

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dukungan kesehatan mental di pendidikan tinggi menjadi isu penting karena berkaitan dengan kesejahteraan mahasiswa, keterlibatan akademik, dan performa belajar (Davis & Arënliu, 2024; Nair & Otaki, 2021). Mahasiswa juga tidak selalu mencari bantuan formal karena stigma, skeptisisme terhadap efektivitas bantuan, keyakinan bahwa masalah emosionalnya tidak akan sepenuhnya dipahami, kekhawatiran konsekuensi akademik, dan kecenderungan menormalisasi stres sebagai bagian dari kehidupan kampus masih dilaporkan sebagai hambatan help-seeking (Nair & Otaki, 2021).

Literatur perguruan tinggi menunjukkan bahwa kebutuhan dukungan dapat melampaui kapasitas layanan formal kampus, sehingga intervensi kesehatan mental digital relevan dipertimbangkan sebagai medium perluasan akses (Topooco dkk., 2022). Dari perspektif mahasiswa dalam studi lintas kampus, intervensi digital diterima sebagai opsi di kampus, tetapi preferensi tetap mengarah pada layanan yang melibatkan dukungan manusia (Topooco dkk., 2022). Temuan *systematic review* juga menunjukkan bahwa intervensi berbasis web dapat digunakan sebagai medium komplementer yang memperluas jangkauan layanan dan lebih sesuai dengan jadwal mahasiswa yang padat (Nair & Otaki, 2021).

Pengembangan chatbot konseling tidak cukup difokuskan pada fungsi teknis, tetapi perlu menempatkan *usability*, *engagement*, dan pengalaman pengguna sebagai perhatian utama (Vial dkk., 2022; Veldmeijer dkk., 2023). Temuan pada intervensi kesehatan mental digital menunjukkan bahwa proses desain yang berpusat pada pengguna masih belum diterapkan secara konsisten dan masih memerlukan dukungan riset desain yang lebih kuat (Vial dkk., 2022). *Systematic review* lain menunjukkan bahwa pelibatan pengguna memberi nilai tambah dalam inovasi layanan kesehatan mental, tetapi pengguna masih jarang ditempatkan sebagai mitra atau pengambil keputusan dalam proses desain (Veldmeijer dkk., 2023). Pedoman WHO merekomendasikan agar intervensi digital bagi orang muda dikembangkan secara kolaboratif dan bertanggung jawab bersama pengguna muda (World Health Organization, 2021). Pendekatan *User-Centered Design* relevan digunakan dalam penelitian ini untuk mengarahkan proses identifikasi kebutuhan

pengguna, perancangan antarmuka, dan evaluasi rancangan chatbot konseling berbasis website.

Penelitian ini berfokus pada perancangan *UI/UX chatbot* konseling berbasis *website* bagi mahasiswa Politeknik Negeri Jember. Rancangan diarahkan pada dua titik pengalaman utama, yaitu *landing page* sebagai ruang persuasi awal dan halaman *chatbot* sebagai ruang interaksi curhat. *Landing page* dirancang untuk membantu pengguna memahami fungsi *chatbot*, menumbuhkan rasa aman, dan mempermudah keputusan untuk mulai menggunakan layanan melalui *call to action* yang jelas. Sementara itu, halaman *chatbot* dirancang agar memberikan pengalaman interaksi yang sederhana, nyaman, dan mendukung keterbukaan pengguna. Dalam aspek visual, warna biru dipertimbangkan sebagai warna dominan antarmuka karena literatur menunjukkan bahwa warna memiliki asosiasi emosional tertentu, biru sering memperoleh preferensi positif dalam konteks lingkungan mahasiswa, dan beberapa studi menunjukkan potensinya dalam mendukung *trust* atau relaksasi dalam konteks tertentu. Namun demikian, pengaruh warna tidak bersifat mutlak karena tetap dipengaruhi oleh konteks, intensitas, kombinasi elemen *visual*, dan tujuan penggunaan antarmuka. Atas dasar itu, penelitian ini diarahkan untuk merancang dan mengevaluasi *UI/UX chatbot* konseling berbasis *website* yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa sebagai calon pengguna (Vial dkk., 2022; World Health Organization, 2021; Topooco dkk., 2022; Lee dkk., 2025).

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat disimpulkan berdasarkan Latar Belakang diatas :

1. Bagaimana rancangan *UI/UX chatbot* konseling berbasis *website* yang sesuai dengan kebutuhan calon pengguna di Politeknik Negeri Jember?
2. Bagaimana tingkat *usability* dan aksesibilitas dari rancangan *UI/UX chatbot* konseling berbasis *website* yang dihasilkan?

## 1.3 Tujuan

Berikut tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi kebutuhan, preferensi, dan kendala calon pengguna terhadap *chatbot* konseling berbasis *website* di lingkungan Politeknik Negeri Jember.
2. Merancang UI/UX *chatbot* konseling berbasis *website* yang sesuai dengan kebutuhan calon pengguna di Politeknik Negeri Jember.
3. Mengevaluasi tingkat *usability* dan aksesibilitas dari rancangan UI/UX *chatbot* konseling berbasis *website* yang dihasilkan.

#### **1.4 Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan rancangan UI/UX *chatbot* konseling berbasis *website* yang dapat digunakan sebagai acuan awal pengembangan layanan dukungan digital bagi mahasiswa sebagai calon pengguna.
- b. Memberikan masukan bagi institusi atau pengelola layanan terkait dalam mempertimbangkan pengembangan media dukungan awal berbasis *website* yang lebih berpusat pada pengguna.
- c. Memberikan acuan bagi pengembang sistem dalam merancang *chatbot* konseling berbasis *website* yang memperhatikan kebutuhan pengguna, *usability*, dan aksesibilitas.
- d. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas perancangan dan evaluasi UI/UX *chatbot* konseling berbasis *website* dengan pendekatan UCD.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Penelitian ini memiliki Batasan masalah yang perlu diperhatikan, yaitu :

- a. Penelitian ini dilakukan pada lingkungan Politeknik Negeri Jember dengan responden mahasiswa aktif sebagai calon pengguna *chatbot* konseling berbasis *website*.
- b. Objek penelitian ini dibatasi pada perancangan dan evaluasi UI/UX *chatbot* konseling berbasis *website*, bukan pada pengembangan layanan konseling institusional secara menyeluruh.
- c. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini dibatasi pada *User-Centered Design* (UCD) sebagai dasar identifikasi kebutuhan pengguna, perancangan, dan evaluasi rancangan.

- d. Evaluasi dalam penelitian ini dibatasi pada aspek *usability*, aksesibilitas, dan pengalaman pengguna terhadap prototipe yang dihasilkan.
- e. Penelitian ini tidak membahas diagnosis klinis, efektivitas terapi, maupun penilaian *chatbot* sebagai pengganti psikolog atau konselor.
- f. Penelitian ini tidak membahas pengembangan model *Artificial Intelligence* secara mendalam, melainkan berfokus pada rancangan antarmuka dan pengalaman pengguna dari prototipe *chatbot* konseling berbasis *website*.