

Perancangan Dan Implementasi UI/UX Pada Website E-Counseling Biro Psikologi Metafora Menggunakan Metode Pendekatan HCD (*Human Centered Design*)

1st Maulana Faridzal Eka Nugraha
Program Studi Teknik Informatika
Universitas Telkom

Jl. DI Panjaitan No.128, Karangreja, Purwokerto Kidul, Kec.
Purwokerto Sel., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53147
maulanafaridzal@students.telkomuniversity.ac.id

2st DR. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T.
Program Studi Teknik Informatika
Universitas Telkom

Jl. DI Panjaitan No.128, Karangreja, Purwokerto Kidul, Kec.
Purwokerto Sel., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53147
teniaw@telkomuniversity.ac.id

Abstrak— Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam layanan psikologi. Biro Psikologi Metafora di Purwokerto hingga saat ini masih menggunakan metode tatap muka dan media sosial sederhana seperti WhatsApp dan Instagram dalam pelayanannya, yang dinilai kurang efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) pada sebuah website e-counseling dengan menggunakan pendekatan *Human Centered Design* (HCD). Metode ini dilakukan dalam tiga fase, yaitu inspirasi, ideasi, dan implementasi. Proses perancangan dimulai dengan observasi dan wawancara, dilanjutkan dengan pembuatan low dan high fidelity prototype, serta pengujian usability. Evaluasi dilakukan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Hasil pengujian menunjukkan bahwa website yang dikembangkan memiliki tingkat usability yang tinggi dengan skor SUS sebesar 81,2 serta nilai UEQ yang positif di semua aspek. Website ini mampu meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam layanan konseling daring.

Kata kunci— e-counseling, human centered design, user interface, user experience, SUS, UEQ

I. PENDAHULUAN

Pemahaman mengenai kondisi sehat dan sakit, baik secara jasmani maupun mental, menjadi aspek penting dalam mengenali diri serta kemampuan individu untuk beradaptasi dengan lingkungan. Kesehatan mental mencerminkan keseimbangan fungsi psikologis yang mendukung kemampuan seseorang menyesuaikan diri dengan situasi sekitarnya. Awalnya, layanan konseling berbasis digital dilakukan melalui komunikasi teks, dan saat ini sejumlah platform menyediakan layanan eksklusif melalui surat elektronik [1]. Konseling daring atau *e-counseling* merujuk pada bentuk layanan psikologis yang dilakukan secara online untuk memfasilitasi pengguna yang tidak dapat hadir secara langsung [2].

Biro Psikologi Metafora adalah lembaga layanan psikologi yang berdiri sejak 2002 di Purwokerto, dan telah melayani berbagai kebutuhan psikologis individu maupun institusi. Namun, biro ini masih mengandalkan media sosial seperti WhatsApp dan Instagram dalam memberikan layanan, yang dinilai belum optimal karena keterbatasan penjadwalan dan pencatatan layanan. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Ketti Murtini, Psi., diketahui bahwa belum tersedia sistem digital yang mendukung pengelolaan jadwal, rekam konsultasi, serta penyebaran informasi kepada calon klien [2].

Dalam pengembangan sistem layanan digital, desain antarmuka pengguna (User Interface) dan pengalaman pengguna (User Experience) memiliki peranan penting agar sistem dapat digunakan secara efektif dan mudah dipahami [3][4]. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Human Centered Design* (HCD) yang menitikberatkan pada pemahaman karakteristik dan kebutuhan manusia, baik dari sisi psikologis, sosial, maupun fisiologis, untuk menciptakan solusi desain yang tepat guna [5].

Desain UI/UX website Biro Psikologi Metafora bertujuan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan seperti konsultasi, terapi, dan asesmen secara daring. Website dipilih sebagai sarana yang efektif karena mampu menjangkau pengguna secara luas dan fleksibel [6]. Hasil perancangan ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan sekaligus memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna layanan konseling online.

II. KAJIAN TEORI

A. Human Centered Design (HCD)

Human Centered Design atau HCD adalah sebuah metode pendekatan yang berfokus untuk memahami kebutuhan manusia dan bagaimana sebuah desain dapat merespon dan memenuhi kebutuhan manusia tersebut. Pendekatan yang digunakan adalah Human-Centered Design (HCD) untuk merancang sebuah desain aplikasi

yang berorientasi kepada manusia sebagai penggunaannya sehingga UX Designer mengetahui apa yang dibutuhkan pengguna secara nyata dan langsung[7].

B. User Interface (UI) dan User Experience (UX)

User interface adalah jembatan atau mekanisme interaksi antara pengguna (user) dengan sistem. User Interface yang buruk, seringkali membuat sistem yang ada tidak berjalan dengan baik. Dalam sebuah sistem User Interface merupakan komponen yang paling utama karena bertugas menghubungkan pengguna dengan informasi yang dibutuhkan dari sistem itu sendiri. User Interface (UI) telah diakui sebagai salah satu elemen yang paling penting dari sebuah proyek perangkat lunak. Dan itu telah diperkirakan bahwa 48% dari pekerjaan proyek yang masuk ke dalam desain dan implementasi dari antarmuka pengguna [8].

User Experience adalah pengalaman pengguna dalam proses interaksi dengan aplikasi atau perangkat lunak untuk memberikan kemudahan bagi pengguna. Pengalaman tersebut dapat dilihat dari mudahnya dalam menggunakan produk digital tersebut. Serta, mampu untuk memaksimalkan segala aspek mulai dari fitur, desain, dan konten yang dapat membantu pengguna untuk mencapai tujuan saat berinteraksi dengan aplikasi.[9]

C. Pengujian Usability

Evaluasi dilakukan menggunakan dua metode: System Usability Scale (SUS) untuk mengukur efektivitas dan efisiensi penggunaan, serta User Experience Questionnaire (UEQ) untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap tampilan dan interaksi sistem.

Pengujian usability dalam metode Human Centered Desain (HCD) menekankan pada aspek efektivitas, efisiensi dan kepuasan pengguna. Efisiensi adalah ketepatan dan kelengkapan pengguna dalam mencapai tujuan berdasarkan indikator tertentu. Efektivitas adalah ketelitian dan kesempurnaan pengguna dalam mencapai tujuan. Kepuasan adalah perasaan bebas dari ketidaknyamanan dan memiliki sikap positif terhadap penggunaan produk[9]. Pengujian usability ini pengujian yang cukup umum untuk mengevaluasi apakah sebuah aplikasi sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna.

III. METODE

Penelitian ini mengadopsi pendekatan Human Centered Design (HCD), yaitu pendekatan perancangan yang berorientasi penuh pada kebutuhan, perilaku, dan ekspektasi pengguna. HCD digunakan karena kemampuannya dalam menghasilkan solusi yang relevan secara langsung dengan pengalaman pengguna yang nyata. Pendekatan ini menempatkan pengguna sebagai pusat dari setiap keputusan desain dan implementasi.

A. Desain Penelitian

Proses dimulai dengan tahap eksplorasi kebutuhan melalui wawancara mendalam dan observasi aktivitas pelayanan di Biro Psikologi Metafora. Peneliti menggali informasi dari pengelola biro serta klien yang pernah menerima layanan psikologi secara langsung. Data ini

digunakan sebagai landasan untuk memahami permasalahan aktual di lapangan.

Selanjutnya, dilakukan perancangan antarmuka dengan mengembangkan *user persona*, *user journey*, serta alur penggunaan (*user flow*). Untuk tahap visualisasi desain, dibuat prototipe awal menggunakan teknik low-fidelity. Setelah disetujui melalui sesi umpan balik pengguna, prototipe dikembangkan menjadi versi high-fidelity yang mendekati tampilan produk akhir.

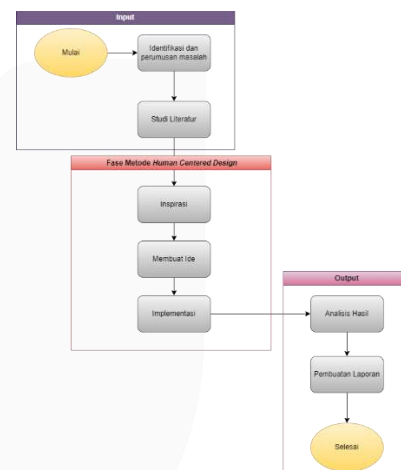
B. Implementasi Sistem

Website dikembangkan menggunakan kombinasi teknologi web yaitu HTML, CSS, dan JavaScript. Desain antarmuka yang telah disetujui diterjemahkan ke dalam struktur halaman web responsif yang dapat digunakan oleh pengguna melalui berbagai perangkat. Sistem menyediakan fitur utama antara lain:

- Registrasi dan login pasien
- Booking jadwal layanan
- Halaman konsultasi daring
- Manajemen riwayat sesi konseling

C. Diagram Alur Penelitian

Berikut ini merupakan diagram alir penelitian yang menggambarkan proses dalam penelitian:



GAMBAR 1
(DIAGRAM ALUR PENELITIAN)

Gambar tersebut merupakan diagram alir proses penelitian yang mengilustrasikan tahapan perancangan berbasis *Human Centered Design* (HCD). Penjelasan singkatnya sebagai berikut:

1. Input

- Proses dimulai dengan *identifikasi dan perumusan masalah*, dilanjutkan dengan *studi literatur* sebagai dasar teori dan referensi.

2. Fase Metode Human Centered Design

- *Inspirasi*: Pengumpulan informasi melalui wawancara dan observasi untuk memahami kebutuhan pengguna.
- *Membuat Ide*: Menyusun solusi berdasarkan hasil inspirasi dalam bentuk sketsa, prototipe, dan user flow.

- Implementasi: Mewujudkan ide menjadi produk nyata berupa website fungsional.
3. Output
- *Analisis hasil* dilakukan dengan menguji sistem menggunakan instrumen seperti SUS dan UEQ.
 - *Pembuatan laporan* sebagai dokumentasi keseluruhan hasil penelitian.

Diagram ini menggambarkan alur linier dari tahap awal perencanaan hingga akhir pelaporan, dengan pendekatan iteratif di dalam fase HCD.

Setelah proses pengembangan sistem e-counseling selesai, dilakukan tahap evaluasi untuk mengetahui sejauh mana sistem yang telah dibuat dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna. Evaluasi ini penting dilakukan guna memastikan bahwa solusi yang diberikan tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga dapat diterima dan digunakan dengan nyaman oleh pengguna sasaran. Dalam pelaksanaan pengujian ini, digunakan dua alat ukur yang telah banyak diadopsi dalam penelitian terkait antarmuka dan pengalaman pengguna, yaitu System Usability Scale (SUS) dan User Experience Questionnaire (UEQ). SUS digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem. Alat ini terdiri dari sepuluh pernyataan yang disusun dalam format skala Likert dengan lima tingkat persetujuan. Pernyataan tersebut mencakup berbagai aspek, mulai dari seberapa mudah sistem dipelajari hingga seberapa percaya diri pengguna saat mengoperasikannya.

Sementara itu, UEQ digunakan untuk menilai pengalaman pengguna dari dimensi yang lebih luas. Instrumen ini mengevaluasi antarmuka berdasarkan enam skala utama, yakni daya tarik (attractiveness), kejelasan penggunaan (perspicuity), efisiensi (efficiency), keandalan sistem (dependability), aspek pemicu motivasi (stimulation), serta unsur inovatif dan kebaruan (novelty). Melalui pendekatan ini, penilaian UX tidak hanya fokus pada kegunaan teknis, tetapi juga pada bagaimana sistem mampu memberikan kesan menyenangkan, menarik, dan intuitif bagi pengguna.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan melibatkan 30 responden yang telah diseleksi berdasarkan kesesuaian dengan profil pengguna aktual layanan Biro Psikologi Metafora, yaitu klien atau calon klien yang berpotensi menggunakan layanan berbasis daring. Responden diminta untuk mencoba langsung sistem yang telah dikembangkan, kemudian mengisi kedua kuesioner tersebut sesuai pengalaman mereka. Hasil dari setiap kuesioner kemudian dianalisis secara kuantitatif, menghasilkan skor rata-rata untuk setiap instrumen. Skor dari SUS dianalisis untuk mengukur aspek usability secara keseluruhan, sedangkan skor UEQ diinterpretasikan per dimensi untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas pengalaman pengguna.

Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan umpan balik yang valid dan relevan terhadap kualitas desain antarmuka dan fungsionalitas sistem, serta membantu pengembang dalam merumuskan perbaikan di masa mendatang.

D. Fase Human Centered Design

1. Tahap Inspirasi

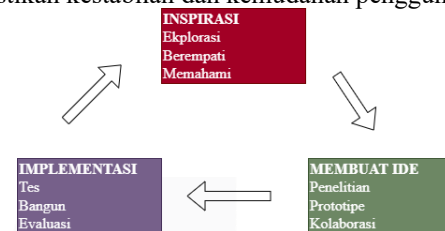
Pada fase ini, peneliti terlibat langsung dengan pengguna untuk memahami kebutuhan dan hambatan yang mereka alami dalam mengakses layanan konseling. Proses ini mencakup teknik wawancara kualitatif, observasi non-partisipatif, serta pengumpulan dokumentasi layanan.

2. Tahap Ideasi

Setelah mendapatkan pemahaman mendalam, dilakukan pengembangan ide solusi yang dituangkan dalam bentuk sketsa desain awal. Evaluasi dilakukan secara berulang bersama pengguna agar desain yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan ekspektasi mereka. Tools seperti Figma digunakan untuk menyusun *mockup* dan *prototype*.

3. Tahap Implementasi

Desain final kemudian direalisasikan menjadi website interaktif. Pengembangan dilakukan secara bertahap, dimulai dari halaman statis hingga fungsionalitas dinamis seperti pengaturan jadwal dan form konsultasi. Sistem diuji dalam lingkungan semi-produksi untuk memastikan kestabilan dan kemudahan penggunaan.



GAMBAR 2
(FASE HUMAN CENTERED DESIGN (HCD))

E. Analisis Akhir

Setelah seluruh tahapan perancangan dan implementasi sistem e-counseling Biro Psikologi Metafora selesai dilaksanakan, dilakukan proses analisis akhir guna mengukur efektivitas, efisiensi, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang dikembangkan. Tahapan ini merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa sistem tidak hanya berjalan dengan baik secara teknis, tetapi juga benar-benar menjawab kebutuhan dari Biro Psikologi Metafora sebagai lembaga layanan psikologis berbasis daring.

Analisis akhir dilakukan melalui pendekatan kuantitatif dengan menggunakan dua instrumen evaluasi yang telah terstandarisasi, yaitu System Usability Scale (SUS) dan User Experience Questionnaire (UEQ). Tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran menyeluruh terkait kegunaan dan pengalaman pengguna terhadap sistem e-counseling yang dirancang khusus untuk mendukung layanan di Biro Psikologi Metafora.

TABEL 1
(TABEL KUESIONER SUS)

No	Pertanyaan
1	Saya berfikir akan menggunakan sistem ini lagi
2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan
3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan

4	Saya merasa fitur fitur sistem ini berjalan dengan semestinya
5	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem ini)
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini
8	Saya merasa sistem ini membingungkan
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini

System Usability Scale (SUS) digunakan untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan sistem secara umum. Kuesioner ini terdiri dari sepuluh pernyataan yang mencerminkan persepsi pengguna terhadap interaksi dengan antarmuka sistem, seperti tingkat kemudahan dalam memahami alur, pengoperasian fitur, hingga kenyamanan penggunaan. Penilaian dilakukan menggunakan skala Likert 5 poin. Skor akhir dianalisis dan diinterpretasikan menggunakan acuan standar, di mana nilai di atas 68 menunjukkan kualitas usability yang baik.

Sisi tingkat grade skala terdapat enam skala yaitu A, B, C, D, E dan F. Dan dari adjektif rating terdiri dari worst imaginable, poor, ok, good, excellent dan best imaginable. Penentuan yang kedua dilihat dari sisi percentile range (SUS skor) yang memiliki grade penilaian yang terdiri dari A, B, C, D dan E. Metode Usability System Usability Scale (SUS) karena dalam pemrosesan kuesioner SUS melakukan pengukuran usability yang “quick and right” (cepat dan tepat), yang dimana output yang dihasilkan oleh SUS berupa skor yang tampak mudah dipahami, dengan range dari 0 hingga 100, dengan semakin besar skor SUS maka semakin baik kualitas usability. Berikut merupakan Skor SUS, hasil dari pengolahan komponen pertanyaan SUS dari responden dapat dihitung untuk nilai rata-rata dari skor SUS berikut:

TABEL 2
(SKOR PENILAIAN)

Skor	Grade	Rating
>81	A	Excellent
68-81	B	Good
68	C	OK
51-67	D	Poor
<51	E	Worst

TABEL 3
(SKALA PILIHAN SKOR)

Sangat Tidak Setuju					Sangat setuju
1	2	3	4	5	
O	O	O	O	O	

Penilaian kegunaan sistem dilakukan menggunakan System Usability Scale (SUS) dengan skala penilaian 1 hingga 5. Metode perhitungannya mengikuti aturan standar sebagai berikut: untuk setiap pernyataan bernomor ganjil, skor dikurangi 1, sedangkan untuk pernyataan bernomor genap, skor dikurangi dari 5. Skor kontribusi masing-masing butir kemudian dikalikan dengan 2,5 untuk memperoleh nilai akhir. Rumus perhitungan skor SUS adalah sebagai berikut:

$$\text{Skor SUS} = \left[\sum (\text{Pernyataan Ganjil} - 1) + \sum (5 - \text{Pernyataan Genap}) \right] \times 2,5 \quad (1)$$

Nilai akhir sistem diperoleh dengan menghitung rata-rata skor seluruh responden menggunakan rumus:

$$\text{Nilai Rata Rata SUS} = \frac{\text{Total Keseluruhan}}{\text{Jumlah Responden}} \quad (2)$$

User Experience Questionnaire (UEQ) melengkapi hasil dari SUS dengan mengevaluasi pengalaman pengguna dalam enam dimensi utama: daya tarik (*attractiveness*), kejelasan penggunaan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), keandalan (*dependability*), rangsangan atau motivasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*). Setiap dimensi diukur dengan skala bipolar dari -3 hingga +3, memberikan ruang bagi pengguna untuk menilai sistem secara lebih subjektif dan holistik.

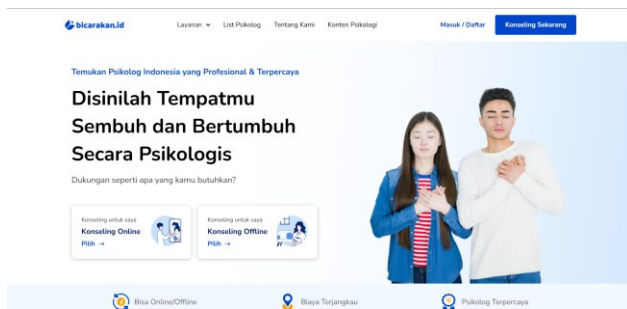
menyusahkan	1	2	3	4	5	6	7	menyenangkan	1
tidak dapat dipahami	2	3	4	5	6	7	8	dapat dipahami	2
kelelahan	3	4	5	6	7	8	9	menyenakan	3
mudah dipelajari	4	5	6	7	8	9	10	tidak dipelajari	4
berumit	5	6	7	8	9	10	11	kurang berumit	5
membingungkan	6	7	8	9	10	11	12	menyajikan	6
tidak menarik	7	8	9	10	11	12	13	menarik	7
tidak dapat diprediksi	8	9	10	11	12	13	14	dapat diprediksi	8
cepat	9	10	11	12	13	14	15	lambat	9
berdaya cipta	10	11	12	13	14	15	16	konvensional	10
menghalangi	11	12	13	14	15	16	17	mendukung	11
baik	12	13	14	15	16	17	18	buruk	12
rumit	13	14	15	16	17	18	19	sederhana	13
tidak dikuasai	14	15	16	17	18	19	20	menggunakan	14
lazim	15	16	17	18	19	20	21	terlepas	15
tidak nyaman	16	17	18	19	20	21	22	nyaman	16
aman	17	18	19	20	21	22	23	tidak aman	17
memotivasi	18	19	20	21	22	23	24	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	19	20	21	22	23	24	25	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	20	21	22	23	24	25	26	efisien	20
jelek	21	22	23	24	25	26	27	membingungkan	21
tidak praktis	22	23	24	25	26	27	28	praktis	22
terorganisasi	23	24	25	26	27	28	29	berantakan	23
atraktif	24	25	26	27	28	29	30	tidak atraktif	24
ramah pengguna	25	26	27	28	29	30	31	tidak ramah pengguna	25
konservatif	26	27	28	29	30	31	32	inovatif	26

GAMBAR 3
(ITEM PERTANYAAN UEQ)

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Eksplorasi

Tahap ini bertujuan untuk mengeksplorasi berbagai platform konseling online yang telah ada di Indonesia, yang dapat dijadikan referensi dalam merancang desain dan alur sistem yang akan dikembangkan dalam penelitian ini.



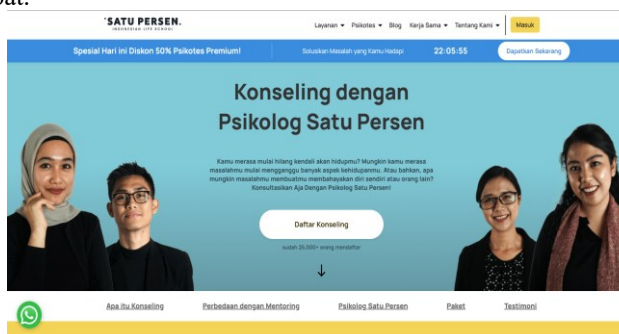
GAMBAR 4
(WEBSITE BICARAKAN.ID)

Bicarakan.id, sebuah platform konseling online yang ditujukan untuk individu yang menghadapi stres, kecemasan, depresi, dan masalah hubungan. Layanan ini menawarkan fleksibilitas yang tinggi, mempermudah pengguna untuk mengakses konseling tanpa kendala waktu dan tempat. Berdasarkan riset pengguna, masalah utama yang dihadapi adalah kurangnya akses dan keterjangkauan layanan konseling psikologis di Indonesia. Oleh karena itu, Bicarakan.id berupaya untuk memberikan layanan yang lebih mudah dijangkau dan terjangkau.



GAMBAR 5
(WEBSITE HATIPLONG.COM)

HatiPlong.com menawarkan layanan konseling psikologi yang mudah diakses, dengan fokus pada individu yang mengalami stres, kecemasan, dan trauma. Mereka mengidentifikasi bahwa pengguna seringkali kesulitan menemukan psikolog berlisensi dengan harga yang terjangkau. Oleh karena itu, platform ini menyediakan berbagai jenis layanan konseling, termasuk sesi individu, tes kesehatan mental singkat, dan layanan terapi untuk pasangan atau keluarga. Dengan desain antarmuka yang ramah pengguna dan aplikasi mobile, HatiPlong.com memberikan kenyamanan akses tanpa batasan waktu dan tempat.



GAMBAR 6
(WEBSITE SATUPERSEN.NET)

Satu Persen adalah platform yang menyediakan layanan kesehatan mental dan pengembangan diri. Menyadari adanya stigma sosial dan keterbatasan waktu, platform ini memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan konseling psikologi dan life coaching secara online. Pengguna dapat memilih psikolog sesuai kebutuhan, serta mengikuti tes psikologi dan program edukasi melalui webinar. Desain situs web dan aplikasi mobile dibuat sederhana dan mudah dinavigasi, memastikan pengguna dapat menemukan informasi dan mengatur jadwal dengan mudah.



GAMBAR 7
(WEBSITE IBUNDA.ID)

Ibunda.id menyediakan dukungan emosional dan psikologis dengan pendekatan yang aman dan bebas stigma. Platform ini fokus pada kenyamanan dan keamanan pengguna, memberikan kemudahan akses melalui website dan aplikasi mobile. Ibunda.id terus mengumpulkan umpan balik untuk meningkatkan layanan dan memastikan bahwa platform tetap menjadi pilihan yang nyaman bagi individu yang membutuhkan dukungan kesehatan mental.

B. Berempati

Pada tahap berempati peneliti melakukan proses wawancara dan observasi langsung kepada Penanggung jawab Biro Psikologi Metafora yang bertujuan untuk menentukan konteks pengguna dan mengspesifikasikan persyaratan pengguna.

C. Memahami

Pada tahapan memahami yaitu sebuah tahapan untuk proses perancangan yang akan dirancang peneliti berdasarkan hasil wawancara dan melaksanakan brainstorming yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan, pengeumpulan sebuah masalah yang menghasilkan inspirasi dilaksanakan Bersama pengelola dari Biro Psikologi Metafora yang berlandaskan pada karakteristik alami pengguna secara umum dan berfokus pada psikologi pengguna.



GAMBAR 8
(BRAINSTROMING)

Perancangan UI/UX website Biro Psikologi Metafora bertujuan untuk menciptakan pengalaman pengguna yang efisien, intuitif, dan aman, dengan mempertimbangkan kebutuhan dan kenyamanan pengguna sebagai prioritas utama. Dalam tahap perancangan ini, sejumlah elemen penting telah diidentifikasi, mulai dari proses pendaftaran yang sederhana dan jelas, hingga sistem login yang aman dan mudah diakses, dengan tambahan opsi "remember me" untuk kenyamanan pengguna. Halaman utama (landing page) dirancang untuk membangun kepercayaan pengguna dengan menyajikan informasi yang transparan dan bukti sosial yang memperkuat kredibilitas layanan. Selanjutnya, bagian **Details** memberikan penjelasan lebih mendalam mengenai layanan yang tersedia, membantu pengguna untuk membuat keputusan yang tepat sebelum melakukan pemesanan. Proses pengisian form dirancang agar mudah dipahami dan meminimalisir kesalahan, terutama pada bagian pembayaran. Setelah transaksi selesai, bagian **My Booking** memberikan pengguna kontrol penuh terhadap riwayat transaksi dan booking mereka, memastikan mereka dapat mengakses atau mengubah informasi kapan saja. **Booking Detail** memberikan informasi lengkap mengenai jadwal, lokasi, dan data penting lainnya, yang diorganisir secara terstruktur dan mudah dipahami. Secara keseluruhan, desain ini bertujuan untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan dan bebas hambatan bagi pengguna, memastikan mereka dapat mengakses layanan dengan mudah dan merasa aman sepanjang proses konseling online. Dengan pendekatan ini, website Biro Psikologi Metafora diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna, memperkuat kepercayaan, dan mendukung keberhasilan layanan konseling yang ditawarkan.

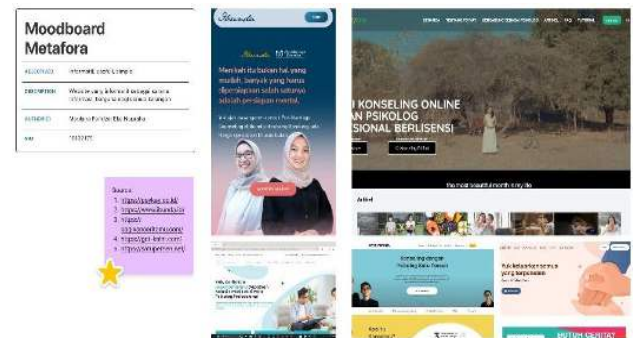
D. Usecase diagram



GAMBAR 9
(USE CASE DIAGRAM)

Gambar yang ditampilkan pada GAMBAR 5 menampilkan ada dua aktor atau pengguna dalam *website*, dimana user admin ditujukan untuk mengelola administrasi seperti pengelola psikologi, mengelola janji temu, dan juga melakukan atau melihat total pengunjung yang ditujukan untuk mempermudah proses pembukuan. Sedangkan untuk aktor pengguna atau pasien terdapat 2 tugas dimana pengguna bisa melihat informasi konsultasi psikologi dalam *website* yang dirancang juga aktor pengguna berperan untuk melakukan booking appointment untuk melaksanakan booking konseling psikolog.

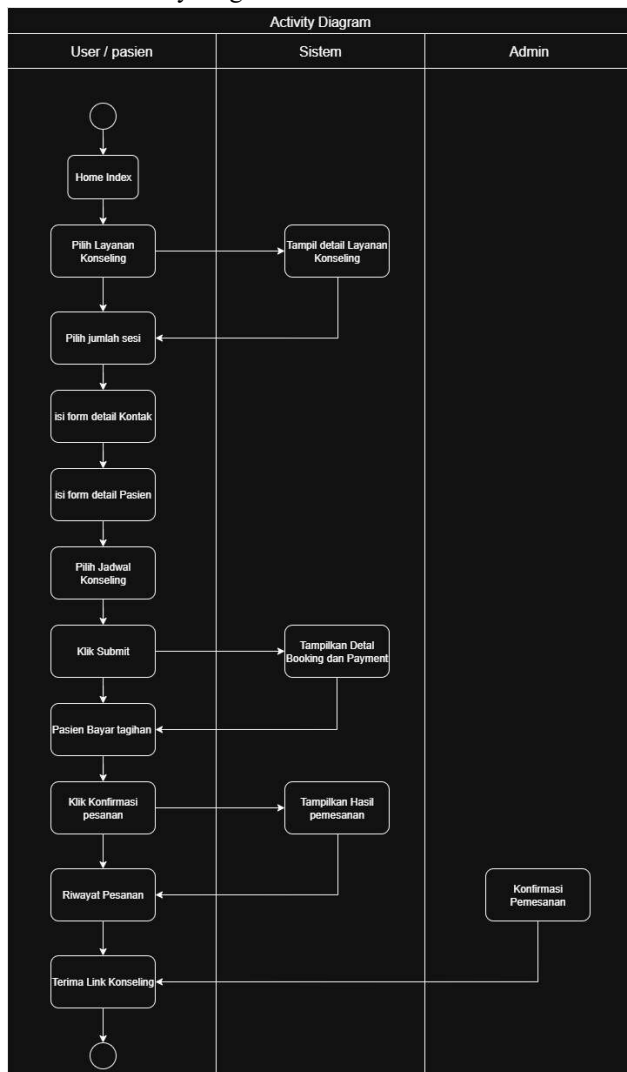
E. Moodboard



GAMBAR 10
(MOODBOARD METAFORA)

Berdasarkan *moodboard* yang dibuat terdapat beberapa *website* yang terdapat pada *moodboard* digambar 10 terdapat beberapa kompetitor atau *website* yang ada dengan pembuatan *moodboard* ini didapatkan nya inspirasi dalam pembuatan desain dengan memiliki kata kunci desain *website* yang informatif, berguna dan *simple*.

F. Activity diagram



GAMBAR 11
(ACTIVITY DIAGRAM)

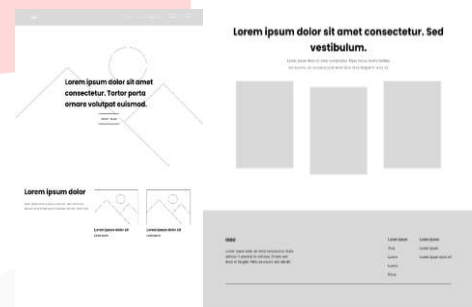
Activity Diagram yang digambarkan pada Gambar 11 memberikan gambaran rinci mengenai proses pemesanan layanan konseling online, yang melibatkan tiga pihak utama, yaitu User/Pasien, Sistem, dan Admin. Proses dimulai ketika pasien mengakses halaman utama layanan konseling (Home Index) dan memilih jenis layanan yang ingin mereka gunakan. Setelah memilih layanan, pasien melanjutkan dengan memilih jumlah sesi konseling yang diinginkan dan mengisi formulir yang berisi informasi kontak pribadi serta data diri untuk memberikan informasi lebih lanjut mengenai kebutuhan mereka.

Setelah itu, pasien memilih jadwal konseling yang sesuai, dan sistem akan menampilkan pilihan jadwal yang tersedia. Setelah pasien memilih jadwal yang diinginkan, mereka mengklik tombol submit untuk melanjutkan proses. Sistem kemudian menampilkan rincian pemesanan beserta biaya yang harus dibayar. Pasien kemudian melanjutkan untuk menyelesaikan pembayaran tagihan dan mengonfirmasi pesanan dengan mengklik tombol konfirmasi. Setelah pembayaran dikonfirmasi, pasien dapat memeriksa riwayat pemesanan mereka, dan di akhir proses, mereka menerima link untuk mengikuti sesi konseling yang telah mereka pesan.

Di sisi sistem, setelah pasien memilih layanan dan mengisi data yang diperlukan, sistem menampilkan rincian layanan konseling yang dipilih serta informasi terkait pembayaran. Setelah pembayaran diproses, sistem memastikan pemesanan tercatat dengan benar dan menampilkan hasil pemesanan. Admin berperan dalam mengonfirmasi pemesanan pasien, memverifikasi pembayaran, dan memantau riwayat pemesanan untuk keperluan dokumentasi atau tindakan lanjutan.

Secara keseluruhan, Activity Diagram ini menggambarkan bagaimana setiap tahapan dalam proses pemesanan layanan konseling dilakukan secara efisien dan terstruktur, mulai dari pemilihan layanan hingga penerimaan link sesi konseling oleh pasien. Proses ini dikelola dengan baik oleh sistem yang didukung oleh konfirmasi yang dilakukan oleh admin, memastikan bahwa layanan konseling dapat diakses oleh pasien dengan lancar dan tanpa hambatan.

G. Low fidelity



GAMBAR 12
(LOW FIDELITY)

Low Fidelity Home Index yang menggambarkan desain awal dari website Biro Psikologi Metafora. Wireframe ini berfokus pada struktur dasar dan alur pengguna tanpa mempertimbangkan elemen visual yang rumit. Tujuan dari wireframe ini adalah untuk memberikan gambaran umum tentang bagaimana situs akan disusun, bagaimana konten akan diorganisir, dan bagaimana pengguna akan berinteraksi dengan situs tersebut tanpa terjebak dalam detail desain. Setiap elemen dalam wireframe ini menunjukkan bagaimana informasi akan ditampilkan dan diakses oleh pengguna, memberi gambaran besar tanpa gangguan desain visual yang kompleks.

Di bagian atas halaman, terdapat elemen-elemen penting yang menyusun navigasi utama situs. Di sisi kiri, terdapat logo yang berfungsi sebagai identitas situs dan juga berfungsi sebagai tombol yang memungkinkan pengguna untuk kembali ke halaman utama kapan saja. Di sebelah kanan logo, terdapat menu navigasi yang mencakup pilihan seperti "Beranda," "Layanan," "Tentang Kami," serta tombol untuk "Masuk" dan "Daftar." Desain ini mengadopsi pendekatan yang simpel dan bersih, dengan elemen-elemen yang disusun secara rapi untuk memudahkan pengguna dalam menavigasi situs.

Di bagian atas halaman, terdapat pula tombol "Button Fixed" yang tetap terlihat meskipun halaman digulir. Tombol ini bertujuan sebagai elemen call-to-action (CTA), mengarahkan pengguna untuk melakukan aksi seperti mendaftar atau mengeksplorasi lebih lanjut situs. Keberadaan tombol ini yang tetap tampak sepanjang

halaman berfungsi untuk meningkatkan interaksi dan konversi pengunjung.

Setelah bagian header, konten utama dimulai dengan teks besar yang berfungsi sebagai pengantar atau judul utama bagi pengunjung. Teks ini bertujuan untuk memberikan gambaran singkat mengenai tujuan atau proposisi nilai dari situs. Di bawah judul utama, terdapat teks penjelasan yang lebih rinci untuk membantu pengunjung memahami apa yang ditawarkan oleh situs ini. Di samping teks, ada elemen-elemen geometris seperti segitiga dan lingkaran, yang menunjukkan tempat untuk gambar atau ilustrasi yang nantinya akan menggantikan elemen placeholder ini. Gambar-gambar ini penting untuk memperkaya konten visual dan menjadikan situs lebih menarik secara visual, sekaligus membantu menjelaskan informasi dengan cara yang lebih mudah dipahami oleh pengunjung.

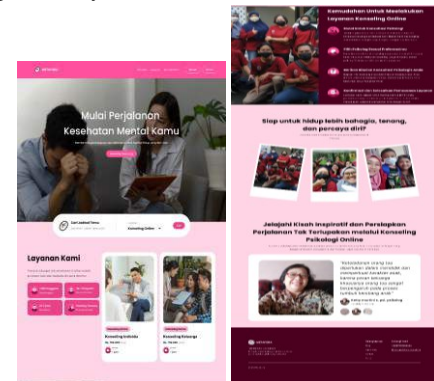
Di bawah konten utama, terdapat grid yang berisi beberapa kolom dengan gambar dan teks yang menjelaskan berbagai fitur atau layanan situs. Setiap kolom menampilkan ikon atau gambar dengan deskripsi singkat mengenai layanan yang ditawarkan. Ini adalah cara yang efektif untuk mengorganisir informasi ke dalam beberapa bagian kecil yang mudah dipahami, sehingga pengunjung bisa mendapatkan gambaran lebih jelas mengenai apa yang ditawarkan oleh situs ini. Desain grid ini memungkinkan konten disajikan secara terstruktur dan mudah dipahami, serta memberi ruang bagi gambar-gambar yang lebih menarik untuk menggantikan teks placeholder yang saat ini digunakan.

Setelah grid, terdapat beberapa blok teks panjang yang masing-masing berisi judul dan deskripsi. Bagian ini memberikan ruang untuk menjelaskan lebih detail tentang topik-topik penting yang relevan dengan situs. Setiap blok bertujuan untuk menyampaikan informasi dengan cara yang lebih terperinci, memudahkan pengunjung untuk memahami layanan atau fitur yang ditawarkan. Tata letak blok teks ini dirancang dengan jarak yang cukup, sehingga mata tidak terbebani dan hierarki informasi tetap jelas, memudahkan pengunjung untuk fokus pada detail yang lebih penting.

Pada bagian bawah halaman, terdapat footer yang berfungsi sebagai ruang tambahan untuk informasi penting lainnya. Footer ini memuat logo lagi sebagai pengingat identitas situs, serta beberapa teks yang dapat dijadikan tautan menuju halaman-halaman lain seperti kebijakan privasi, syarat dan ketentuan, atau tautan menuju media sosial. Keberadaan footer ini memudahkan pengunjung untuk menavigasi situs lebih lanjut tanpa harus kembali ke bagian atas halaman, memberikan kemudahan akses ke berbagai informasi yang relevan.

Secara keseluruhan, wireframe low fidelity ini memberikan gambaran awal yang sederhana namun efektif mengenai struktur dan alur pengguna website Biro Psikologi Metafora. Desain ini mengutamakan kemudahan akses dan navigasi yang jelas, tanpa memaksakan elemen desain visual yang rumit, sehingga memberikan pengalaman yang lebih lancar dan efisien bagi pengguna.

H. High fidelity



GAMBAR 13
(HIGH FIDELITY)

Desain high-fidelity halaman utama website Biro Psikologi Metafora merupakan high fidelity dari halaman Home atau Beranda situs Biro Psikologi Metafora, yang dirancang untuk memberikan pengalaman pengguna yang ramah, mudah diakses, dan mengundang bagi pengunjung yang ingin memulai perjalanan menuju kesehatan mental yang lebih baik. Halaman utama situs ini mengutamakan kesederhanaan dan keteraturan dalam desain, sehingga pengunjung dapat dengan mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan.

Di bagian atas halaman, terdapat logo Metafora yang terletak di sisi kiri, berfungsi sebagai identitas situs sekaligus tombol untuk kembali ke halaman utama. Di sebelah kanan logo, terdapat menu navigasi yang jelas dan terstruktur, seperti "Beranda," "Layanan," "Tentang Kami," serta tombol "Masuk" dan "Daftar" yang memudahkan pengunjung untuk menjelajah lebih lanjut. Tepat di bawah menu navigasi, ada pesan penyambutan yang bertuliskan "Mulai Perjalanan Kesehatan Mental Kamu," yang disertai dengan tombol besar bertuliskan "Konsultasi Sekarang." Tombol ini dirancang dengan ukuran yang mencolok dan mudah diakses, mengajak pengunjung untuk segera memulai proses konseling, memberikan kesan yang mengundang dan mendorong mereka untuk mengambil langkah pertama menuju kesejahteraan mental.

Selanjutnya, pada bagian Layanan Kami, situs ini menampilkan berbagai pilihan layanan konseling yang tersedia, seperti konseling individu dan konseling keluarga. Setiap layanan disertai dengan informasi harga yang jelas, yaitu Rp 150.000 per sesi dengan durasi satu jam. Penyajian informasi yang transparan ini memudahkan pengunjung untuk memahami dan memilih layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Desain yang bersih dan minimalis memastikan bahwa pengunjung dapat fokus pada informasi penting tanpa gangguan dari elemen-elemen lain di halaman.

Pada bagian ini, pengunjung juga diberikan instruksi yang jelas mengenai langkah-langkah yang perlu diikuti untuk memulai layanan konseling online. Empat langkah mudah ditampilkan dengan urutan yang logis: dimulai dari memulai konsultasi, memilih psikolog sesuai preferensi, memberikan informasi pribadi, hingga mengonfirmasi dan menyelesaikan pemesanan. Proses yang terstruktur ini memberikan rasa nyaman dan memastikan pengunjung

tahu apa yang perlu dilakukan selanjutnya, meminimalkan kebingungannya.

Bagian berikutnya menampilkan kisah-kisah inspiratif dari klien yang telah menjalani layanan konseling, memberikan pesan yang menekankan bahwa konseling bisa membantu mereka untuk hidup lebih bahagia, tenang, dan percaya diri. Foto-foto yang menggambarkan keberagaman klien dan psikolog menciptakan kesan inklusivitas dan membuka ruang bagi siapa saja untuk mendapatkan dukungan, sehingga pengunjung merasa lebih terhubung dengan layanan ini.

Pada bagian bawah halaman, terdapat foto salah satu psikolog profesional, Ketty Murtini, S. Psi., Psikolog, yang disertai dengan kutipan mengenai pentingnya peran orang tua dalam mendidik dan membentuk karakter anak. Kutipan ini menegaskan kredibilitas layanan yang diberikan oleh Metafora, yang didukung oleh para psikolog berpengalaman dan kompeten dalam bidangnya, memberi pengunjung rasa percaya diri bahwa mereka akan dibimbing oleh ahli yang profesional.

Di bagian footer situs, terdapat informasi kontak yang mudah diakses, termasuk nomor telepon dan akun media sosial, memungkinkan pengunjung untuk menghubungi layanan ini dengan mudah. Footer juga menyertakan tautan menuju blog dan galeri untuk memberikan lebih banyak informasi dan inspirasi bagi pengunjung yang ingin mengeksplorasi lebih lanjut layanan yang ditawarkan oleh Metafora.

Secara keseluruhan, desain high fidelity halaman Home/beranda ini bertujuan untuk menyajikan pengalaman yang ramah pengguna, dengan navigasi yang mudah, informasi yang jelas, dan ajakan yang kuat untuk memulai perjalanan menuju kesehatan mental yang lebih baik. Desain ini mengedepankan kesederhanaan namun tetap menarik, membuat pengunjung merasa nyaman dan terdorong untuk segera menggunakan layanan yang disediakan.

I. Hasil System Usability Scale Ukuran Kinerja

Dalam proses pengujian *System Usability Scale* (SUS) pada aspek ukuran kinerja, dilakukan simulasi melalui sebuah skenario penggunaan yang merepresentasikan interaksi pengguna dengan website *Metafora* dalam konteks layanan konseling online. Pada skenario ini, partisipan diminta untuk menjalankan serangkaian tugas secara berurutan yang mencerminkan alur nyata pengguna, yakni dimulai dari proses registrasi atau *sign up*, pengisian formulir konsultasi sebagai tahap awal asesmen kebutuhan psikologis, hingga tahap akhir berupa penyelesaian proses pembayaran layanan. Skenario ini dirancang untuk mengevaluasi sejauh mana sistem mendukung efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas utama yang berkaitan langsung dengan fungsi inti platform.

TABEL 4
(COMPLETION RATE PENGGUNA WEBSITE METAFORA)

Responden	Registrasi	Form	Bayar	Total
Revi Aditia B.	1	1	1	3
Dyas Astriani F.	1	1	1	3

Muhamad Ikhlas S.	1	1	1	3
Ketty Murtini, S.Psi., Psikolog	1	1	1	3
Alfin Fathur Rozak	1	1	1	3
Total				15

$$\bar{E} = \frac{15}{15} \times 100\% = 100\% \quad (2)$$

Semua responden mampu menyelesaikan ketiga tugas utama yang diberikan mulai dari registrasi, mengisi formulir konsultasi, hingga melakukan pembayaran tanpa mengalami kendala berarti. Hal ini menghasilkan nilai *completion rate* sebesar **100%**, yang menjadi indikator bahwa sistem pada platform *Metafora* cukup mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna. Proses berjalan lancar, fitur-fitur dapat diakses dengan jelas, dan instruksi yang tersedia mampu memandu responden menyelesaikan setiap langkah dengan baik. Temuan ini memperlihatkan bahwa dari sisi efektivitas, platform *Metafora* telah memberikan pengalaman penggunaan yang positif dan mendukung pengguna untuk menyelesaikan seluruh alur layanan secara utuh, bahkan bagi mereka yang baru pertama kali mencoba.

Efficiency rate atau tingkat efisiensi waktu penyelesaian tugas mengukur seberapa cepat responden dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Semakin tinggi nilai efisiensi, maka sistem dianggap semakin mudah digunakan dan hemat waktu. Pengukuran dilakukan menggunakan rumus:

$$\bar{P}_t = \frac{\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^N \frac{n_{ij}}{t_{ij}}}{R \cdot N} \quad (3)$$

Dengan $n_{ij} = 1$ karena seluruh tugas berhasil diselesaikan, dan t_{ij} adalah waktu penyelesaian dalam satuan detik.

TABEL 5
(EFFICIENCY RATE PENGGUNA WEBSITE METAFORA)

Responden	Register	Form	Bayar	$\sum \frac{1}{t_{ij}}$
Revi Aditia B.	92	135	165	0.0109 + 0.0074 + 0.0061 = 0.0244
Dyas Astriani F.	100	144	160	0.0100 + 0.0069 + 0.0063 = 0.0232
Muhamad Ikhlas S.	110	150	174	0.0091 + 0.0067 + 0.0057 = 0.0215
Ketty Murtini, S.Psi., Psikolog	120	162	180	0.0083 + 0.0062 + 0.0056 = 0.0201
Alfin Fathur Rozak	132	160	170	0.0076 + 0.0063 +

				0.0059 = 0.0198
Total				0.1090

$$\bar{p}_1 = \frac{0.1090}{5 \times 3} = \frac{0.1090}{15} = 0.00727 \text{ goal/sec} \quad (4)$$

Untuk mengetahui tingkat efisiensi sistem secara lebih mendalam, dilakukan perhitungan terhadap rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh responden dalam menyelesaikan setiap tugas. Perhitungan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran umum mengenai seberapa cepat pengguna dapat menyelesaikan proses interaksi dengan sistem pada tiap tahapan. Rata rata waktu penyelesaian dapat diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\frac{1}{0.00727} = 137.57 \approx 2 \text{ menit } 17 \text{ detik} \quad (5)$$

Hasil pengukuran menunjukkan nilai rata-rata efisiensi sebesar 0,00727 tugas per detik, yang berarti pengguna memerlukan waktu sekitar 2 menit 17 detik untuk menyelesaikan satu tugas pada website. Waktu ini dianggap efisien, terutama untuk layanan berbasis kognitif seperti konseling daring yang memerlukan perhatian dan pemahaman. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem mendukung penggunaan secara efektif tanpa membebani kognitif pengguna, dan alur sistem dapat diikuti dengan mudah. Secara keseluruhan, efisiensi ini menunjukkan bahwa desain antarmuka dan struktur layanan platform mendukung kemudahan interaksi dan memperbaiki persepsi kegunaan (usability) dari perspektif pengguna.

J. Hasil System Usability Testing Ukuran Kepuasan

Setelah menyusun kuesioner yang berdasar pada indikator pertanyaan yang sudah ditentukan, proses selanjutnya dilakukan proses penyebaran kuesioner ang ditujukan untuk mengumpulkan data dari penilaian responden yang menggambarkan impresi, pengalaman, dan penilaian terhadap website dari Biro Psikologi Metafora. Hasil data dari responden

TABEL 6
(HASIL PENILAIAN RESPONDEN)

Respo nden	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10
R1	5	1	5	1	5	3	5	1	3	2
R2	3	2	4	1	4	2	4	1	4	4
R3	4	1	3	2	3	3	5	2	3	5
R4	4	1	5	3	3	2	5	1	5	3
R5	5	2	3	1	5	1	4	3	3	1
R6	5	1	5	1	3	3	3	2	5	2

Hasil penilaian dari responden kemudian dianalisis menggunakan beberapa pendekatan interpretasi skor untuk mengevaluasi tingkat kegunaan sistem. Pendekatan tersebut meliputi:

1. Acceptability – Menentukan tingkat penerimaan sistem berdasarkan skor, yang dikategorikan menjadi Not Acceptable, Marginal, dan Acceptable.
2. Adjective Rating – Menggambarkan persepsi subjektif pengguna terhadap sistem, dengan kategori seperti Worst Imaginable, Poor, OK, Good, Excellent, hingga Best Imaginable.
3. Grade Scale – Mengklasifikasikan skor ke dalam skala huruf akademik, yaitu A, B, C, D, dan F.
4. Percentile Rank – Menunjukkan posisi skor dibandingkan populasi umum dalam bentuk persentil, berdasarkan acuan standar seperti yang ditampilkan pada Tabel 4

TABEL 7
(HASIL PENILAIAN SUS)

Metrik	Nilai	Interpretasi
Jumlah Responden	6	Total partisipan dalam survei
SUS Study Score	77.08	Kategori: Good (Baik)
Median	80	Menjukkan median dari skor
Standar dev.	8.58	Menunjukkan konsistensi penilaian
Adjective	Good	Kategori penilaian sistem
Quartile	3	Mengindikasikan kegunaan sistem

Berdasarkan hasil System Usability Scale (SUS) dengan skor total 77,08, yang menunjukkan kegunaan sistem yang baik. Nilai median 80 mengindikasikan penilaian positif dari sebagian besar responden, dengan deviasi standar 8,58 yang menunjukkan konsistensi penilaian. Sistem ini dikategorikan sebagai "Good" dengan nilai B, menandakan penerimaan yang baik oleh pengguna. Skor ini berada di quartile 3, menunjukkan bahwa kegunaan sistem lebih baik dibandingkan sebagian besar sistem yang diuji. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan sistem yang baik, meski masih memiliki ruang untuk perbaikan.

K. Hasil User Experience Questionre

Pada metode pengujian UEQ menggunakan skala yang memprioritaskan enam skala prioritas pengukuran dalam pengujian diantaranya skala *Attractiveness*, *Perpicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Simulation*, *Novelty*. Pengujian ini menggunakan sample yang sudah dibuat dan diperoleh hasil data dari responden dengan skala penilaian 1 sampai 7, data tersebut menunjukkan semua jawaban dari keseluruhan responden pada pertanyaan sebanyak 26 pertanyaan kuesioner UEQ.

TABEL 8
(SKALA UEQ)

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	1.528	1.08
Kejelasan	1.667	1.54
Efisiensi	2.125	0.24
Ketepatan	1.625	1.02
Stimulasi	1.292	1.44
Kebaruan	0.875	0.64

Tabel 8 menunjukkan hasil analisis User Experience Questionnaire (UEQ), yang mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap berbagai aspek sistem. Setiap skala dalam tabel menyajikan nilai Mean dan Variance, menggambarkan persepsi pengguna terhadap fitur sistem. Skala Daya Tarik memiliki skor rata-rata 1.528 dan Variance 1.08, menunjukkan ketertarikan pengguna yang bervariasi. Kejelasan dengan skor rata-rata 1.667 dan Variance 1.54 menunjukkan sebagian besar responden merasa sistem cukup jelas, meskipun ada perbedaan penilaian. Skala Efisiensi memiliki skor rata-rata tertinggi 2.125 dengan Variance rendah 0.24, menandakan sistem dianggap efisien oleh sebagian besar responden. Pada skala Ketepatan, skor rata-rata 1.625 dan Variance 1.02 menunjukkan perbedaan pendapat mengenai sejauh mana sistem memenuhi harapan pengguna. Stimulasi dengan skor rata-rata 1.292 dan Variance 1.44 menunjukkan variasi dalam penilaian stimulasi yang diberikan oleh sistem. Skala Kebaruan mendapatkan skor rata-rata 0.875 dan Variance 0.64, mengindikasikan sistem tidak terlalu memberikan kesan baru. Secara keseluruhan, tabel ini memberikan wawasan tentang pengalaman pengguna dan area yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

TABEL 9
(*Bechmark* skala penilaian)

Scale	Mean	Comparison to benchmark	Interpretation
Daya tarik	1.53	Above average	25% of results better, 50% of results worse
Kejelasan	1.67	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Efisiensi	2.13	Excellent	In the range of the 10% best results
Ketepatan	1.63	Good	10% of results better, 75% of results worse
Stimulasi	1.29	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Kebaruan	0.88	Above Average	25% of results better, 50% of results worse

Tabel yang ditampilkan memberikan gambaran tentang bagaimana para pengguna menilai pengalaman mereka dengan Website Metafora yang diuji, berdasarkan beberapa skala yang digunakan dalam User Experience Questionnaire (UEQ) Pada skala Ketepatan, dengan skor rata-rata 1.63, sistem ini dikategorikan sebagai Good, yang berarti meskipun sebagian besar pengguna merasa sistem cukup tepat, masih ada beberapa area yang bisa ditingkatkan agar lebih sesuai dengan harapan pengguna. Untuk skala Stimulus, dengan skor rata-rata 1.29, sistem ini dianggap Above average, artinya meskipun memberikan rangsangan positif bagi banyak pengguna, ada beberapa perbedaan pendapat tentang seberapa besar rangsangan yang diberikan. Kebaruan memperoleh skor rata-rata 0.88, juga dalam kategori Above Average, yang menunjukkan bahwa meskipun sistem ini dianggap cukup baik, ia tidak memberikan kesan yang benar-benar baru atau inovatif bagi sebagian besar pengguna. Secara keseluruhan, data ini memberikan wawasan yang bermanfaat tentang bagaimana pengguna merasakan berbagai aspek dari sistem, serta memberikan petunjuk mengenai area-area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, perancangan dan implementasi UI/UX pada website e-counseling Biro Psikologi Metafora bertujuan untuk memperluas jangkauan pengguna dan mempermudah proses administrasi. Proses identifikasi desain dilakukan melalui wawancara, brainstorming, dan riset observasi pada beberapa website sejenis, menghasilkan website dengan menu registrasi layanan dan informasi psikologi yang dapat memperkenalkan Biro Psikologi Metafora ke masyarakat. Implementasi website berfokus pada company profile dengan fitur appointment dan layanan psikologi, serta desain UI/UX yang ramah pengguna. Pengujian menggunakan metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire dengan 6 responden menunjukkan hasil skor SUS yang baik dan kategori "good" pada User Experience Questionnaire, menandakan sistem dapat diterima dengan baik. Namun, ada beberapa area yang perlu pengembangan, seperti penambahan fitur untuk mendukung admin dan pengguna, pengembangan desain UI/UX pada skala stimulasi dan kebaruan, serta penggunaan metode lain untuk pengembangan selanjutnya.

REFERENSI

- [1] H. E. Shaw and S. F. Shaw, "Critical ethical issues in online counseling: Assessing current practices with an ethical intent checklist.," *Journal of Counseling & Development*, vol. 84, no. 1, pp. 41–53, 2006, doi: 10.1002/j.1556-6678.2006.tb00378.x.
- [2] Ifdil and Zadrian Ardi, "Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-konseling Indonesian Institute for Counseling

- and Education,” 2013. [Online]. Available: <http://jurnal.konselingindonesia.com>
- [3] H. Almakky, R. Sahand, and J. Taylor, “The-Effect-of-Culture-on-User-Interface-Design-of-Social-Media---A-Case-Study-on-Preferences-of-Saudi-Arabians-on-the-Arabic-User-Interface-of-Facebook,” 2015.
- [4] I. Rochmawati, “Iwearup. com User Interface Analysis,” 2019.
- [5] Alvia Shanardi Wijaya, “Human Centered Design dan Perbedaan dengan User Centered Design.” <https://sis.binus.ac.id/2019/06/21/human-centered-design-dan-perbedaan-dengan-user-centered-design-2/> (accessed May 30, 2023).
- [6] L. Oktaviani and M. Ayu, “Pengembangan Sistem Informasi Sekolah Berbasis Web Dua Bahasa SMA Muhammadiyah Gading Rejo,” vol. 6, no. 2, p. 2021, 2021, doi: 10.30653/002.202162.731.
- [7] I. N. Arifin, H. Tolle, and R. I. Rokhmawati, “Evaluasi dan Perancangan User Interface untuk Meningkatkan User Experience menggunakan Metode Human-Centered Design dan Heuristic Evaluation pada Aplikasi Ezyschool,” 2019. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [8] B. A. Myers and M. B. Rosson, “SURVEY ON USER INTERFACE PROGRAMMING.”
- [9] M. Robith Adani, “Apa itu User Experience (UX): Definisi, Tujuan, Model, dan Penerapan,” *Sekawan Media Group*, Nov. 02, 2020. <https://www.sekawanmedia.co.id/blog/pengertian-user-experience/> (accessed Jul. 31, 2023).