DESAIN WEBSITE UI/UX CHALLENGE PARTNER PASARPOLIS MENGGUNAKAN APLIKASI FIGMA STUDI KASUS : PT. IMPACTBYTE TEKNOLOGI EDUKASI (SKILVUL)

Anisah Rona Tanjung, Pipit Dewi Arnesia* dan Fitri Sjafrina

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Jakarta STI&K
Jalan BRI No.17, Radio Dalam Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12140, Indonesia
anisahronsky@gmail.com, pdarnesia@gmail.com, fitrisjafrina@gmail.com
*Corresponding Author

ABSTRAK

PasarPolis merupakan challenge partner dari Skilvul, sebuah perusahaan pendidikan teknologi yang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan di bidang User Interface (UI) dan User Experience (UX). Tantangan yang diberikan oleh PasarPolis adalah mendesain ulang tampilan website PasarPolis Employee Benefit agar lebih interaktif, komunikatif, serta mampu meningkatkan pemahaman pengguna terhadap layanan dan produk yang ditawarkan. Asuransi sendiri merupakan perjanjian antara perusahaan asuransi dan pemegang polis yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan atas perlindungan terhadap risiko kerugian. Namun, tingkat literasi ekonomi dan pemahaman masyarakat Indonesia mengenai asuransi masih tergolong rendah. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi visual dan desain antarmuka yang dapat membantu pengguna memahami manfaat dan keunggulan produk asuransi secara lebih mudah. Penelitian ini menggunakan pendekatan Design Thinking dan metode In-Depth Interview untuk menggali kebutuhan pengguna dan mengembangkan solusi desain yang relevan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa prototype yang dihasilkan memperoleh skor 6, yang menandakan tingkat kepuasan, kemudahan, dan kegunaan yang baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa fitur yang dapat dikembangkan lebih lanjut agar tampilan website PasarPolis Employee Benefit dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal di masa depan.

Kata Kunci: *PasarPolis, Design Thinking, User Experience (UX), User Interface (UI), Website Redesign.*

PENDAHULUAN

Mendesain web merupakan aktivitas yang melibatkan banyak pihak dengan berbagai kepentingan, seperti pedagang, perusahaan asuransi, dan sebagainya. Hal ini membuat kelayakan desain web menjadi penting untuk diperhatikan. Kebutuhan akan ketersediaan desainer web bagi banyak pihak mengenai UI dan UX di dunia industri mendorong dibentuknya pelatihan.[1]

PasarPolis bertujuan untuk memungkinkan pengguna menemukan informasi tentang produk dan layanan serta dapat menemukan kontak terkait untuk mempelajari produk dan layanan tersebut lebih lanjut. Saat ini PasarPolis memiliki *platform* layanan asuransi kesehatan (eb.pasarpolis.io) dengan proses cepat untuk perusahaan dan UMKM yang ingin karyawannya terlindungi.[2]

Penelitian ini berfokus pada permasalahan bagaimana merancang *UI/UX Landing Page PasarPolis Employee Benefit* yang efektif dan komunikatif melalui penerapan metode *Design Thinking.*

Tujuan dari perancangan *Landing Page PasarPolis Employee Benefit* menggunakan metode *Design Thinking* adalah untuk memberikan informasi yang jelas kepada perusahaan mengenai layanan dan produk asuransi karyawan yang ditawarkan, serta membantu pengguna memahami keunggulan dan pembeda PasarPolis dibandingkan dengan platform asuransi lainnya.

METODE PENELITIAN

Metode perancangan *design user interface* yang digunakan dalam penelitian adalah metode *design thinking* yang meliputi lima tahapan yaitu :

Tahap ***Empathize*** dilakukan dengan tujuan untuk mengumpulkan data yang diperlukan guna memahami kebutuhan dan permasalahan pengguna. Pada tahap ini digunakan dua metode, yaitu observasi dan kuesioner. Dalam penelitian ini, metode observasi digunakan untuk menganalisis data dari berbagai sumber yang relevan dengan topik penelitian. Sebagai contoh, peneliti mempelajari *website* PasarPolis serta menganalisis beberapa *website kompetitor* sebagai bahan perbandingan untuk memahami kelebihan dan kekurangan dari masing-masing platform.

Tahap ***Define*** bertujuan untuk mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan yang dihadapi oleh pengguna berdasarkan hasil data yang diperoleh pada tahap *Empathize*. Pada tahap ini, peneliti menganalisis kebutuhan pengguna dan menguraikannya ke dalam bentuk pain points untuk menggambarkan permasalahan utama yang harus diselesaikan. Selanjutnya, merumuskan pertanyaan *"How Might We"* sebagai acuan dalam menemukan kemungkinan solusi yang dapat diterapkan pada proses perancangan tampilan *website PasarPolis Employee Benefit* agar lebih informatif, interaktif, dan mudah dipahami oleh pengguna.

Tahap ***Ideate*** dilakukan untuk menghasilkan berbagai ide solusi berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi pada tahap *Define*. Setelah memahami masalah yang dirasakan oleh pengguna, peneliti mulai mengeksplorasi berbagai kemungkinan solusi yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Ide-ide yang diperoleh kemudian dikelompokkan dan dikategorikan berdasarkan fungsinya menggunakan *Affinity Diagram*, sehingga memudahkan dalam menentukan prioritas dan arah pengembangan desain *website PasarPolis Employee Benefit.*

Tahap ***Prototype*** merupakan proses mengidentifikasi dan mengembangkan solusi terbaik dari hasil analisis pada tiga tahap sebelumnya, yaitu *Empathize*, *Define*, dan *Ideate*. Pada tahap ini, solusi yang telah dirancang diimplementasikan dalam bentuk *prototype* atau rancangan awal desain. Setiap *prototype* kemudian dievaluasi melalui proses iterasi, di mana rancangan diuji, diperbaiki, dan disesuaikan berdasarkan umpan balik dari pengguna (*user experience*). Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa solusi yang dikembangkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna terhadap *website PasarPolis Employee Benefit.*

Tahap ***Testing*** dilakukan untuk menguji *prototype* yang telah dikembangkan pada tahap sebelumnya. Tujuan dari tahap ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan, kemudahan penggunaan, serta kegunaan (*usability*) dari rancangan *website PasarPolis Employee Benefit.* Melalui proses pengujian ini, peneliti memperoleh umpan balik langsung dari pengguna guna mengetahui sejauh mana desain yang dibuat dapat menjawab kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan yang telah diidentifikasi. Hasil dari tahap ini juga menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan *prototype* agar desain akhir lebih optimal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini digunakan metode *Design Thinking* sebagai proses perancangan (*design process*). Metode ini merupakan pendekatan yang berorientasi pada penyelesaian masalah (*problem-solving approach*) dengan berfokus pada kebutuhan dan pengalaman pengguna (*user-centered design*).

Terdapat lima fase utama dalam metode *Design Thinking*, yaitu *Empathize, Define, Ideate, Prototype,* dan *Testing*. Kelima fase tersebut tidak selalu bersifat linear, melainkan dapat dilakukan secara berulang (*iteratif*) sesuai kebutuhan proses desain. Pendekatan ini bertujuan untuk

memvalidasi ide secara cepat dan berkelanjutan, sehingga solusi yang dihasilkan dapat lebih efektif, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Empathize

Mengumpulkan data, menganalisis, dan mencari tahu kebutuhan *user*. Pihak PasarPolis sudah memberikan *Challenge Brief* beserta permasalahan yang dihadapi oleh *user* namun tetap melakukan riset tambahan, metode riset yang digunakan adalah Secondary Research, dimana menganalisis data dari informasi yang ditemukan, contohnya adalah data dari kompetitor yang tersedia di internet.

Observasi, mencoba langsung *website* PasarPolis *employee benerfit* dan didapatlah beberapa permasalahan pada layanan PasarPolis yang menyulitkan pengguna.

Detail Masalah dari PasarPolis : Adapun permasalahan yang ingin diselesaikan oleh PasarPolis adalah bagaimana membantu pengguna agar lebih memahami layanan dan produk yang ditawarkan, serta mengetahui perbedaan PasarPolis dengan platform asuransi lainnya**.** Selain itu, pengguna juga diharapkan dapat menghubungi perusahaan dengan mudah apabila ingin memperoleh informasi lebih lanjut mengenai produk dan layanan yang tersedia.

Oleh karena itu, diperlukan perancangan desain *website* yang mampu menjawab permasalahan tersebut dengan tampilan yang informatif, interaktif, dan komunikatif. Untuk mendukung kebutuhan tersebut, beberapa fitur tambahan yang diusulkan antara lain: Gambaran mengenai produk dan layanan PasarPolis secara ringkas dan jelas, Formulir permintaan demo produk atau layanan**,** yang memungkinkan pengguna untuk melakukan permintaan secara langsung melalui website, Fitur tindak lanjut (*follow-up*) oleh tim penjualan guna memberikan respon cepat terhadap permintaan pengguna.

Riset Yang Ditemukan : Redesain halaman *landing page PasarPolis Employee Benefit* dilakukan dengan tujuan agar tampilan website menjadi lebih informatif dan interaktif**.** Perancangan ini juga menambahkan fitur *Bubble Chat* untuk mempermudah pengguna dalam menghubungi pihak PasarPolis secara langsung**.** Selain itu, desain baru menampilkan keunggulan layanan sekaligus memberikan edukasi kepada pengguna mengenai pentingnya asuransi bagi perusahaan dan karyawan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap produk dan layanan PasarPolis.

Profil Pengguna : Target pengguna pada pemelitian ini memiliki karakteristik sebagai berikut: Gender tidak spesifik dengan rentang usia 25–50 tahun**,** berprofesi sebagai Human Resource (HR), manajemen, atau senior lead. Secara geografis, pengguna tidak terbatas pada wilayah tertentu, namun mayoritas berasal dari area Jabodetabek. Dari segi perilaku, pengguna cenderung memilih platform yang nyaman digunakan, aman, dan terpercaya, serta mengutamakan respon cepat terhadap feedback**,** kelengkapan fitur**,** dan harga yang kompetitif dalam penawaran produk maupun layanan. *Empathize* hasil analisis PasarPolis sebelumnya dapat dilihat pada gambar 1.

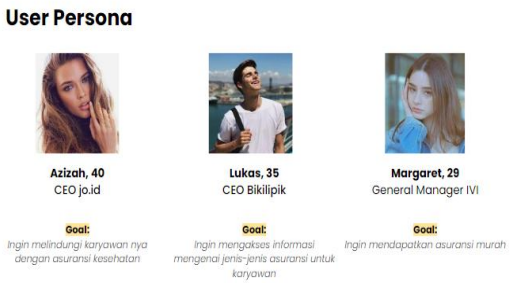
Gambar 1. *Empathize Hasil Analisis*

Define

Tahap ini merupakan proses mengumpulkan dan menganalisis informasi yang telah diperoleh pada tahap

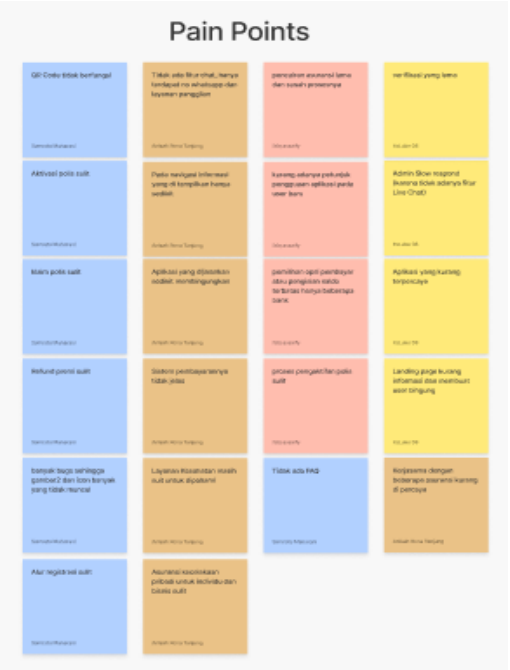
Empathize. Pada tahap ini dilakukan analisis hasil observasi dan sintesis data untuk mengidentifikasi serta merumuskan masalah inti (*core problem*) yang dihadapi pengguna. Masalah tersebut dirumuskan dalam bentuk pernyataan masalah (*problem statement*) dengan pendekatan yang berpusat pada pengguna (*user-centered*)**.**

Selanjutnya, dibuat ***User Persona*** sebagai representasi dari kelompok sasaran pengguna. *User Persona* bertujuan untuk membantu tim desain memahami kebutuhan, perilaku, serta tujuan pengguna**,** sehingga dapat mendukung pengambilan keputusan dalam perancangan fitur produk, struktur navigasi situs web, hingga interaksi media sosial agar **lebih** ramah dan relevan bagi pengguna. Kumpulan *User Persona* ini diperoleh melalui hasil dari proses penelitian pengguna (*user research*). *User Persona* dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. *User Persona*

Selanjutnya adalah melakukan tahap ***Define Paint Points*** **atau Poin-poin Masalah**. Poin-poin masalah yang dihasilkan dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. *Hasil Figjam Poin-Poin Masalah*

How Might We merupakan jawaban dari solusi permasalahan yang telah didefinisikan. Hasil pekerjaan dari tahap ini yaitu dalam bentuk *sticky notes* yang dikumpulkan dari hasil *brainstorming* dengan rekan kelompok yang kemudian ditempelkan pada *Figjam Board. H*asil yang didapatkan pada tahap How Might We dapat dilihat pada gambar 4.

Gambar 4. *Hasil Figjam How Might We*

Ideate

Pada tahap ketiga dalam proses *Design Thinking*, desainer mulai berfokus pada pengembangan ide-ide solusi**.** Tahap ini dikenal dengan proses *Ideate*, di mana dilakukan kegiatan *brainstorming* untuk menghasilkan berbagai kemungkinan solusi atas permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya.

Selama proses *Brainstorming* Ide Solusi, setiap anggota tim diberikan kebebasan untuk berpikir kreatif dan mengemukakan ide tanpa adanya penilaian atau kritik terhadap ide rekan lainnya. Prinsip utama dalam tahap ini adalah kepercayaan, keterbukaan, dan kolaborasi**.**

Tujuan dari tahap ini adalah untuk mengumpulkan sebanyak mungkin ide solusi yang berpotensi menjawab kebutuhan pengguna. Adapun hasil dari proses *Brainstorming Ide Solusi* dapat dilihat pada **Gambar 4**, yang menampilkan kumpulan ide yang telah dihasilkan dalam sesi tersebut.

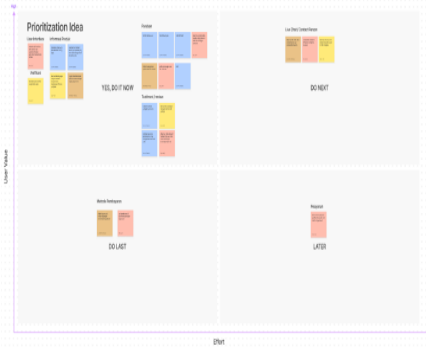
Gambar 5. *Hasil Figjam Brainstorming Ide Solusi*

Setelah mengumpulkan *solution idea*, selanjutnya melakukan pengelompokan dalam bentuk ***Affinity Diagram*** berdasarkan golongan dan kesamaan tujuan. Pada proses ini, solusi yang telah terkumpul dikelompokkan dalam klasifikasi tertentu sesuai objek dan tujuannya. Pengelompokan yang dibuat *Affinity Diagram* dapat dilihat pada gambar 5.

Gambar 4. *Hasil Figjam Affinity Diagram*

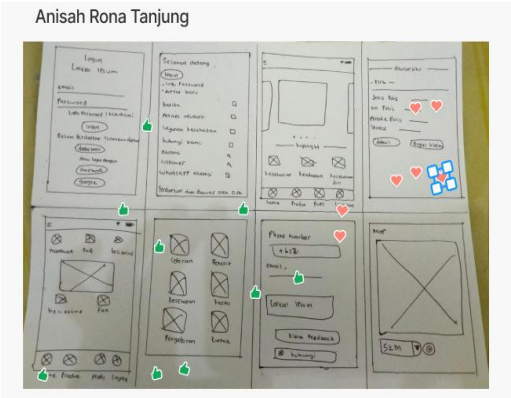
Prioritization Idea merupakan pengelompokan ide berdasarkan klasifikasi sebelulumnya akan dikelompokkan lagi berdasarkan perhitungan *User value* dan *Effort* yang dibutuhkan. Semakin tinggi tingkat kegunaannya, maka semakin tinggi *User Value* dan semakin ke kanan, semakin besar usaha yang dibutuhkan. Prioritas ide ini bertujuan untuk memberi tahu klasifikasi ide mana yang akan dikerjakan terlebih dahulu, dimana pada prioritas ide yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah ide yang memiliki *User Value* tinggi dengan *Effort* yang lebih rendah sehingga waktu yang dibutuhkan lebih cepat.

Hasil pengelompokan berdasarkan *prioritization idea* dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. *Hasil Figjam prioritization idea*

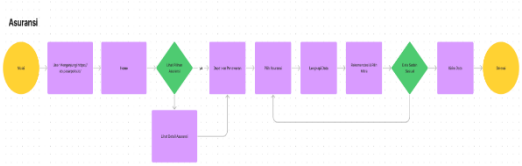
Crazy 8`s adalah menggambar sketsa *prototype* dari ide yang ditentukan sebelumnya. Kegiatan menggambar dilakukan di kertas HVS yang dilipat menjadi 8 bagian, setiap bagian sketsa adalah tampilan yang ada di dalam aplikasi. Menggambar sketsa dilakukan dalam waktu 8 menit. Setelah selesai menggambar, harus mempresentasikan gambarannya dan mendapat kesempatan untuk memilih 5 – 7 desain dari semua desain yang ada. Desain yang terbanyak dipilih, akan dilanjutkan ke tahap pembuatan *wireframe* digital. *Crazy 8's* dapat dilihat pada gambar 6.



Gambar 6. *Hasil Figjam* Crazy'8s

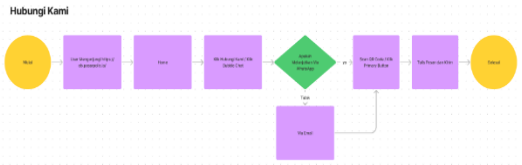
UserFlow adalah diagram langkah-langkah yang harus dilakukan *user* untuk menyelesaikan sebuah tugas. Adapun *userflow* ini sebagai berikut :

Pada ***userflow*** **Asuransi** dijelaskan cara-cara dari langkah pertama hingga proses Asuransi selesai. *UserFlow* asuransi dapat dilihat pada gambar 7.



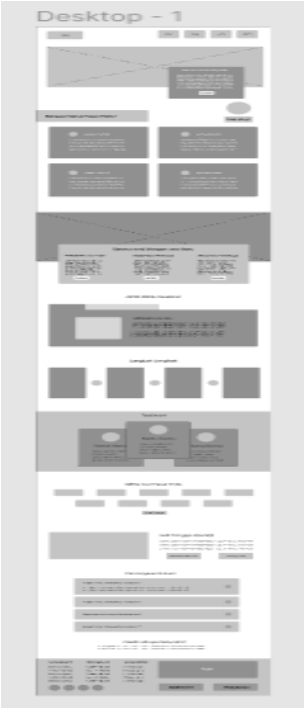
Gambar 7. *Hasil Figjam UserFlow Asuransi*

Pada ***UserFlow*** **Hubungi Kami** dijelaskan cara-cara dari langkah pertama hingga proses Hubungi Kami selesai. *UserFlow* Hubungi Kami dapat dilihat pada gambar 8.



Gambar 8. *Hasil Figjam UserFlow Hubungi Kami*

Wireframe **a**dalah sebuah kerangka untuk mengatur elemen-elemen dan menatanya sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Pembuatan *wireframe* biasanya dilakukan sebelum pembuatan produk dikerjakan. *Wireframe* dapat dilihat pada gambar 9.



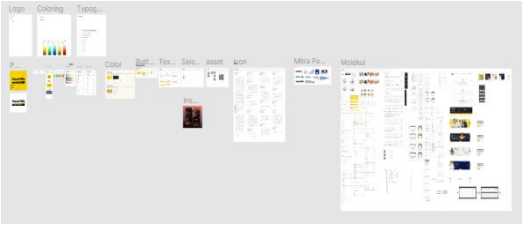
Gambar 9. *Hasil Desain File Wireframe*

Prototyping

Setelah menyelesaikan tahap *Ideation*, selanjutnya kita masuk ke tahap berikutnya yaitu *prototype*. Aktifitas yang dilakukan pada tahap ini adalah: membuat *UI Styleguide* atau *Design System* mulai dari *Atomic* hingga *Organism* dengan menggunakan *Interactive Component*, dan membuat *UI Mockup High Fidelity*.

UI Styleguide membuat *styleguide* dari fitur *Interactive* Componen, sehingga ketika proses *prototyping* bisa lebih mudah

dan hasilnya lebih interaktif. Kemudian untuk logo, *typography, dan color,* sudah disediakan oleh *challenge partner* dimana *typeface* yang digunakan adalah *Mulish Family. UI Styleguide* dapat dilihat pada gambar 10.



Gambar 10. *Hasil Desain File UI Styleguide*

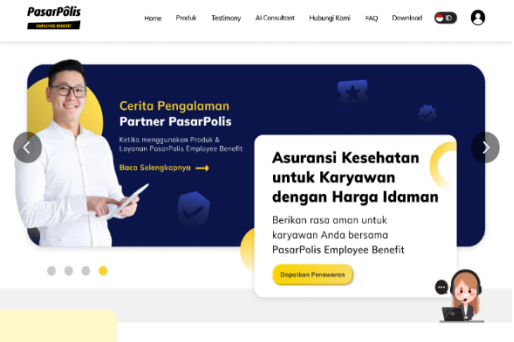
UI Mockup Website Desktop

Setelah melalui proses yang cukup panjang, maka pada tahap inilah semua ide solusi yang ditawarkan tersebut berbentuk visual dan bisa dirasakan. *UI Mockup Website Desktop* dapat dilihat pada gambar 11.

Gambar 11. *Hasil Desain File UI Mockup Website Desktop*

***UI Mockup Landing Page* PasarPolis**

Halaman *Landing Page* atau *Home* PasarPolis, merupakan halaman yang memberikan kesan interaksi yang lebih baik, menggunakan fitur banner untuk menambah ciri khas identitas website dari PasarPolis, kemudian selanjutnya sebagai alat promosi atau kampanye yang efektif dengan meng *highlight* bagian yang ingin dipromosikan seperti campaign yang memberikan edukasi kepada *user. UI Mockup Landing Page* PasarPolis dapat dilihat pada gambar 12.



Gambar 12. *Hasil Desain File UI Mockup Landing Page*

UI Mockup* Halaman Fitur *Chat

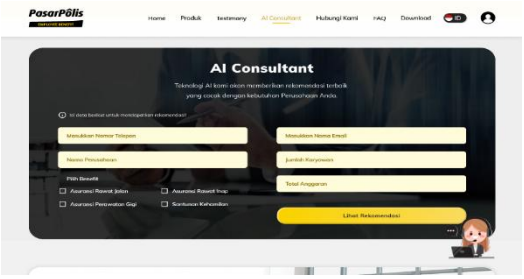
Halaman Fitur *Chat* karena ingin mempermudah *user* untuk menghubungi PasarPolis tanpa harus menulis ulang nomor telepon yang telah disediakan. *UI Mockup* Halaman Fitur *Chat* dapat dilihat pada gambar 13.

Gambar 12. *Hasil Desain File UI Mockup Fitur Chat*

UI Mockup* Halaman *Al Consultant

Halaman *Al Consultant* ini merupakan teknologi yang dirancang untuk ditawarkan kepada PasarPolis, agar dapat memberikan rekomendasi terbaik yang

cocok dengan kebutuhan perusahaan dari *user*nya. *UI Mockup Halaman Al Consultant* dapat dilihat pada gambar 14.



Gambar 14. *Hasil Desain File UI Mockup Al Consultant*

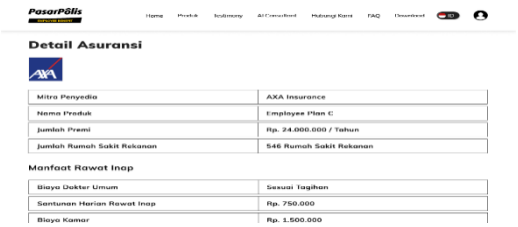
***UI Mockup* Halaman Hasil Rekomendasi**

Halaman Hasil Rekomendasi merupakakan konsultasi rekomendasi terbaik berdasarkan apa yang telah diberikan. Dengan begitu PasarPolis bisa menghemat tenaga dan jika ada pertanyaan masih bisa bertanya melalui Fitur Chat. *UI Mockup* Halaman Hasil Rekomendasi dapat dilihat pada gambar 15.

Gambar 15. *Hasil Desain File UI Mockup Hasil Rekomendasi*

UI Mockup* Halaman Lihat *Detail

Halaman Lihat *Detail* merupakan detail tentang *planning* pertahunnya yang harus dibayar oleh perusahaan, berapa jumlah rumah sakit rekanan, berapa produk dari mitra tersebut yang cocok untuk *user* dengan data yang sudah ditentukan. *UI Mockup* Halaman Lihat *Detail* dapat dilihat pada gambar 16.



Gambar 16. *Hasil Desain File UI Mockup Lihat Detail*

***UI Mockup* Halaman Produk Kami**

Halaman Produk kami menjelaskan bahwa memperbaiki *UX Writing* untuk bagian produk ini, memperjelas bahwa ini adalah sebuah produk dan produk ini menjadi produk kami yang akan mempermudah aktifitas perusahaan anda. *UI Mockup* Halaman Produk Kami dapat dilihat pada gambar 17.

Gambar 17. *Hasil Desain File UI Mockup Produk Kami*

UI Mockup* Halaman *Employee Benefit

Halaman *Employee Benefit Apps* adalah menjelaskan layanan apa saja yang ada di dalam produk aplikasi dari *Employee Benefit Apps* ini. *UI Mockup* Halaman *Employee Benefit* dapat dilihat pada gambar 18.

Gambar 18. *Hasil Desain File UI Mockup Employee Benefit*

***UI Mockup* Halaman *Claim* Asuransi**

Halaman *Claim* Asuransi merupakan langkah – langkah untuk memudahkan melakukan *Claim* Asuransi yang

sebelumnya tidak ada di website PasarPolis. *UI Mockup* Halaman *Claim* Asuransi dapat dilihat pada gambar 19.

Gambar 19. *Hasil Desain File UI Mockup Claim Asuransi*

***UI Mockup* Halaman Meyakinkan *User* PasarPolis**

Halaman meyakinkan u*ser* Pasarpolis merupakan halaman yang sudah yakin dari *user* melihat *banner* kemudian melihat penawaran, dan keunggulan PasarPolis. Jika sudah yakin pada saat membaca halaman "4 langkah mudah untuk melakukan *claim* asuaransi" lalu mendapatkan penawaran. *UI Mockup* Halaman Meyakinkan *User* PasarPolis dapat dilihat pada gambar 20.

Gambar 20. *Hasil Desain File UI Mockup MeyakinkanUser PasarPolis*

***UI Mockup* Halaman Artikel**

Halaman Artikel digunakan untuk menggiring opini dan asumsi dari *user* supaya lebih yakin untuk menggunakan PasarPolis *employee benefit*. *UI Mockup* Halaman Artikel dapat dilihat pada gambar 21.

Gambar 21. *Hasil Desain File UI Mockup Artikel*

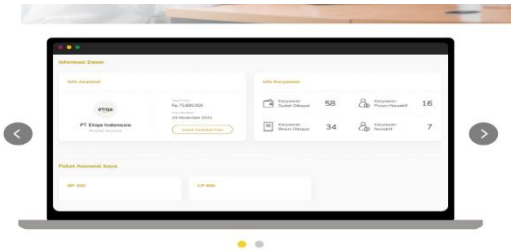
UI Mockup* Halaman *HR Portal

Halaman *HR Portal* adalah merubah *ux writing* sama seperti halaman – halaman sebelumnya, hal yang berbeda di HR Portal adalah masuk ke HR Portal yang sebelumnya tidak ada. *UI Mockup* Halaman *HR Portal* dapat dilihat pada gambar 22.

Gambar 22. *Hasil Desain File UI Mockup HR Portal*

UI Mockup* Halaman *Highlight HR Portal

Halaman *Hightlight* HR Portal merupakan contoh tentang HR portal seperti info asuransi, info karyawan, paket asuransi, cari karyawan status karyawan, status kartu kesehatan. *UI Mockup* Halaman *Highlight HR Portal* dapat dilihat pada gambar 23.



Gambar 23. *Hasil Desain File UI Mockup Hightlight HR Portal*

UI Mockup* Halaman Penjelasan *HR Portal

Halaman Penjelasan HR Portal merupakan penjelasan singkat tentang HR Portal yang sebelumnya tidak ada. Pada HR Portal ini bisa dilihat informasi asuransi, info karyawan, paket asuransi, dan tambah karyawan. *UI Mockup* Halaman Penjelasan *HR Portal* dapat dilihat pada gambar 24.

Gambar 24. *Hasil Desain File UI Mockup Penjelasan HR Portal*

Testing

Tahap ini berguna untuk menguji apakah aplikasi yang berupa *prototype* dipahami oleh pengguna. Ini membantu untuk memvalidasi hasil *ideation*, apakah itu baik atau tidak. Pada tahap *Testing*, melakukan *User Research* dengan metode *In Depth Interview*. Wawancara mendalam adalah suatu proses di mana untuk memperoleh umpan balik untuk tujuan penelitian dan mengetahui tingkat kegunaan, kenyamanan dan kepuasan pengguna melalui tanya jawab antara pewawancara dan responden.

Single Ease Question (SEQ)

Pada tahapan SEQ (*Single Ease Question*), responden diminta untuk melakukan tiga skenario tugas menggunakan *prototype* yang telah dikembangkan. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mengidentifikasi permasalahan atau hambatan yang dialami pengguna selama berinteraksi dengan *prototype*.

Setelah menyelesaikan ketiga skenario tugas tersebut, responden diberikan pertanyaan sederhana: "Secara keseluruhan, seberapa sulit atau mudahkah tugas tersebut diselesaikan?"

Pertanyaan ini menggunakan skala penilaian Likert tujuh poin, dengan rentang nilai sebagai berikut:

1. : Sangat Sulit
2. : Sulit
3. : Cukup Sulit
4. : Biasa
5. : Cukup Mudah
6. : Mudah
7. : Sangat Mudah

Semakin tinggi skor yang diperoleh, maka semakin baik tingkat kemudahan (*usability*) dari *prototype* yang diuji. Nilai rata-rata skor SEQ yang menunjukkan hasil baik umumnya berada di atas 5,5, yang berarti responden merasa tugas cukup mudah hingga sangat mudah untuk diselesaikan.

Sebelum melakukan *testing*, perlu dilakukan persiapan awal, salah satunya dengan menyiapkan stimulus *user research* yang telah dijelaskan pada bagian lampiran. Tahap persiapan ini penting untuk memastikan bahwa pengguna memahami konteks tugas yang akan diuji dan *prototype* dapat digunakan sesuai skenario penelitian.

Pada tahap *testing* ini, pengujian dilakukan terhadap tiga orang responden. Pemilihan responden menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan peneliti. Metode ini dipilih karena mampu memastikan bahwa responden yang terlibat memiliki karakteristik yang relevan dengan tujuan penelitian.

Adapun kriteria responden yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

1. Berusia antara 20 hingga 50 tahun**.**
2. Memiliki pekerjaan sebagai HR, manajer, *senior lead*, karyawan/karyawati, atau mahasiswa di suatu instansi.
3. Berdomisili di wilayah Indonesia**,** tanpa batasan lokasi geografis tertentu.
4. Menguasai Bahasa Indonesia sebagai bahasa utama (*native language*).

Responden yang memenuhi kriteria tersebut kemudian berpartisipasi dalam pengujian *usability testing* terhadap *prototype* yang telah dikembangkan. Daftar dan profil responden yang terlibat dalam pengujian dapat dilihat pada Gambar 25.

Responden	Nama	Umur	Pekerjaan	Domisili
R 1	Heru Aditya	31 Tahun	Lead di Startup Financial Technologi basis syariah (PT Sarana Pembayaran Syariah)	Jakarta
R 2	Bilqis Nabilah	23 Tahun	Mahasiswa	Tanggerang
R 3	Ririn Putri	27 Tahun	PT. Chubb Life Insurance Indonesia atau Customer Service Asuransi	Jakarta
R 4	Tanty Aulia	22 Tahun	Mahasiswa	Jakarta
R 5	Novita Dinda	22 Tahun	Mahasiswa	Pondok Pinang

Gambar 25. *Usability Testing*

Skenario Pengujian

Sebelum melakukan pengujian *prototype*, penguji akan menjelaskan tujuan kegiatan dan proses pengujian serta diberikan skenario tugas untuk diuji pada pengujian *prototype*. Memberikan skenario tugas kepada responden juga dapat mengetahui masalah apa saja yang dialami pengguna, sehingga dihasilkan rekomendasi untuk memperbaiki nilai performanya.

Berikut adalah skenario pengujian yang akan dilakukan oleh responden:

1. Assalamu'alaikum Wr. Wb
2. Perkenalkan saya siswa magang dari perusahaan skilvul yang sedang memegang projek dari PasarPolis, maksud dan tujuan saya ingin meminta pendapat atau saran mengenai Mobile aplikasi dan web yang sudah di kerjakan oleh saya dan juga kelompok saya. Apakah ibu atau bapak berkenan?
3. Jadi dalam *interview* kali ini saya akan memberikan berupa link yang di dalamnya ada *prototype* dari *Mobile* aplikasi dan juga web yang sudah tim kami kerjakan. Berupa *landing page* yang menjelaskan beberapa fitur dan produk asuransi yang ada pada *platform* PasarPolis, nanti bapak atau ibu diminta untuk mencoba memakai *prototype* tersebut lalu akan ada beberapa pertanyaan yang bapak atau ibu jawab. Cukup di pahami?
5. Maaf bapak atau ibu sebelumnya boleh perkenalan diri terlebih dahulu? Pekerjaan nya apa dan domisilinya dimana?
6. Melakukan wawancara berdasarkan *Question List*
7. Menjelaskan singkat tentang aplikasi PasarPolis
8. Memberikan link Figma kepada responden dan minta responden untuk *Share Screen*
9. Menjelaskan singkat tentang cara memakainya
10. **[*TASK 1*]** Meminta pengguna untuk Menjelajahi *landing page* pada *prototype* (berhenti di *Footer Prototype*) dan observasi apa yang dilakukan oleh responden.
    a. Tanyakan apakah ada kendala?
    b. Apakah informasi *landing page* sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna? Mengapa?
11. **[*TASK* 2]** Meminta pengguna untuk melihat halaman produk PasarPolis dan observasi apa yang dilakukan oleh responden
    a. Tanyakan apakah ada kendala?
    b. Apakah informasi yang ditampilkan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna? Mengapa?
12. **[*TASK* 3]** Meminta pengguna untuk klik tombol "Dapatkan Penawaran" hingga *submit* (berhenti di halaman *submit*) dan observasi apa yang dilakukan oleh responden
    a. Tanyakan apakah ada kendala?
    b. Apakah pengisian data perusahaan sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan?
    c. Apakah pengisian data Karyawan sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan?
13. Menanyakan tingkat kegunaan, kemudahan dan kepuasan dari responden setiap menyelesaikan alur *Landing Page*, Produk Ansuransi dan Dapatkan Penawaran.
14. Menanyakan tentang tingkat *Single Ease Question* kepada responden.
15. Penutup dan sampaikan terima kasih.

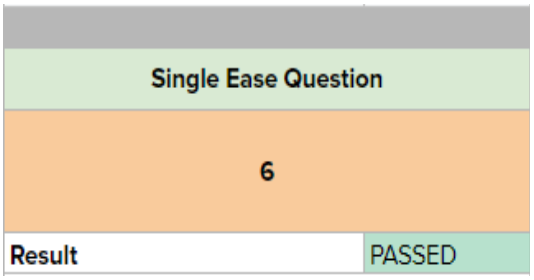
Hasil pengujian menggunakan metode *Single Ease Question (SEQ)* dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. *Hasil Pengujian Single Ease Question (SEQ)*

Responden	Hasil
R1	6
R2	7
R3	6
R4	7
R5	6
JUMLAH	32
RATA-RATA SEQ	6,4

Hasil dari *testing SEQ* di atas dapat dilihat bahwa hasil dari tanggapan responden dalam skenario pengujian ini berdasarkan tugas yang ada pada aplikasi. Pada tanggapan pengguna mendapatkan nilai rata-rata 6,4 yang artinya dapat diterima oleh pengguna.

Metode ini adalah cara untuk mencari informasi yang lebih dalam dengan tanya jawab antara peneliti dan *user*. Secara keseluruhan *prototype* PasarPolis *Employee Benefit* mendapatkan nilai 6. Hasil *Single Ease Question (SEQ)* dapat dilihat pada gambar 26.



Gambar 26. *Hasil Single Ease Question (SEQ)*

PENUTUP

Setelah dilakukan proses perancangan desain dan pengujian terhadap responden, diperoleh hasil bahwa desain website yang baru mampu memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memahami dan menggunakan fitur yang tersedia. Desain baru ini menampilkan banner informatif yang berfungsi untuk memberikan informasi lengkap sekaligus edukasi kepada pengguna. Selain itu, dilakukan penambahan fitur *bubble chat* dan tombol *Call to Action (CTA)* "Hubungi Kami" untuk memudahkan pengguna dalam berinteraksi langsung dengan pihak PasarPolis.

Perbaikan lainnya meliputi penambahan daftar mitra dan testimoni pengguna guna meningkatkan kepercayaan dan kredibilitas *platform*, serta perombakan elemen UI dan penyempurnaan UX writing untuk mengoptimalkan penyampaian pesan dan memecahkan permasalahan utama terkait pemahaman pengguna terhadap produk dan layanan *PasarPolis Employee Benefit.*

Peningkatan pada aspek *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* pada website layanan *PasarPolis Employee Benefit* terbukti melalui hasil pengujian yang telah dilakukan. Berdasarkan hasil tersebut, pengguna menunjukkan kemampuan yang lebih baik dalam memahami alur navigasi website serta menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dengan lebih mudah menggunakan desain yang baru.

Tidak semua ide dan solusi dalam *prototype* dapat diimplementasikan, dikarenakan dalam perancangan desain *website* layanan PasarPolis *Employee Benefit* juga mempertimbangkan pengembangan dalam aspek teknologi.

Berdasarkan hasil *user testing* yang dilakukan, diperoleh nilai rata-rata 6, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan, kemudahan, dan kegunaan dari *prototype* yang dirancang sudah tergolong baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa fitur yang dapat dikembangkan lebih lanjut agar desain dan fungsionalitas aplikasi dapat meningkat secara optimal.

Perancangan desain UI/UX layanan *PasarPolis Employee Benefit* dengan menggunakan metode *Design Thinking* terbukti dapat diimplementasikan dengan baik dalam proses pengembangannya. Adapun beberapa saran yang dapat

digunakan untuk meningkatkan kualitas perancangan di masa mendatang adalah sebagai berikut:

1. Tahap *Empathiz*e; disarankan untuk menambah jumlah responden apabila kondisi dan waktu memungkinkan. Hal ini bertujuan untuk memperoleh pandangan yang lebih luas mengenai permasalahan dan kebutuhan pengguna dalam menggunakan situs tersebut.
2. Tahap *Interview*; proses wawancara dengan pengguna perlu direncanakan dan dimaksimalkan agar data yang diperoleh lebih mendalam dan relevan dengan tujuan penelitian.
3. Tahap Pengujian *Usability*; disarankan untuk menambahkan instrumen penilaian tambahan, seperti *System Usability Scale (SUS)* atau *Task Success Rate*, guna mendapatkan hasil pengujian yang lebih lengkap dan mencakup seluruh aspek pengalaman pengguna.
4. Kondisi Pengujian; saat melakukan pengujian dengan responden, sebaiknya dilakukan di lingkungan yang kondusif dan terkendali, sehingga hasil yang diperoleh lebih akurat dan mencerminkan pengalaman pengguna yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Thabroni, G. (2019, Agustus 20). Pengertian Desain (Lengkap) berdasarkan Pendapat Para Ahli. Retrieved January 6, 2022.

[2] Junaedy Ganie, Hukum Asuransi Indonesia, Sinar Grafika, Jakarta, 2013.

[3] PT Pasarpolis Insurance Broker Aparindo Member No 252-2019/APARINDO/2020

[4] Bintoro, Rahadi Wasi. "Aspek Hukum Zonasi Pasar Tradisional dan Pasar Modern". Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 10 No. 3 edisi September 2010.

[5] Putra, A. D. (2018, Agustus 24). Perancangan Aplikasi Pencarian Lokasi Rumah Sakit dan Klinik di Wilayah Kota Madiun Berbasis Android. *Retrieved* January 17, 2022, from umpo.ac.id:

[6] Prawira, G. S. A., Effendy, V., & Kaburuans, E. R. (2017). Perancangan *User Interface* Pada Aplikasi *Cheduling Activity for Autistic Children*. Menggunakan Metode *User Centered Design. E-Proceeding of Engineering*, +(3), 4994-5000.

[7] Fikriyya, A., & Dirgahayu, R. T. (2020). Implementasi Prototyping dalam Perancangan Sistem Informasi Pendar Foundation Yogyakarta. AUTOMATA, 1(2), Article 2.

[8] Federal Ministry of Education and Research. (2018). Personas: How to Create Personas with Secondary Data

[9] Pernice, K., Affinity Diagramming for Collaboratively Sorting UX Findings and *Design* Ideas [Online]. (2020) Available

[10] Moran, K. usability Testing 101 [Online]. Available

Halaman ini sengaja dikosongkan.