan mental, baik secara konsultasi daring, terapi jarak jauh, ataupun terapi mandiri melalui video dan artikel yang tersedia di situs web. Dalam konteks ini, desain *UI/UX* merupakan hal yang penting agar proses konsultasi dan ketertarikan konsumen pada jasa praktik psikologi tidak terganggu. Desain *UI* adalah istilah yang mengacu pada tampilan visual yang diamati oleh pengguna saat mereka berinteraksi. (Hartadi, 2020) dan Desain *UX* merujuk pada pengalaman yang dirasakan oleh pengguna.(Hartadi, 2020). Terlebih lagi pada sebuah situs web praktik psikologi merupakan hal penting dalam menciptakan lingkungan yang ramah dan efektif bagi pengguna.

Desain *UI/UX* yang baik dalam situs web praktik psikolog tidak dapat diabaikan. Sebuah situs web haruslah memiliki kemudahan untuk dinavigasi, tetapi juga tetap harus memperhatikan

sensitivitas psikologis pengguna, memberikan rasa aman, dan menyampaikan informasi dengan jelas dan efektif. Penggunaan yang tepat dari elemen-elemen desain seperti warna, tata letak, dan interaksi dapat memengaruhi bagaimana pengguna berinteraksi maupun mempersepsikan dengan situs web tersebut.

Pada kasus analisa kali ini akan lebih terfokuskan pada situs web praktekpsikolog.com yang merupakan sebuah platform online yang bertujuan untuk menyediakan layanan konsultasi dan dukungan psikologis kepada individu yang membutuhkan. Melalui situs web ini, pengguna dapat dengan mudah mencari dan terhubung dengan berbagai psikolog profesional yang dapat membantu mereka dalam mengatasi berbagai masalah kesehatan mental dan emosional.

Situs web ini menyediakan berbagai fitur dan layanan, seperti membuat janji secara online termasuk pencarian psikolog berdasarkan lokasi, sehingga pengguna dapat menemukan psikolog yang sesuai dengan lokasi mereka. Selain layanan konsultasi, situs web ini juga menyediakan sumber informasi dan artikel tentang kesehatan mental. Hal ini bertujuan untuk memberikan dukungan tambahan kepada pengguna dalam memahami dan mengelola masalah kesehatan mental mereka. praktekpsikolog.com juga memperhatikan aksesibilitas, dengan memastikan bahwa situs web mudah diakses dan ramah pengguna untuk pengguna dengan berbagai kebutuhan. Dengan demikian, situs web ini bertujuan untuk menjadi sumber yang terpercaya dan bermanfaat bagi individu yang mencari bantuan psikologis secara online.

Sebagai alat guna mengevaluasi situs web praktekpsikolog.com saat ini, maka dilakukannya pendekatan Design thinking sebagai kerangka kerja yang berguna dalam pengembangan produk dan layanan yang berorientasi pada pengguna. Dikarenakan adanya prinsip *Design Thinking* menempatkan pengguna sebagai pusat perhatian, mengutamakan pemahaman mendalam tentang kebutuhan, keinginan, dan tantangan yang dihadapi oleh pengguna. Melalui pemahaman ini, solusi-solusi inovatif dapat dihasilkan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Evaluasi situs web ini juga dianggap penting karena dalam era digital saat ini, di mana penggunaan online menjadi dominan, penyedia layanan praktik psikolog perlu memperhatikan pengalaman pengguna saat menggunakan situs web. Hal ini penting bukan hanya selama sesi konsultasi, tetapi juga sebelum pengguna memulai konsultasi. Meskipun situs web praktekpsikolog.com sudah lama beroperasi dalam memberikan pelayanan psikologi bagi para penggunanya akan tetapi implementasi nilai nilai desain *UI/UX* untuk situs web praktik psikolog masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis proses desain *UI/UX* pada situs web praktekpsikolog.com dengan mengunakan pendekatan Design thinking.

Penggunaan buku "*Law of UX*" oleh Jon Yablonski juga akan digunakan sebagai referensi tambahan karena buku tersebut menyajikan prinsip-prinsip yang mendalam tentang pengalaman pengguna *UX* yang relevan dengan desain situs web. Selain *Design Thinking*, yang lebih berfokus pada proses kreatif dan pengembangan produk, prinsip-prinsip yang disajikan dalam "*Law of UX*" dapat memberikan pandangan yang lebih spesifik tentang bagaimana desain interaksi pengguna dapat ditingkatkan.

Penggunaan buku ini memberikan sudut pandang tambahan yang dapat melengkapi pendekatan *Design Thinking*. Sebagai contoh, sementara Design Thinking menekankan pada empati dengan pengguna dan iterasi desain berbasis pengalaman, "*Law of UX*" menyoroti prinsip-prinsip seperti konsistensi, visibilitas, dan pengurangan beban kognitif. Dengan memasukkan prinsip-prinsip ini ke dalam evaluasi, jurnal dapat memberikan analisis yang lebih holistik tentang kualitas pengalaman pengguna dari segi desain dan fungsionalitas. Selain itu, penggunaan referensi tambahan seperti buku "*Law of UX*" akan menunjukkan komprehensifitas penelitian dan upaya untuk menggali berbagai perspektif dalam evaluasi. Ini juga dapat meningkatkan validitas temuan dan rekomendasi yang dihasilkan dalam jurnal, dengan memperkuat dasar teoritis dan metodologis dari analisis yang dilakukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan meningkatkan kualitas pengalaman pengguna pada sebuah situs web praktekpsikolog.com melalui pendekatan design thinking sebagai kerangka kerjanya. Pilihan *Design Thinking* ini karena pendekatan ini memungkinkan untuk memahami secara mendalam kebutuhan, preferensi, dan tantangan yang dihadapi oleh

pengguna dalam berinteraksi dengan situs web tersebut. Dengan tahapan yang terstruktur, mulai dari empati dengan pengguna hingga iterasi desain berbasis pengalaman, design thinking memberikan landasan yang kuat untuk mengidentifikasi masalah yang sebenarnya dan mengembangkan solusi yang relevan dan berfokus pada pengguna.

Penggunaan buku "*Law of UX*" oleh Jon Yablonski sebagai referensi teori tambahan merupakan langkah yang penting untuk memperkuat dasar teoritis dari penelitian ini. Dengan mempelajari prinsip-prinsip yang disajikan dalam buku tersebut, maka perolehan wawasan akan lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna yang efektif. Ini akan memungkinkan evaluasi ini akan lebih tepat untuk menganalisis situs web yang dievaluasi dan merancang solusi yang lebih baik, yang sesuai dengan prinsip-prinsip desain yang terbukti efektif. Dengan menggabungkan pendekatan praktis *Design Thinking* dan pengetahuan teoritis dari buku "*Law of UX*".

Dengan demikian, diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang signifikansi serta manfaat yang diperoleh dari penerapan pendekatan desain yang berorientasi pada pengguna dalam konteks praktekpsikolog.com Melalui pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana desain yang berfokus pada kebutuhan pengguna dapat meningkatkan efektivitas interaksi antara praktisi psikolog dan klien, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam memperbaiki layanan dan pengalaman klien dalam bidang psikologi. Selain itu, dengan menyoroti pentingnya pendekatan ini, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat kesadaran dan penggunaan prinsip-prinsip desain berorientasi pada pengguna di kalangan praktisi psikologi, sehingga secara keseluruhan dapat membantu memajukan bidang ini menuju standar praktik yang lebih baik dan inovatif. Penggunaan buku ini memberikan sudut pandang tambahan yang dapat melengkapi pendekatan *Design Thinking*. Sebagai contoh, sementara Design Thinking menekankan pada empati dengan pengguna dan iterasi desain berbasis pengalaman, "*Law of UX*" menyoroti prinsip-prinsip seperti konsistensi, visibilitas, dan pengurangan beban kognitif. Dengan memasukkan prinsip-prinsip ini ke dalam evaluasi, jurnal dapat memberikan analisis yang lebih holistik tentang kualitas pengalaman pengguna dari segi desain dan fungsionalitas. Selain itu, penggunaan referensi tambahan seperti buku "*Law of UX*" akan menunjukkan komprehensifitas penelitian dan upaya untuk menggali berbagai perspektif dalam evaluasi. Ini juga dapat meningkatkan validitas temuan dan rekomendasi yang dihasilkan dalam jurnal, dengan memperkuat dasar teoritis dan metodologis dari analisis yang dilakukan.

Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi terhadap studi tentang pengaplikasian *Design thinking* dalam konteks psikologi dan kesehatan mental secara lebih luas. Dengan memperluas pemahaman kita tentang bagaimana pendekatan ini dapat diterapkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam lingkup praktik psikolog, kita dapat mengembangkan pedoman praktis yang lebih baik untuk mengintegrasikan teknologi dalam layanan kesehatan mental, memberikan dampak positif bagi masyarakat secara keseluruhan.

Framework Design Thinking

Design Thinking merupakan framework yang digunakan desainer *UI/UX* untuk memaksimalkan produk yang saat ini ingin dirancang, *Design Thinking* memiliki beberapa tahapan kerja yaitu :

Empathize

Langkah awal dari proses, yang disebut *Empathize* dalam *Design Thinking*, merupakan tahap di mana penelitian dilakukan untuk memahami tindakan, kata-kata, pemikiran, dan perasaan pengguna (Chandra, 2021). Tahap ini melibatkan kerjasama dengan konsultan ahli untuk memahami lebih dalam area yang menjadi fokus, dengan menggunakan pengamatan, interaksi, dan empati dengan individu terkait untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman dan motivasi mereka. Ini memungkinkan individu untuk mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang masalah yang dihadapi. Pentingnya empati sangat ditekankan dalam pendekatan desain yang berfokus pada manusia seperti *Design Thinking*, di mana kesadaran emosional dan pemahaman terhadap pengguna dan kebutuhan mereka memungkinkan desainer untuk melepaskan asumsi mereka sendiri tentang dunia.

Define

Selama fase *Define*, langkahnya adalah menganalisis dan merumuskan masalah berdasarkan temuan dari tahap *Empathize* sebelumnya (Adhiya, 2023). Di sini, dilakukan analisis mendalam terhadap pengamatan yang telah dikumpulkan dan menggabungkannya untuk mengidentifikasi inti permasalahan yang telah terungkap. Tujuan utama adalah mengidentifikasi masalah dengan pendekatan yang berorientasi pada pengguna.

Tahap *Define* memberikan kesempatan bagi desainer dalam tim untuk merangkum ide-ide kreatif yang dapat digunakan untuk mengembangkan fitur, fungsi, dan elemen lainnya yang akan membantu dalam menyelesaikan masalah, atau setidaknya memberikan solusi yang memungkinkan pengguna untuk mengatasi tantangan mereka sendiri dengan tingkat kesulitan yang minimal.

Ideate

Pada tahap ketiga dari proses *Design Thinking*, langkah ini akan mengembangkan ide-ide solusi berdasarkan masalah yang telah ditemukan dari tahapan *Define*. Ide-ide solusi yang dihasilkan kemudian akan diimplementasikan dalam desain antarmuka pengguna dan prototipe (Herfandi, 2022). Melalui tahap *Empathize*, kami telah mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang pengguna dan kebutuhan mereka, sementara di tahap *Define*, kami telah menganalisis dan merangkum pengamatan untuk merumuskan pernyataan masalah yang berfokus pada pengguna. Dengan landasan yang kuat ini, kami dan tim kami dapat mulai menjelajahi berbagai solusi baru untuk masalah yang telah diidentifikasi, serta mencari perspektif baru yang dapat memberikan pemahaman baru terhadap masalah tersebut.

Prototype

Proses terjadinya pembuatan rancangan tampilan situs web yang ingin dibangun kemudian mengimplementasikan ide agar menghasilkan suatu *Prototype* atau produk yang siap diuji(Haryuda, 2021). Tujuan dari langkah ini adalah untuk menginvestigasi kemungkinan solusi terhadap permasalahan yang telah terungkap pada tahap sebelumnya. *Prototype* dapat dipresentasikan dan diuji di dalam tim, di departemen lain, atau di antara sekelompok kecil individu di luar tim desain. Tahap ini merupakan periode eksperimen di mana tujuannya adalah untuk menemukan solusi yang paling efektif untuk setiap masalah yang telah diidentifikasi selama tiga tahap awal. Solusi-solusi tersebut diwujudkan dalam bentuk *Prototype*, kemudian dinilai satu per satu, diperbaiki, dan direvisi berdasarkan pengalaman pengguna.

Testing

Desainer melakukan pengujian prototipe dengan tujuan mendapatkan umpan balik (Nurliana, 2022). Ini merupakan tahap akhir dari proses *Design thinking*, namun dalam siklus berulang, hasil-hasil yang muncul selama tahap pengujian sering digunakan untuk merevisi satu atau lebih aspek, serta untuk meningkatkan pemahaman tentang pengguna, situasi penggunaan, pola pikir, perilaku, dan empati.

Buku *Law Of UX*

Selain itu juga akan digunakan juga teori dari buku *Law Of UX* yang ditulis oleh Jon Yablonski, buku ini memberikan pandangan mendalam tentang prinsip-prinsip penting yang mendasari desain pengalaman pengguna *UX* yang efektif. Yablonski memaparkan dengan jelas berbagai hukum dan prinsip yang harus dipahami oleh para desainer *UX* untuk menciptakan produk dan layanan yang lebih baik. Dengan pendekatan yang sistematis, ia menguraikan setiap prinsip dengan contoh konkret dan penjelasan yang mendalam, memperjelas bagaimana menerapkan setiap prinsip dalam praktik desain sehari-hari. Buku ini tidak hanya membantu para desainer memahami pentingnya setiap prinsip, tetapi juga memberikan kerangka kerja yang praktis untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip tersebut dalam proses desain mereka. Dengan demikian, *Law of UX*" tidak hanya menjadi sumber pengetahuan yang berharga bagi para desainer *UX*, tetapi juga menjadi panduan praktis yang berguna untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan yang mereka hasilkan.

Prinsip – prinsip pada buku "*Law of UX*" oleh Jon Yablonski

- Hukum Hick menyatakan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk membuat keputusan akan meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah dan kompleksitas pilihan yang tersedia

(Yablonski, 2024). Oleh karena itu, mengurangi jumlah pilihan dapat mempercepat proses pengambilan keputusan.

- Hukum Fitts menjelaskan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menjangkau suatu target ditentukan oleh jarak dan ukuran target tersebut (Yablonski, 2024). Dengan kata lain, membuat target lebih besar atau lebih dekat dengan pointer dapat meningkatkan kecepatan dan akurasi pengguna.
- Hukum Jakob mengatakan bahwa pengguna lebih suka situs yang berfungsi mirip dengan situs lain yang sudah mereka kenal (Yablonski, 2024). Oleh karena itu, penting bagi desainer untuk mempertimbangkan konvensi yang sudah ada dalam desain mereka.
- Hukum Miller menyatakan bahwa manusia hanya mampu menyimpan sekitar 7 (± 2) item dalam memori kerja mereka (Yablonski, 2024). Dengan demikian, membatasi jumlah informasi yang disajikan pada satu waktu dapat meningkatkan pemahaman dan retensi informasi oleh pengguna.
- Aturan *Peak-End* menekankan bahwa pengalaman dinilai terutama berdasarkan perasaan pada puncak dan akhir pengalaman tersebut, bukan rata-rata perasaan sepanjang pengalaman (Yablonski, 2024). Ini menggarisbawahi pentingnya menciptakan momen puncak dan pengalaman akhir yang positif bagi pengguna.
- Hukum Postel menyarankan untuk bersikap konservatif dalam apa yang kita lakukan, tetapi bersikap liberal dalam apa yang kita terima dari orang lain (Yablonski, 2024). Dalam desain, hal ini menekankan pentingnya mempertimbangkan aspek yang paling relevan atau penting.
- Efek *Aesthetic–Usability* menyatakan bahwa pengguna sering menganggap desain yang estetis lebih berguna (Yablonski, 2024).
- Efek Von Restorff menekankan bahwa objek yang berbeda dari yang lain cenderung lebih mudah diingat (Yablonski, 2024).
- Hukum Tesler menyatakan bahwa ada batasan kompleksitas yang tidak dapat dikurangi dalam suatu sistem (Yablonski, 2024).
- Doherty Threshold menyatakan bahwa produktivitas meningkat ketika respons sistem terjadi dalam waktu kurang dari 400 ms (Yablonski, 2024).

METODE

Penelitian ini mengadopsi pendekatan campuran, menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif dengan desain studi kasus. Penggunaan pendekatan campuran dipilih karena memungkinkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman dan perspektif individu terkait dengan penerapan *Design Thinking* dalam konteks praktik psikologi. Desain studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menginvestigasi fenomena yang kompleks dan konteks yang spesifik secara rinci melalui data kuantitatif dan dukungan teoritis dari sumber kualitatif seperti buku "*Law of UX*". Dengan pendekatan ini, penulis akan menggunakan *Design thinking* sebagai framework dalam meningkatkan kualitas desain *UI/UX* pada situs web praktik psikologi. *Desain thinking* merupakan metode proses kreatif yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang kompleks, terutama yang terkait dengan desain produk, layanan, atau pengalaman pengguna. Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk menghadapi tantangan secara holistik, dengan fokus pada kebutuhan pengguna akhir, dan mempertimbangkan berbagai aspek teknis, bisnis, dan sosial yang terlibat. *Desain Thinking* melibatkan serangkaian tahapan yang terstruktur, dimulai dengan pemahaman yang mendalam tentang pengguna(*Empathize*) dan konteksnya(*Define*), kemudian diikuti dengan proses penghasilan ide(*Ideate*), pembuatan prototipe(*Prototype*), dan pengujian untuk melakukan iterasi dan penyesuaian yang diperlukan(*Testing*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memulai evaluasi situs web praktekpsikolog.com maka kita perlu mempertimbangkan setiap prinsip secara terperinci dan menganalisis bagaimana prinsip-prinsip tersebut diimplementasikan dalam desain situs web tersebut. Oleh karena itu analisis yang akan dilakukan yaitu :

Dalam prinsip Hick, perhatian terhadap waktu dalam kompleksitas suatu pilihan sangat penting karena berdampak pada respons pengguna terhadap antarmuka yang disediakan. Pada situs web praktekpsikolog.com, meskipun desainnya terlihat sederhana, halaman utama terlalu banyak memberikan informasi kepada pengguna, sehingga membuat interaksi di situs ini menjadi sedikit membingungkan.

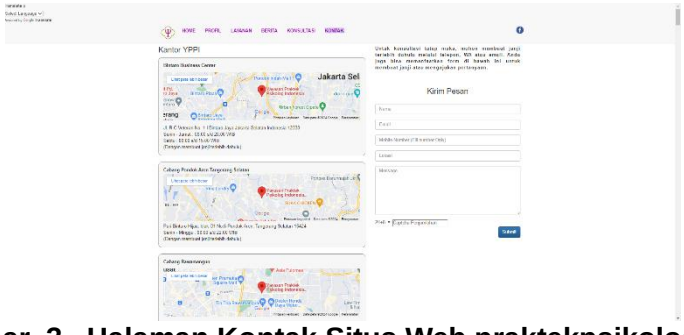
Gambar. 1. Halaman Home Situs Web praktekpsikolog.com

Komponen-komponen yang terdapat pada situs web ini dibuat dengan berbagai ukuran yang tidak sesuai dengan kebutuhan yang memadai untuk sebuah situs web. Sebagai contoh, diperlukan posisi simetris dalam meletakkan komponen agar tampilan menjadi seimbang dan konten tidak terlihat menumpuk atau terlalu penuh di satu sisi (Febriani, 2023). Seperti yang terlihat pada gambar di bawah, terdapat beberapa masalah seperti ukuran font yang terlalu kecil, adanya repetisi yang berulang dari gambar, dan penggunaan ikon yang tidak diubah sehingga desain tampak tidak teratur dengan penempatan komponen yang kurang baik.

Gambar. 2. Elemen Desain Web praktekpsikolog.com

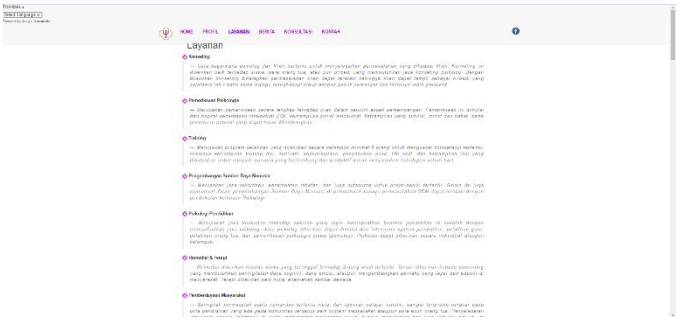
Penggunaan ukuran komponen desain pada situs web ini menunjukkan beberapa komponen yang terlalu besar, yang mengakibatkan penyaluran ruang yang berlebihan dan menciptakan kesan monoton karena berulangnya elemen-elemen yang sama. Di sisi lain, banyak ukuran teks dan ikon yang terlalu kecil, yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip Jakob yang mementingkan standar industri dan konsistensi dalam penggunaan komponen desain.

Selain itu, alur situs web terasa tidak familiar. Pada umumnya hal yang diterapkan pada situs web psikologi menekankan fitur-fitur konsultasi atau janji online, tetapi dalam kasus ini, alurnya terbalik dengan penekanan pada informasi dokter dan lisensi di halaman utama, sementara fitur-fitur penting lainnya terabaikan.



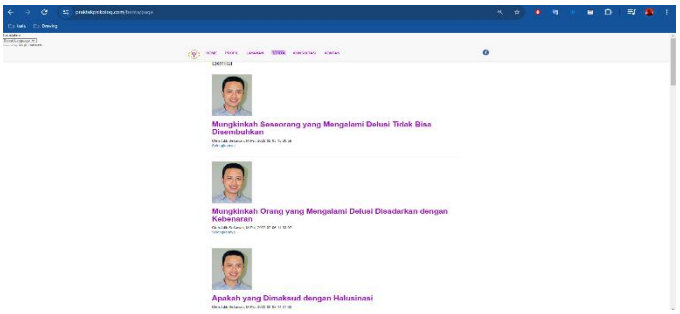
Gambar. 3. Halaman Kontak Situs Web praktekpsikolog.com

Prinsip hukum Miller menyoroti konsep bahwa menyajikan terlalu banyak informasi sekaligus dapat menghambat kemampuan pengguna dalam memproses dan memahami informasi tersebut. Namun, saat melihat situs web ini, tampaknya terjadi kecenderungan untuk memuat banyak informasi dalam satu halaman, dengan minimnya elemen grafis yang digunakan. Hal ini jelas dapat mengalihkan perhatian pengguna dan membuatnya merasa kewalahan karena berlimpahnya informasi yang disajikan, serta cenderung mengurangi minat mereka untuk menjelajahi lebih lanjut halaman tersebut. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan kembali tata letak dan presentasi informasi agar sesuai dengan prinsip-prinsip desain yang meminimalkan kebingungan pengguna dan mengoptimalkan keterlibatan mereka dalam eksplorasi situs web.



Gambar. 4. Halaman Layanan Situs Web praktekpsikolog

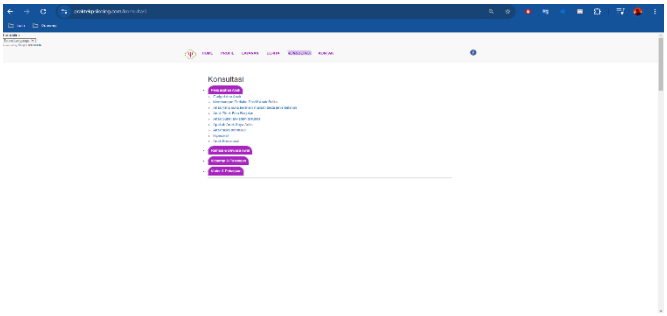
Menurut prinsip *Peak End*, pengalaman pengguna yang menciptakan momen istimewa sangatlah penting karena dapat memberikan kesan yang kuat pada pengguna, terutama pada akhir interaksi. Namun, terdapat kekurangan dalam hal interaksi pada situs web ini, yang tampaknya cenderung monoton dan kurang menonjol. Situs web ini lebih terfokus pada penyajian informasi daripada menyediakan fitur-fitur interaktif, seperti layanan pembuatan janji. Sebagai contoh, banyaknya informasi yang disajikan, seperti profil dokter dan artikel kesehatan mental, dapat mengaburkan keberadaan fitur-fitur penting dan menurunkan nilai interaktif situs. Oleh karena itu, perlu adanya peninjauan ulang terhadap desain situs web untuk menambahkan elemen interaktif yang lebih menarik dan meningkatkan kesan yang ditinggalkan pada pengguna saat berakhirnya interaksi.



Gambar. 5. Halaman Berita Situs Web praktekpsikolog

Komponen-komponen penting dalam situs web praktekpsikolog.com tampaknya belum mendapat perhatian yang memadai. Secara umum, tujuan utama dari situs web psikologi adalah memastikan pengguna dapat dengan mudah dan cepat menemukan cara untuk berkonsultasi atau membuat janji dengan ahli psikolog. Namun, elemen krusial ini belum ditekankan secara khusus dalam situs web, sehingga pengguna mungkin merasa bingung tentang langkah-langkah yang harus diambil. Dengan tidak adanya penonjolan yang memadai pada fitur-fitur tersebut, pengguna mungkin kesulitan menavigasi situs dan menemukan informasi yang mereka cari. Oleh karena itu, penting untuk meninjau kembali tata letak dan penekanan informasi dalam situs web untuk memastikan bahwa fitur-fitur krusial seperti konsultasi dan pemesanan janji ditonjolkan dengan

jelas, sehingga pengalaman pengguna dapat ditingkatkan dan mengurangi kebingungan mereka dalam menggunakan situs.



Gambar. 6. Halaman Konsultasi Situs Web praktekpsikolog

Hukum Tesler menekankan pentingnya memberikan kontrol dan opsi yang memadai kepada pengguna dalam sebuah situs web, sehingga mereka memiliki kebebasan penuh untuk menavigasi tanpa adanya pembatasan yang tidak perlu. Situs web ini telah menyediakan opsi yang cukup dengan menggunakan top navigation bar, yang memungkinkan pengguna untuk berpindah antar halaman dengan mudah. Namun, meskipun opsi navigasi tersebut telah tersedia, terdapat kekurangan dalam hal kejelasan isi dan alur situs web. Misalnya, pada halaman konsultasi, pengguna tidak diberikan kemungkinan untuk melakukan konsultasi langsung, melainkan hanya disajikan dengan informasi yang mungkin tidak sepenuhnya relevan. Selain itu, tidak ada data yang disediakan mengenai profil dokter dan keahlian mereka, yang seharusnya menjadi informasi penting bagi pengguna dalam memilih penyedia layanan yang sesuai. Oleh karena itu, diperlukan peninjauan lebih lanjut terhadap struktur dan konten situs web ini guna memberikan tujuan yang lebih jelas kepada pengguna dan meningkatkan pengalaman mereka dalam menggunakan situs tersebut.

Setelah kita mengetahui bahwa banyaknya sekali teori yang tidak diterapkan pada situs web ini, maka sekarang demi mencari solusi apa yang dapat kita kembangkan dari situs web, perlu dilaksanakannya metode Design thinking untuk mengevaluasinya lebih dalam lagi.

Empathize

Untuk membantu kami memahami persepsi para calon pengguna terhadap situs web ini secara akurat, kami akan mengajukan beberapa pertanyaan terkait dengan kualitas situs web itu sendiri. Parameter yang digunakan untuk penilaian adalah setiap pertanyaan memiliki skala penilaian dari 1 hingga 5, di mana calon pengguna dapat memberikan penilaian berdasarkan pengalaman mereka. Poin yang diberikan oleh calon pengguna akan dihitung sebagai nilai keseluruhan situs web ini menurut mereka. Harap dicatat bahwa nilai standarnya rata-rata adalah 4. Daftar Pertanyaan yang akan diberikan kepada calon pengguna adalah:

Alur situs Web:

- Apakah terdapat kendala selama anda berinteraksi pada situs web praktekpsikolog.com untuk mengelola informasi?

Desain:

- Bagaimana pendapat Anda terhadap situs web praktekpsikolog.com secara visual?
- Apakah dengan penggunaan warna, *font*, dan grafis pada situs web praktekpsikolog.com dapat menjelaskan informasi dengan baik?

Fungsionalitas:

- Apakah Anda menemukan fitur situs web praktekpsikolog.com tidak berjalan baik?

Harapan Pengguna:

- Fitur apa yang Anda harapkan pada sebuah situs web Psikologi yang tepat?

Dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, calon pengguna dapat memberikan wawasan yang berharga tentang kekuatan dan kelemahan situs web praktek psikolog penulis dari perspektif pengguna. Hal ini akan membantu penulis memahami kebutuhan dan harapan mereka

dengan lebih baik dan memungkinkan penulis untuk meningkatkan desain dan fungsionalitas situs web sesuai dengan umpan balik mereka.

Setelah penulis berhasil melakukan wawancara dengan beberapa responden yang berpotensi untuk menjadi pengguna dari situs web praktekpsikolog maka ini adalah hasil dari wawancara kepada 10 responden tersebut:

Table 1. Kesimpulan 10 Responden terhadap Situs Web praktekpsikolog.com

Pertanyaan	Kesimpulan Responden	Nilai (1-5)
Bagaimana pendapat Anda terhadap situs web praktekpsikolog.com secara visual?	Responden merasa bahwa tampilan visualnya sudah responsif, namun sebagian besar responden menyatakan bahwa situs web terlihat tidak terpercaya, tidak resmi, kurang menarik, dan jadul. Beberapa bahkan menyatakan bahwa mereka merasa malas untuk membacanya karena tampilannya yang kurang menarik dan terlihat usang. Bahkan, ada yang menyatakan bahwa tampilan situs web tersebut sangat buruk. Oleh karena itu, situs web praktekpsikolog.com perlu melakukan perbaikan signifikan dalam aspek visualnya agar dapat meningkatkan kepercayaan pengguna, meningkatkan daya tarik, dan memberikan kesan yang lebih profesional serta *modern*.	1
Apakah dengan penggunaan warna, *font*, dan grafis pada situs web praktekpsikolog.com dapat menjelaskan informasi dengan baik?	Terlihat bahwa ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Sebagian responden merasa bahwa penggunaan warna, *font*, dan grafis sudah cukup baik, namun mayoritas responden menyatakan bahwa penggunaan font belum optimal dalam menjelaskan informasi dengan baik. Beberapa responden merasa bahwa ukuran font yang digunakan terlalu kecil sehingga sulit dibaca, terutama untuk tulisan "*welcome to our situs web*". Selain itu, ada juga masukan bahwa foto-foto yang disertakan tidak menjelaskan dengan baik tentang apa atau siapa yang diwakili oleh situs web ini, sehingga menyebabkan kebingungan dan ketidaknyamanan bagi pengguna. Oleh karena itu, praktekpsikolog.com perlu melakukan penyesuaian pada penggunaan font, ukuran, dan jenis grafis agar dapat lebih jelas dalam menyampaikan informasi kepada pengguna.	1,8
Apakah informasi pada situs web praktekpsikolog.com mudah untuk dipahami, sehingga dapat menavigasi pada tujuan Anda?	Terdapat variasi pendapat karena sebagian responden menganggap bahwa informasi tersebut sudah cukup mudah dipahami, namun sebagian lainnya merasa bahwa masih terdapat kekurangan dalam hal kejelasan dan navigasi. Ada pula responden yang memberikan tanggapan lumayan dan tidak memandangnya sebagai suatu kelebihan. Oleh karena itu, kesimpulan dari tanggapan ini adalah bahwa sebagian responden menganggap informasi pada situs web sudah cukup mudah dipahami, namun masih ada ruang untuk meningkatkan kejelasan sehingga pengguna dapat lebih mudah menemukan tujuan mereka saat menggunakan situs tersebut. Hal ini menunjukkan perlunya peninjauan lebih lanjut terhadap tata letak dan penyajian informasi	3,4
Apakah terdapat kendala selama anda berinteraksi pada situs web praktekpsikolog.com untuk mengelola	Meskipun beberapa responden merasa bahwa tidak ada kendala yang signifikan, namun sebagian lainnya menyatakan bahwa mereka mengalami kesulitan dalam berinteraksi dengan situs web tersebut. Beberapa kendala yang diungkapkan antara lain sulitnya untuk berinteraksi dengan dokter karena kurangnya informasi mengenai penampilan, latar belakang, dan	2,8

informasi?	pengalaman dokter, serta kurangnya informasi mengenai penyakit yang dapat diobati oleh masing-masing dokter. Selain itu, ada pula responden yang mengalami kesulitan dalam navigasi karena informasi yang tidak jelas dan pengalihan ke situs web lain yang berbeda-beda. Oleh karena itu, praktekpsikolog.com perlu melakukan peningkatan dalam memberikan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses, serta memperbaiki navigasi agar pengguna dapat berinteraksi dengan lebih efektif dan efisien.	
Apakah Anda menemukan fitur situs web praktekpsikolog.com tidak berjalan dengan baik?	Mayoritas responden menganggap tidak ada fitur yang tidak berjalan dengan baik. Namun, beberapa responden mengungkapkan beberapa masalah atau kekurangan dalam fitur-fitur tertentu. Salah satu masalah yang disoroti adalah visual yang dianggap buruk oleh beberapa responden. Selain itu, ada juga kebingungan terkait fitur konsultasi, dimana beberapa responden mengira dapat melakukan chat dengan bot dokter atau dokter asli, tetapi ternyata hanya ada opsi teks. Selain itu, terdapat beberapa masalah teknis seperti kesalahan penjumlahan pada fitur pengiriman pesan, dan beberapa link yang tidak berfungsi dengan baik, seperti tombol *home* dan logo memiliki link yang sama. Secara umum, meskipun sebagian besar fitur berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa area yang perlu perbaikan. Oleh karena itu, perlu lakukan evaluasi lebih lanjut terhadap fitur-fiturnya dan memperbaiki masalah-masalah yang telah diidentifikasi guna meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.	2
Fitur apa yang Anda harapkan pada sebuah situs web Psikologi yang tepat?	Mayoritas responden menginginkan fitur-fitur yang mendukung konsultasi dan interaksi langsung dengan ahli psikologi. Fitur yang paling diutamakan adalah *live chat* konsultasi atau fitur chat yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi langsung dengan dokter, baik itu melalui bot atau dokter asli. Pengguna juga menginginkan kemudahan dalam menentukan jadwal konsultasi, baik itu melalui penjadwalan online atau opsi *chat* langsung. Selain itu, responden juga menyoroti pentingnya alur situs web yang jelas dan ramah pengguna, serta informasi yang disajikan secara jelas dan lengkap, termasuk disertai dengan gambar untuk memperjelas konten. Selain itu, beberapa responden juga mengharapkan adanya section khusus untuk konsultasi yang dilengkapi dengan nama dokter dan informasi kontak untuk booking. Kesimpulannya, untuk meningkatkan kepuasan pengguna, situs web psikologi harus menyediakan fitur-fitur yang mendukung interaksi langsung dengan ahli psikologi, alur situs web yang jelas, serta informasi yang mudah dipahami dan lengkap.	-

Dari hasil yang didapatkan maka dapat disimpulkan secara nilai rata rata dari 10 responden ini yaitu 2,2 yang berarti sangat rendah dari minimal rata rata 4 dan tidak menjawab kesulitan yang dihadapi oleh calon pengguna situs web ini.

Define

Saat ini adalah tahap bagi penulis untuk memahami betul siapa yang akan menjadi target dari pembuatan solusi bagi situs web ini dengan dibuatnya *user persona* dari salah satu responden yang telah saya wawancarai.

Gambaran *User Persona*:

- Usia: 25 tahun
- Pekerjaan: Mahasiswa
- Latar Belakang: Mengalami tekanan akademik dan kebingungan dalam memahami diri sendiri.
- Tingkat Pendidikan: Mahasiswa tingkat akhir
- Pengalaman Penggunaan Internet: Tinggi

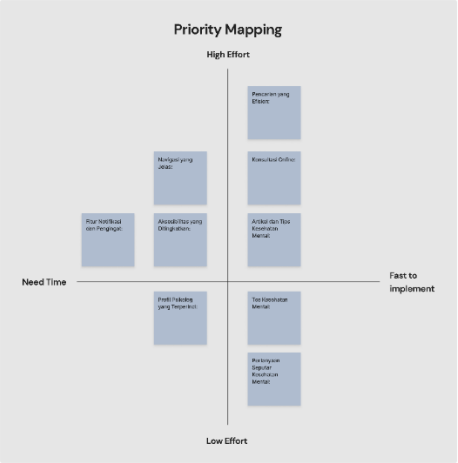
Tujuan dan Tantangan:

- Tujuan Utama: Mencari bantuan psikologis untuk mengatasi stres akademik dan masalah kebingungan diri.
- Tantangan: Membutuhkan navigasi yang jelas dan intuitif untuk menemukan layanan yang sesuai dengan kebutuhan psikologisnya. Kebingungan dalam mengeksplorasi situs web dan mencari informasi yang relevan.

Keinginan dan preferensi :

- Keinginan: Menginginkan situs web yang mudah dipahami dan ramah pengguna, dengan informasi yang tersedia secara terperinci dan mudah diakses.
- Preferensi: Desain visual yang menarik, *modern*, dan menginspirasi, serta responsif terhadap perangkat mobile untuk akses yang mudah di mana saja.
- Kepuasan Terhadap Situs web: Merasa kurang puas dengan pengalaman menggunakan situs web karena kesulitan navigasi dan tampilan visual yang kurang menarik.

Ideate



Gambar 7. Pengumpulan Ide Untuk Solusi Dari Situs Web praktekpsikolog

- Pencarian yang Efisien: Tambahkan fitur pencarian yang mudah digunakan dan memungkinkan pengguna untuk mencari layanan psikologis berdasarkan kata kunci, spesialisasi, atau lokasi.
- Navigasi yang Jelas: Perbarui tata letak dan struktur navigasi situs web untuk menjadi lebih intuitif dan mudah dipahami, termasuk penggunaan menu dropdown dan ikon yang jelas.
- Profil Psikolog yang Terperinci: Berikan profil terperinci untuk setiap psikolog yang terdaftar, termasuk spesialisasi, pengalaman, dan testimoni dari klien sebelumnya.
- Konsultasi Online: Tambahkan fitur konsultasi psikologis online, di mana pengguna dapat membuat janji langsung atau berkonsultasi secara real-time dengan psikolog melalui platform video.
- Pertanyaan Seputar Kesehatan Mental: Sediakan kumpulan pertanyaan yang dapat membantu pengguna menilai kesehatan mental mereka sendiri, dengan jawaban yang memberikan arahan atau rekomendasi untuk layanan yang sesuai.
- Artikel dan Tips Kesehatan Mental: Tambahkan bagian blog atau artikel yang menyediakan

informasi berguna, tips, dan saran tentang kesehatan mental, teknik manajemen stres, dan strategi untuk meningkatkan kesejahteraan psikologis.

- Fitur Notifikasi dan Pengingat: Integrasikan fitur notifikasi dan pengingat untuk janji konsultasi, saran kesehatan mental, atau latihan relaksasi untuk membantu pengguna tetap terhubung dengan perawatan mereka.
- Tes Kesehatan Mental: Sediakan tes atau kuesioner online yang membantu pengguna menilai kesehatan mental mereka, dengan hasil yang memberikan rekomendasi atau arahan lebih lanjut.
- Aksesibilitas yang Ditingkatkan: Pastikan situs web mudah diakses dan ramah pengguna untuk pengguna dengan berbagai kebutuhan, termasuk aksesibilitas bagi pengguna dengan gangguan penglihatan atau pendengaran.

Setelah kita mengumpulkan ide-ide terhadap permasalahan dari calon pengguna pada *User Persona*, maka sekarang tahap mendesain dari ide yang telah dikumpulkan. Maka seharusnya dilanjutkan dengan mendesain dan user testing, akan tetapi karena pada penelitian kali ini Penulis hanya melakukan analisa dari situs web praktekpsikolog.com, jadi untuk penelitian ini akan berhenti pada pengumpulan ide ide yang akan memberikan solusi atas masalah dari situs web praktekpsikolog.com

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki penggunaan *Design Thinking* dalam meningkatkan pengalaman pengguna *UI/UX* pada situs web praktik psikolog, dengan merujuk pada teori-teori yang terdapat dalam buku "*Law of UX*" oleh Jon Yablonski. Dalam proses penelitian ini, kami telah mendalami proses desain berpusat pada pengguna dengan menganalisis tantangan, strategi, dan efektivitas pendekatan *Design thinking* dalam konteks praktik psikolog.

Analisis data dan temuan penelitian menunjukkan bahwa pendekatan *Design thinking*, yang terinspirasi dari prinsip-prinsip yang diuraikan dalam buku "*Law of UX*", memiliki potensi besar dalam menciptakan pengalaman pengguna yang lebih efektif, bermakna, dan memuaskan. Dengan memahami kebutuhan, motivasi, dan perilaku pengguna, desainer dapat menghasilkan desain *UI/UX* yang lebih relevan dan bermakna. Hal ini tercermin dalam upaya penulis untuk menyusun proses desain yang mengutamakan pengalaman pengguna, mulai dari pemahaman mendalam tentang pengguna hingga implementasi solusi yang berfokus pada kebutuhan pengguna.

Satu aspek penting dari penelitian ini adalah identifikasi tantangan yang dihadapi dalam menerapkan *Design thinking* dalam konteks praktik psikolog. Meskipun pendekatan ini menawarkan prospek yang menjanjikan, kami mengakui bahwa ada beberapa hambatan yang perlu diatasi, seperti keterbatasan waktu, sumber daya, dan pemahaman yang mendalam tentang konteks psikologis. Namun, dengan mempertimbangkan strategi yang diusulkan, seperti melibatkan pengguna secara aktif dalam proses desain, berkolaborasi dengan praktisi psikolog, dan memanfaatkan alat bantu desain yang sesuai, kami percaya bahwa tantangan tersebut dapat diatasi dengan efektif.

Selain itu, kami menemukan bahwa penerapan prinsip-prinsip dari buku "*Law of UX*" memberikan panduan yang berharga dalam proses desain. Misalnya, prinsip-prinsip seperti Hick, Fitts, dan Jakob memberikan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana pengguna berinteraksi dengan antarmuka, sementara prinsip-prinsip seperti *Peak-End* dan Tesler memberikan panduan yang bermanfaat dalam memperbaiki kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Mempertimbangkan prinsip-prinsip *Design thinking* dan buku "*Law of UX*", penelitian ini juga menyoroti pentingnya konsistensi, keterbacaan, dan responsivitas dalam desain situs web praktik psikolog. Dengan memperhatikan prinsip-prinsip ini, kami berupaya meningkatkan kualitas desain *UI/UX* serta memperkuat hubungan antara praktisi psikolog dan klien. Penulis percaya bahwa pendekatan yang holistik ini akan membawa manfaat yang signifikan. harapan penulis adalah dapat terus memajukan praktik desain yang lebih unggul dan berkelanjutan di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Adhiya, I, Adha. (2023). "Perancangan *Ui/Ux* Aplikasi Ogan Lopian Diskominfo Purwakarta Menggunakan Metode *Design Thinking*". *Universitas Islam Indonesia*, 62.

Az-Zahra, A, Ibrahim. (2023). "Perancangan *UI/UX* Pada Situs web Rumah Tahfidz Akhwat Menggunakan Metode *Design thinking". Teknika*, Vol 12 No 2, 97.

Chandra, E, Shirvanadi. (2021). "Perancangan Ulang *Ui/Ux* Situs *E-Learning* Amikom *Center* Dengan Metode *Design ThinkiNG*". *Teknika*, Vol 12 No 2, 23.

Febriani, S. (2023). "Perancangan *UI/UX* Aplikasi Sistem Informasi Layanan Administrasi dalam Perspektif Psikologi Menggunakan Metode *Prototype*". *Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Mohammad Husni Thamrin*, Vol 9, No 2, 1095.

Fika, L, Firlianty. (2023). "Pengaruh Antarmuka Pengguna *(Ui)* Dan Interaksi Pada Game Shopee Tanam Terhadap Pengalaman Pengguna *(UX)*". *Jurnal Seni & Reka Rancang*, Vol 5 No 2, 186.

Friis, R. Dam. (2009). "*What is Design thinking and Why Is It So Popular?*", https://www.interaction-design.org/literature/article/what-is-design-thinking-and-why-is-it-so-popular, diakses pada 7 Maret 2024

Hartadi, M, Gana. (2020). "Warna Dan Prinsip Desain *User Interface (Ui)* Dalam Aplikasi Seluler "Bukaloka". *Jurnal Dimensi DKV Seni Rupa dan Desain*, Vol.5 No. 1, 106.

Haryuda, D, Putra. (2021). "Perancangan *Ui/Ux* Menggunakan Metode *Design Thinking* Berbasis Web Pada Laportea Company". *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan(JITTER),* VOL. 8 NO. 1 (2021), 112.

Herfandi. (2022). "Penerapan Metode *Design thinking* Dalam Pengembangan *UI* dan *UX*". *BUILDING OF INFORMATICS, TECHNOLOGY AND SCIENCE (BITS)*, Volume 4, No 1, 339. Nurliana, F, Sirait. (2023). "Analisis *User Experience* terhadap *User Interface* Situs web dengan *Design thinking* (Studi Kasus: Asuransi Online Superyou.co.id)". *Jurnal Magenta*, Vol 6 No 2, 980.

Yablonski Jon. (2024). *Law of UX* ed. ke 2. Amerika Serikat: *O'Reilly Media.*