

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Ibunda.id adalah sebuah perusahaan penyedia layanan digital di bidang kesehatan mental yang didirikan untuk menjawab kebutuhan layanan konseling psikologi yang lebih mudah diakses di Indonesia. Sejak awal berdirinya pada tahun 2015, Ibunda.id telah berkembang menjadi salah satu penyedia layanan kesehatan mental terdepan di Indonesia, dengan menawarkan berbagai layanan yang mencakup konseling online dan offline untuk memenuhi kebutuhan beragam individu yang mencari bantuan psikologis.



Gambar 1.1 Logo Ibunda

(Sumber : Dokumentasi ibunda.id)

Dalam perjalanan membentuk ekosistem kesehatan mental yang inklusif, Ibunda.id telah mengembangkan berbagai produk layanan, antara lain WellMe, WorkMe, dan InsightMe, sebagai bagian dari solusi menyeluruh bagi berbagai kebutuhan kesehatan mental masyarakat.

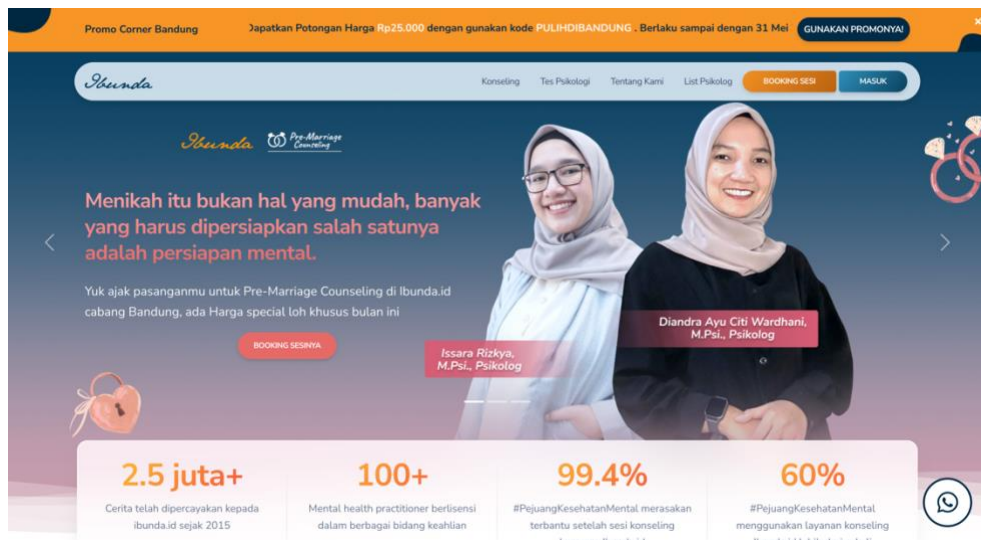


Gambar 1.2 Logo Wellme

(Sumber : Dokumentasi ibunda.id)

- WellMe merupakan layanan konseling personal yang dirancang untuk membantu individu mengatasi masalah pribadi atau gangguan mental melalui sesi konseling online dan offline dengan psikolog profesional.
- WorkMe adalah layanan yang ditujukan untuk mendukung kesehatan mental di lingkungan kerja. Melalui WorkMe, perusahaan dapat menyediakan dukungan psikologis bagi karyawannya, membantu meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan karyawan.
- InsightMe menyediakan platform edukasi dan pengembangan diri melalui kelas-kelas online, workshop, dan materi edukatif lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang kesehatan mental.

Ibunda.id telah berhasil membantu lebih dari 2,5 juta masyarakat Indonesia, menawarkan bantuan dan mendukung mereka dalam perjalanan kesehatan mental mereka. Platform ini telah menjadi salah satu pionir dalam penyediaan layanan kesehatan mental di Indonesia, berkontribusi signifikan dalam mengurangi stigma seputar masalah mental dan memperluas akses terhadap layanan psikologis berkualitas.



Gambar 1.3 Halaman Utama Website Ibunda

(Sumber : <https://www.ibunda.id/>)

Di samping itu, Ibunda.id juga mengambil peran aktif dalam meningkatkan kesadaran akan kesehatan mental di masyarakat melalui berbagai kampanye sosial dan kolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk influencer, lembaga pendidikan, hingga perusahaan. Kampanye-kampanye ini tidak hanya bertujuan untuk mengurangi stigma seputar isu kesehatan mental, tetapi juga untuk mendorong lebih banyak individu agar tidak ragu mencari bantuan profesional ketika dibutuhkan.

Tak hanya berfokus pada aspek bisnis, Ibunda.id juga berkomitmen pada pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya dalam meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan, menyediakan pendidikan berkualitas, mengurangi ketidaksetaraan, serta mendukung pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan. Ini mencerminkan visi Ibunda.id yang tidak hanya berorientasi pada pertumbuhan bisnis semata, tetapi juga pada kontribusi positif terhadap masyarakat dan lingkungan.

Melalui pendekatan holistik dan inovatif dalam menyediakan layanan kesehatan mental, Ibunda.id berupaya untuk menjadi pelopor dalam revolusi kesehatan mental di Indonesia, membantu masyarakat untuk meraih kesejahteraan psikologis dan kualitas hidup yang lebih baik.

1.2 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan akan layanan kesehatan mental yang inklusif dan mudah diakses menjadi semakin mendesak, mengingat peningkatan kasus masalah psikologis di seluruh dunia. Menurut *World Health Organization* (WHO), Diperkirakan 3,8% dari populasi mengalami depresi, termasuk 5% dari orang dewasa (4% di antara pria dan 6% di antara wanita), dan 5,7% dari orang dewasa yang berusia di atas 60 tahun. Sekitar 280 juta orang di dunia mengidap depresi (IHME, 2023). Depresi sekitar 50% lebih sering terjadi pada wanita dibandingkan pria. Di seluruh dunia, lebih dari 10% wanita yang sedang hamil dan yang baru melahirkan mengalami depresi (Woody, Ferrari, Siskind, & Whiteford, 2017). Lebih dari 700.000 orang meninggal karena bunuh diri setiap tahunnya. Bunuh diri merupakan penyebab kematian keempat tertinggi pada kelompok usia 15–29 tahun (WHO, 2024). Di

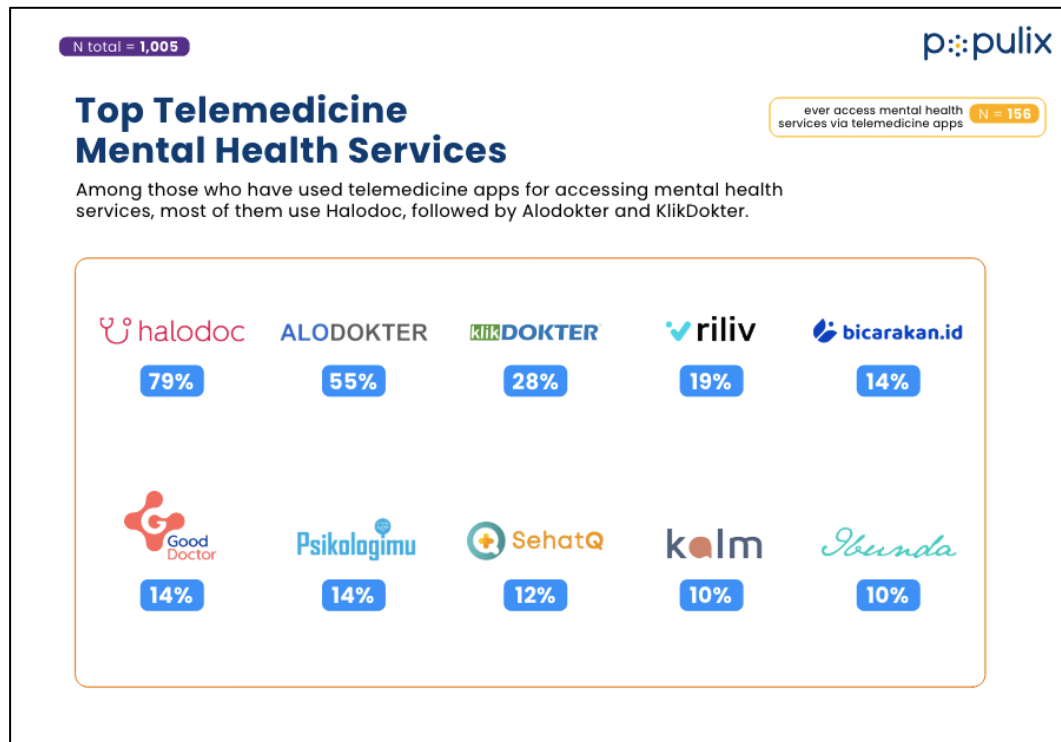
Indonesia, stigma dan keterbatasan akses ke layanan profesional masih menjadi penghalang utama dalam menangani masalah kesehatan mental (Hartini *et al.*, 2018).

Dengan prevalensi depresi yang signifikan secara global, tantangan serupa termanifestasi dalam konteks Indonesia, di mana sistem kesehatan mental menghadapi berbagai hambatan. Studi Ayuningtyas *et al.* menyebutkan bahwa di Indonesia, prevalensi gangguan mental berat diperkirakan mencapai 1,7% penduduk, dengan gangguan mental emosional yang menunjukkan gejala depresi dan kecemasan mencapai sekitar 6%. Lebih jauh, penelitian ini menggarisbawahi adanya stigma dan diskriminasi yang persisten terhadap individu dengan gangguan mental, yang seringkali mengalami penanganan yang salah seperti pemasangan. Hal ini menunjukkan bahwa selain tantangan dalam prevalensi kondisi tersebut, terdapat juga hambatan signifikan dalam akses ke layanan kesehatan mental yang komprehensif dan berwawasan hak asasi manusia. Di tengah upaya peningkatan kesadaran dan layanan, masih diperlukan langkah konkret untuk memastikan bahwa pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif terintegrasi secara efektif dalam sistem kesehatan di Indonesia (Ayuningtyas *et al.*, 2018).

Penelitian yang dilakukan Putri *et al.*, menyoroti pentingnya akses terhadap layanan kesehatan mental di Indonesia, mengungkapkan bahwa meskipun kesadaran kesehatan mental sudah relatif tinggi, masih ada hambatan signifikan dalam mengakses informasi dan layanan. Penelitian ini menemukan bahwa stigma, kesulitan keuangan, dan kurangnya tenaga profesional merupakan penghalang utama dalam menerima bantuan kesehatan mental. Selain itu, penelitian ini menyarankan peningkatan akses melalui platform digital kesehatan mental dan menekankan pentingnya intervensi berbasis komunitas untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan mental di Indonesia. Hal ini menunjukkan perlunya strategi yang lebih terintegrasi dan terjangkau untuk meningkatkan akses terhadap bantuan kesehatan mental di Indonesia (Putri *et al.*, 2023).

Seiring perkembangan teknologi, *telemedicine* telah menjadi solusi inovatif dalam memfasilitasi akses ke layanan kesehatan, termasuk kesehatan mental. *Telemedicine* memungkinkan konsultasi jarak jauh dengan tenaga medis atau

profesional kesehatan tanpa perlu bertatap muka langsung. Hal ini memberikan kemudahan akses dan mengurangi hambatan geografis yang sering kali menjadi penghalang utama dalam mendapatkan perawatan kesehatan yang memadai.



Gambar 1.4 Top Telemedicine Mental Health by Populix

(Sumber : info.populix.co)

Hasil survei yang dirilis oleh Populix pada 10 Oktober 2022 bertajuk “Indonesia’s Mental Health State & Access to Medical Assistance” mengungkapkan bahwa sebesar 54% responden mengakses layanan kesehatan mental melalui aplikasi *telemedicine*. Di antara berbagai platform yang tersedia, Ibunda.id menempati posisi yang signifikan sebagai salah satu aplikasi yang sering diakses oleh masyarakat. Meskipun hanya sebesar 10% responden yang mengungkapkan pernah menggunakan Ibunda.id (Populix, 2022). platform ini memiliki fokus khusus pada layanan konseling online yang dirancang untuk mendukung kesehatan mental individu dan pasangan. Ibunda.id, yang telah beroperasi sejak tahun 2015, menawarkan layanan yang mencakup konseling offline yang dapat dipesan melalui layanan website.

Ibunda.id membedakan dirinya dari kompetitor seperti Halodoc dan Alodokter yang lebih umum dalam menyediakan layanan kesehatan. Halodoc dan Alodokter, meskipun dominan dalam pasar telemedicine secara keseluruhan dengan masing-masing 79% dan 55% pengguna, lebih fokus pada konsultasi medis umum dan pembelian obat. Ibunda.id, di sisi lain, memiliki pendekatan yang lebih terfokus pada kesehatan mental, menyediakan layanan yang dirancang khusus untuk menangani masalah emosional dan psikologis. Ini termasuk sesi konseling online dan offline yang aman dan privasi terjaga, serta layanan offline konseling yang memungkinkan pertemuan tatap muka dengan konselor, memberikan fleksibilitas tambahan bagi pengguna untuk memilih metode yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.

Selain itu, platform-platform kesehatan mental lain seperti Riliv dan Bicarakan.id juga menawarkan layanan serupa, namun Ibunda.id tetap unik dengan pendekatannya yang komprehensif terhadap kesehatan mental pasangan dan individu. Riliv, misalnya, menekankan pada meditasi dan cerita tidur selain konseling, sementara Bicarakan.id lebih fokus pada konseling individu dan pasangan sejak diluncurkan pada tahun 2020. Ibunda.id menggabungkan keahlian dalam konseling dengan teknologi yang mempermudah akses, memberikan solusi yang terintegrasi dan dapat dijangkau oleh berbagai lapisan masyarakat. Posisi Ibunda.id yang masih di peringkat ke-10 menandakan perlunya inovasi lebih lanjut untuk meningkatkan daya saing dan aksesibilitasnya di tengah persaingan yang ketat dalam layanan kesehatan mental digital.

1.3 Perumusan Masalah

Ibunda.id adalah sebuah startup yang terletak di selatan Jakarta dan menyediakan layanan psikoedukasi serta konseling online. Platform ini dirancang sebagai tempat pertama bagi mereka yang membutuhkan tetapi kesulitan menemukan orang-orang terpercaya seperti konselor atau psikolog. Meskipun konseling online bukan cara utama untuk melakukan konseling, Ibunda.id menawarkan layanan konseling profesional baik gratis maupun berbayar. Pendirian Ibunda.id didasari oleh kebutuhan akan media yang menyediakan layanan psikoedukasi dan berbagi berbasis online, yang sangat diminati oleh masyarakat.

Awalnya, platform ini hanya bertindak sebagai fasilitator tanpa keterlibatan konselor atau psikolog profesional, namun seiring waktu, layanan dan fasilitasnya telah berkembang dan kini melibatkan konselor atau psikolog yang aktif dalam sesi konseling online maupun offline (Bastomi *et al.*, 2022).

WellMe, sebagai bagian dari ekosistem Ibunda.id, merupakan inisiatif untuk menjawab tantangan tersebut dengan menyediakan layanan konseling personal yang dapat diakses melalui website. Namun, mengingat penetrasi smartphone yang tinggi di Indonesia (Statista, 2024) dan preferensi pengguna terhadap aksesibilitas mobile, pengembangan aplikasi mobile menjadi langkah strategis selanjutnya. Dengan aplikasi mobile, WellMe berpotensi untuk memperluas jangkauannya dan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan kesehatan mental.

Seiring dengan pertumbuhan pengguna ponsel yang signifikan di Indonesia, kemudahan akses melalui platform digital menjadi sangat penting. Peningkatan adopsi smartphone membuka peluang besar bagi berbagai layanan, termasuk layanan kesehatan mental, untuk menjangkau lebih banyak orang dengan lebih mudah dan efisien. Penggunaan aplikasi mobile memungkinkan layanan kesehatan mental seperti Ibunda untuk diakses oleh berbagai lapisan masyarakat, mengurangi hambatan geografis dan stigma yang sering kali terkait dengan mencari bantuan kesehatan mental secara langsung.

Ibunda membutuhkan pengembangan aplikasi mobile untuk mendukung kebermanfaatan yang lebih luas seperti yang dilakukan Gojek, sebuah perusahaan berbasis transportasi digital yang mulai menyediakan layanan dengan aplikasi mobile, penyebaran cepat ponsel menyebabkan *leapfrogging*, yang memungkinkan akuisisi pengguna dengan cepat untuk membangun ekosistem bisnis. Aplikasi ini tidak hanya mencakup layanan *ride-sharing*, tetapi juga pembayaran elektronik dan berbagai layanan lainnya, yang mengarah pada siklus yang baik untuk membangun platform data besar dan terus meningkatkan kualitas layanan. Dengan menyediakan berbagai layanan dalam satu aplikasi, Gojek berhasil menarik banyak pelanggan di Indonesia, yang berkontribusi pada kesuksesan besar mereka di pasar lokal dan regional (Agatha & Ozawa, 2023).

Kesuksesan dalam adopsi aplikasi juga dialami riliv. Riliv adalah sebuah aplikasi kesehatan mental yang menyediakan berbagai layanan seperti *online counseling*, *mood tracker*, *journaling*, *meditation*, dan *breathing exercises*. Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor *performance expectancy*, *price value*, *habit*, dan *perceived risk* memiliki pengaruh signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan kembali aplikasi Riliv. *Habit* pengguna ditemukan sebagai prediktor terkuat dalam menentukan niat penggunaan ulang, sementara *price value* juga berpengaruh signifikan dan dimoderasi oleh usia pengguna. Hasil ini mengindikasikan bahwa aplikasi Riliv telah diterima dengan baik oleh pengguna, terutama dalam hal *performance* aplikasi yang membantu mengelola kesehatan mental mereka secara efektif (Fitriani et al., 2023).

Adopsi teknologi baru ini juga mencerminkan komitmen Ibunda.id terhadap pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya tujuan ketiga yang berfokus pada kesehatan dan kesejahteraan yang baik (UN, 2023) Dalam konteks bisnis, peningkatan layanan melalui aplikasi mobile diharapkan dapat memperkuat posisi Ibunda.id dalam industri kesehatan mental digital yang kompetitif dan memberikan keuntungan kompetitif yang berkelanjutan (Adiwijaya et al., 2022).

Dalam penelitian ini, kami bertujuan untuk menerapkan prinsip *Design Thinking* dalam pengembangan aplikasi mobile WellMe, dengan tujuan untuk memastikan bahwa solusi yang dihasilkan benar-benar berpusat pada pengguna. Menurut Tim Brown, *Design Thinking* adalah pendekatan yang sistematis untuk pemecahan masalah yang menekankan empati terhadap pengguna dan iterasi produk berkelanjutan (Brown, 2008)

Penggunaan metode *Design Thinking* dalam pengembangan produk digital, seperti aplikasi WellMe, membawa pendekatan yang *human-centered* dalam proses desain. *Design Thinking* melibatkan lima tahapan: empati, definisi masalah, ideasi, prototyping, dan pengujian. Fase empati memungkinkan pengembang untuk memahami pengalaman dan emosi pengguna, sementara fase definisi mengarahkan pada penentuan masalah yang sebenarnya perlu dipecahkan. Ideasi membuka ruang untuk berpikir kreatif dalam mencari solusi, dan prototyping serta pengujian

memastikan bahwa desain itu berulang kali disempurnakan berdasarkan umpan balik yang nyata dari pengguna (Coziahr *et al.*, 2022)

Dengan implementasi *Design Thinking* dalam pengembangan aplikasi mobile WellMe, penelitian ini diharapkan dapat menyediakan rekomendasi yang dapat dioperasionalisasi bagi Ibunda.id untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan mereka, sekaligus berkontribusi pada literatur akademik di bidang kesehatan mental digital dan inovasi teknologi.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Dalam konteks pengembangan aplikasi kesehatan mental WellMe oleh Ibunda.id, terdapat beberapa pertanyaan penelitian yang mendasari studi ini:

1. Apa kebutuhan dan tantangan utama yang dihadapi pengguna dalam mengakses layanan WellMe by Ibunda.id ?.
2. Bagaimana pendekatan *design thinking* dapat diterapkan untuk mengembangkan aplikasi WellMe yang berpusat pada pengguna dan meningkatkan kesejahteraan psikologis mereka ?.

Pertanyaan-pertanyaan ini akan membimbing penelitian dalam menganalisis proses pengembangan aplikasi WellMe dan mengevaluasi penerimaan pengguna. Hasil dari studi ini diharapkan dapat menyediakan wawasan yang mendalam mengenai bagaimana pendekatan yang berpusat pada pengguna dan penerimaan teknologi dapat ditingkatkan dalam konteks layanan kesehatan mental digital.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan gambaran umum objek penelitian dan permasalahan yang telah diuraikan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Menerapkan *Design Thinking*:** Tujuan pertama adalah untuk menerapkan dan mendokumentasikan proses *Design Thinking* dalam pengembangan aplikasi kesehatan mental WellMe, dengan fokus pada pemahaman dan integrasi kebutuhan pengguna untuk mencapai solusi yang efektif dan empatik.
2. **Mengembangkan Prototipe Aplikasi:** Mengembangkan prototipe aplikasi mobile WellMe dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking* dan

melakukan iterasi berdasarkan feedback pengguna untuk memastikan aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Tujuan-tujuan ini akan membantu dalam menyediakan rekomendasi yang praktis untuk meningkatkan aplikasi WellMe, serta memberikan kontribusi kepada literatur akademis dalam bidang inovasi layanan kesehatan mental digital dan penerapan model penerimaan teknologi.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1. Aspek Teoritis

1. Memberikan sumbangan ilmiah dalam literatur mengenai aplikasi prinsip *Design Thinking* dalam pengembangan produk digital, khususnya dalam sektor kesehatan mental.

1.6.2. Aspek Praktis

1. Menyediakan wawasan yang lebih dalam tentang hubungan antara desain aplikasi yang berpusat pada pengguna dan peningkatan kesejahteraan psikologis pengguna.
2. Membantu Ibunda.id dalam merancang strategi untuk mengatasi tantangan penerimaan teknologi kesehatan mental di Indonesia.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Penulisan tugas akhir ini akan disusun sesuai dengan sistematika berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang, masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN TEORI

Pada bab ini akan diuraikan teori-teori yang mendukung penelitian, termasuk konsep *Design Thinking*, serta tinjauan literatur terkait kesehatan mental dan penggunaan teknologi di bidang ini.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan tentang desain penelitian, pendekatan yang digunakan, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan memaparkan temuan penelitian dan membahasnya berdasarkan teori dan data yang telah dikumpulkan. Penekanan akan diberikan pada aplikasi *Design Thinking* terhadap aplikasi WellMe.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan merangkum kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian dan memberikan saran berdasarkan temuan penelitian, baik untuk Ibunda.id secara khusus maupun untuk sektor kesehatan mental digital secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

Merupakan daftar dari semua sumber yang telah digunakan dan dikutip dalam penulisan tugas akhir.

LAMPIRAN

Berisi dokumen pendukung yang diperlukan, seperti kuesioner, data mentah, gambar prototipe, dan lain-lain yang relevan dengan penelitian.

Setiap bab akan dirancang untuk memberikan alur yang logis dan sistematis, memastikan bahwa penelitian ini menyajikan informasi yang lengkap dan mudah diikuti oleh pembaca.