



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 149-163

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Penerapan *System Usability Scale* Dalam Menganalisis *Ui/Ux* Pada *Website* Asuransi Mitra (Studi Kasus : *Website* Pasarpolis)

Andini<sup>1✉</sup>, Dadang Yusup<sup>2</sup>, Susilawati<sup>3</sup>

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: [1910631170005@student.unsika.ac.id](mailto:1910631170005@student.unsika.ac.id)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini berfokus pada analisis pengalaman pengguna di *platform* asuransi online, terutama pada *website* PasarPolis. Permasalahan diidentifikasi termasuk kesulitan menghindari kesalahan dan navigasi yang kurang efisien, serta kendala dalam layanan asuransi seperti klaim dan pendaftaran. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap 10 pernyataan dalam kuesioner dengan 30 responden, menunjukkan validitas ( $r$  hitung 0,374) dan reliabilitas yang tinggi ( $\alpha$  0,767). Pengujian *usability* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* pada situs web PasarPolis melibatkan 15 responden. Hasilnya menunjukkan tingkat kemudahan yang baik dengan skor "*Acceptable Excellent*". Validitas SUS juga baik dengan nilai  $r$  hitung 0,514, dan reliabilitas tinggi ( $\alpha$  0,820). Prototipe yang dirancang berhasil mengatasi masalah *UI/UX* di situs web PasarPolis dan diterima oleh pengguna. Kuesioner penelitian memiliki kesesuaian dan konsistensi yang baik. Penelitian ini memberikan kontribusi penting pada peningkatan kualitas dan kepuasan pengguna di situs web asuransi mitra PasarPolis. Rekomendasi meliputi perbaikan antarmuka, navigasi, panduan, dan layanan pelanggan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Pengembangan berkelanjutan, umpan balik, dan uji coba dianjurkan untuk terus memperbaiki platform digital ini demi pengalaman yang lebih baik.

Kata Kunci: Asuransi, *Design Thinking*, *System Usability Scale*, *Validitas & Reliabilitas*

## Abstract

This research focuses on analyzing user experience on online insurance platforms, especially on the PasarPolis website. Problems identified included difficulties in avoiding errors and inefficient navigation, as well as constraints in insurance services such as claims and registration. Validity and reliability tests were carried out on 10 statements in a questionnaire with 30 respondents, indicating validity ( $r$  count 0.374) and high reliability ( $\alpha$  0.767). Usability testing using the System Usability Scale (SUS) method on the PasarPolis website involved 15 respondents. The results show a good level of ease with an "Acceptable Excellent" score. The validity of SUS is also good with a calculated  $r$  value of 0.514, and high reliability ( $\alpha$  0.820). The designed prototype successfully overcomes UI/UX problems on the PasarPolis website and is accepted by users. The research questionnaire has good suitability and consistency. This research makes an important contribution to improving the quality and user satisfaction on the PasarPolis partner insurance website. Recommendations include improvements to the interface, navigation, guides, and customer service to enhance the user experience. Continuous development, feedback and trials are encouraged to continuously improve this digital platform for a better experience.

Keyword: *Insurance, Design Thinking, System Usability Scale, Validitas & Reliabilitas*

## PENDAHULUANN

Pentingnya asuransi dalam menghadapi risiko dalam kehidupan manusia. Meskipun risiko tidak dapat dihindari sepenuhnya, asuransi dapat membantu mengalihkan risiko kepada pihak lain dan memberikan perlindungan finansial. Artikel ini juga menguraikan pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang yang mendefinisikan pertanggungan atau penjaminan dalam konteks asuransi. Ketidakpedulian masyarakat terhadap asuransi dapat mempengaruhi efektivitas upaya edukasi dari perusahaan asuransi atau pemerintah. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan asuransi untuk memberikan pemahaman dan definisi yang jelas kepada masyarakat tentang pentingnya memiliki asuransi, terutama mengingat risiko bencana alam di Indonesia.

Survei menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat Indonesia menganggap asuransi penting, tetapi cakupan asuransi swasta masih rendah. Asuransi kesehatan menjadi jenis asuransi swasta yang paling banyak dimiliki, sementara cakupan asuransi jiwa, pensiun, dan pendidikan masih perlu ditingkatkan. Perusahaan fintech dalam asuransi menawarkan berbagai layanan, termasuk asuransi online. Asuransiku merupakan platform asuransi online yang paling populer di Indonesia, dan platform lainnya seperti Axa MyPage, Asuransi88, PasarPolis, dan JagaDiri juga banyak digunakan.

PasarPolis adalah pasar asuransi online yang menawarkan produk dari berbagai perusahaan asuransi. Meskipun memiliki keuntungan dan biaya yang bervariasi, kepuasan

pengguna dapat terpengaruh oleh masalah antarmuka situs web yang membingungkan dan waktu pemuatan yang lambat. Untuk mengatasi masalah ini, perusahaan melakukan Studi Independen - Kampus Merdeka di Skilvul untuk memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi oleh PasarPolis. Penggunaan metode System Usability Scale dan pendekatan Design Thinking membantu dalam menganalisis pengalaman pengguna dan merancang prototipe untuk meningkatkan kegunaan situs web PasarPolis.

Tujuan dari desain user interface dan user experience yang baru adalah membantu pengguna memahami layanan dan produk PasarPolis, membedakannya dari platform lain, serta memudahkan kontak dengan perusahaan untuk informasi lebih lanjut. Fitur tambahan seperti gambaran produk, permintaan demo, dan follow-up oleh tim penjualan juga akan ditambahkan untuk meningkatkan keterlibatan pengguna.

Dengan demikian, artikel ini akan membahas lebih lanjut tentang permasalahan yang dihadapi oleh PasarPolis, tujuan dari desain ulang, dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik.

## METODE PENELITIAN

Dalam metodologi pada penelitian ini, sebagai berikut : Pada tahap *usability testing* atau pengujian kelayakan penggunaan, *user interface* dibuat sebagai prototipe dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking* yang terdiri dari lima tahap, yaitu: empati, definisi, ideasi, pembuatan prototipe dan Pengujian. Dalam proses pengujian ini, dilakukan pendefinisian masalah berdasarkan kebutuhan pengguna dan menghasilkan ide untuk mengatasi masalah tersebut. Pada tahap perancangan *user interface* dilakukan pengujian *usability* dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*, sehingga responden dapat mengetahui hasil *user experience* dari *prototype* tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis oleh 30 responden dengan pendekatan *Design Thinking*, terdapat rekomendasi perbaikan fitur baru untuk *website* PasarPolis yang diimplementasikan dalam bentuk *prototyping* interaktif. Selanjutnya, melalui analisis *usability testing* dengan 15 responden menggunakan metode *System Usability Scale*, perbaikan fitur baru tersebut dievaluasi untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan dan memberikan layanan yang lebih baik di *website* PasarPolis.

## 1. Tahap Persiapan

Hasil dari tahap persiapan penelitian ini adalah terbentuknya landasan yang kuat untuk melaksanakan penelitian tentang *user interface* dan *user experience* pada *website* PasarPolis. Dengan melakukan pengumpulan studi literatur, peneliti telah berhasil mengumpulkan berbagai sumber yang relevan dan terkini terkait dengan topik penelitian, seperti *user interface*, *user experience*, metode *Design Thinking*, dan *System Usability Scale*.

## 2. Study Literatur

Hasil dari pengumpulan studi literatur ini menghasilkan pemahaman mengenai konsep yang terkait dengan *user interface* dan *user experience*, serta metode yang digunakan untuk menganalisis dan mengukur *usability*. Informasi ini menjadi dasar yang kuat dalam analisis terhadap permasalahan yang dihadapi oleh *website* PasarPolis dalam hal *user interface* dan *user experience*.

## 3. Pencarian Calon Responden

Hasil pencarian tahap persiapan adalah terpenuhinya kebutuhan responden berkualifikasi. Sumber calon responden meliputi peserta program magang *UI/UX* Skilvul yang terkait dengan PasarPolis dan beberapa nasabah yang pernah menggunakan asuransi online atau pernah mengunjungi *website* PasarPolis. Dengan demikian, peneliti mendapatkan perspektif relevan tentang *UI/UX* dan pengalaman pengguna pada *website* PasarPolis.

## 4. Tahap Empathize

Pada tahap *Empathize*, dilakukan penyusunan kuesioner wawancara untuk mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif dari para responden. Berikut beberapa tahapan *Empathize*.

### a. Penyusunan Kuesioner

Penelitian ini menggunakan *Google Form* sebagai alat untuk mengumpulkan informasi dan kebutuhan pengguna yang terkait dengan permasalahan *user interface* dan *user experience* pada *website* PasarPolis. Kuesioner terdiri dari beberapa tahap, termasuk tahap *screening*, pengisian data diri responden, pertanyaan mengenai penggunaan *website* PasarPolis oleh responden. Responden diminta untuk menilai pernyataan tersebut menggunakan *Google Form*.

### b. Hasil Kuesioner

Berdasarkan hasil kuesioner, rentang pernah menggunakan *website* PasarPolis dan pekerjaan responden. Hasil yang mengisi survei pernah menggunakan *website* PasarPolis paling banyak mengisi survei, mencakup sekitar 66,7% dari total

responden. Profesi yang mengisi survey dari beberapa jenis profesi yang paling banyak adalah nasabah pasarpolis sebanyak 40%.

c. *Uji Validitas & Reliabilitas Hasil Kuesioner*

Penelitian ini menguji validitas dan reliabilitas 10 pernyataan skala likert dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil pengujian menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics menunjukkan kesesuaian dan konsistensi kuesioner yang diberikan kepada responden. Nilai r tabel yang digunakan adalah 0,374.



Item	Mean	Std. Deviation	Item-Total Correlation
1	2.50	.80	.45
2	2.50	.80	.42
3	2.50	.80	.48
4	2.50	.80	.40
5	2.50	.80	.43
6	2.50	.80	.41
7	2.50	.80	.44
8	2.50	.80	.46
9	2.50	.80	.47
10	2.50	.80	.49

Gambar 1. Hasil Uji Validitas 10 Pernyataan Skala Likert

Gambar 1. menunjukkan bahwa hasil uji validitas kuesioner menunjukkan kevalidan karena setiap pernyataan atau Pn memiliki nilai r hitung > 0,374.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.767	10

Gambar 2. Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan Gambar 4.4, hasil uji reliabilitas kuesioner menunjukkan bahwa nilai koefisien Cronbach Alpha adalah 0,767. Karena nilai koefisien tersebut lebih besar dari 0,767, maka kuesioner dianggap reliabel dengan kriteria dapat diterima.

5. Tahap Define

Pada tahap ini, langkah yang dilakukan adalah penulis mulaimenganalisa halaman website PasarPolis dengan memperhatikan apa yang sudah dipelajari dari fase Empathize. Kami menyusun beberapa Pain Points dan menentukan How-Might We untuk mengetahui apa saja yang dapat dilakukan untuk memperbaiki permasalahan yang ada. Penulis menggunakan platform Figjam untuk membantuproses Define. How-Might We disusun dengan memperhatikan Pain Points dan kemudian diprioritaskan dengan voting untuk ditentukan solusinya.

a. *Pain Poin*

Berikut adalah daftar pain point yang telah dibuat berdasarkan analisis pada tahap empathise, yang akan menjadi acuan dalam perancangan *prototype* pada penelitian ini. *Pain point* ini mencerminkan masalah-masalah yang dialami oleh pengguna dalam menggunakan *website* PasarPolis dan menyajikan informasi yang

lebih mudah dipahami:



Gambar 3. *Pain Point*

b. *How-Might We*

Dalam penelitian ini, "how-might we" (bagaimana kita bisa) digunakan untuk merumuskan pertanyaan yang mengarah pada pemecahan masalah dan mengatasi permasalahan pengguna berdasarkan pain point yang telah diidentifikasi sebelumnya. Berikut adalah how-might-we yang telah dibuat dalam penelitian ini:



Gambar 4. How-Might We

6. *Tahap Ideate*

Pada tahap ini, kami membuat *userflow*, *wireframe*, *design system* dan *mockup*. Penulis membuat desain dengan memperhatikan apa saja yang ada di *Solution Idea* dan membuat desain agar memenuhi MVP (*Minimum Viable Product*). Hasil desain nantinya akan dilanjut pembuatan *prototype* dan dilakukan *usability testing* dengan mencari 15 responden untuk diuji coba seberapa masuknya desain dengan tujuan dan mencari masukan agar desain dapat disempurnakan.



Gambar 5. *Solution Idea*

Solusi penyelesaian ide berisi how-might-we untuk mengatasi masalah pengguna, akan dilaksanakan sesuai prioritas berdasarkan dua indikator utama: nilai dan usaha. Solusi-solusi dengan nilai dan usaha lebih tinggi akan dieksekusi terlebih dahulu untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna di website asuransi mitra PasarPolis.

a. Prioritization idea

Prioritization idea memiliki tujuan untuk menentukan mana ide yang menjadi prioritas utama untuk dikembangkan. Dalam kasus ini prioritas tersebut akan dibagi menjadi empat kelompok, yaitu *yes do it now*, *do next*, *later*, dan *do last*. Prioritization idea ini dilakukan berdasarkan ide yang memiliki potensi besar (*user-value*) berbanding dengan *effort* yang akan dikeluarkan.



Gambar 6. *Prioritization idea*

Berdasarkan HMW diatas, poin yang dapat dikerjakan dalam bidang UI/UX sebagai *solution idea* beserta skala prioritasnya adalah sebagai berikut:

Gambar 7. *Solution Idea* beserta skala prioritasnya

Pemerintah			Skala Prioritas			
No	Solusi	Skala Prioritas	Skala	Condition	Value	Effort
1	Membuat halaman web menjadi responsive	3	1	Do it now	H	L
2	Membuatkan tampilan lebih nice pada pendaftaran	2	2	Do Next	H	M
3	Mengubah skema form pada halaman FAQ	1	3	Do Later	L	L
4	Membuatkan halaman detail asuransi	2	4	Do Last	L	M
5	Mengganti pay up banner dengan banner kelas	2				

Keterangan:

1. = Do it Now
2. = Do Next
3. = Do Later
4. = Do Last

b. *User Flow*

User flow pada penelitian ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang jelas tentang alur dalam prototype. Tujuannya adalah memastikan pengguna dapat dengan mudah navigasi dan mencapai halaman yang dituju saat menggunakan prototype. User flow menggambarkan langkah-langkah pengguna dari awal fitur hingga mencapai kebutuhan mereka. Praktikan merancang 4 flow, yaitu Pendaftaran akun & masuk, home, detail asuransi, dan proses klaim asuransi. Ini adalah gambaran singkat dari keempat flow tersebut:



Gambar 11. *Userflow* Klaim Asuransi

c. *Desain System*

Membuat *design system* untuk setiap komponen visual desain dan variasi berisi elemen-elemen seperti *color, text style, button, text field, drop down, radio button, check box*, dan komponen lain untuk mempermudah pengerjaan desain.



Gambar 12. *Desain System*

d. *Wireframe*

Semua kebutuhan user flow telah terbuat lalu masuk pada tahap wireframe. Wireframe adalah kerangka dasar dari setiap tampilan aplikasi. Wireframe ini dibuat dengan dibuat berdasarkan kebutuhan pengguna dan selaras dengan user flow. Gambaran dari wireframe yang dibuat Praktikan adalah sebagai berikut:

a. *Home*

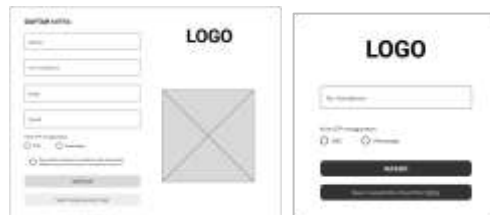
*Home* atau landing page mitra PasarPolis menarik dengan header berisi logo, menu navigasi, dan tombol "Masuk". *Hero Section* menampilkan gambar menarik tentang manfaat menjadi mitra. Fitur Utama menjelaskan keunggulan bergabung, dukungan teknis, dan analisis penjualan. Testimoni dari mitra yang bergabung memberikan kesan positif. *Call-to-Action* yang menonjol mengajak mendaftar sebagai mitra. Informasi tambahan tentang persyaratan dan dukungan pelanggan disediakan.



Gambar 13. *Wireframe Home*

b. Halaman pendaftaran akun dan login

Halaman pendaftaran akun dan login asuransi mitra menampilkan formulir pendaftaran dengan kolom nama, email, nomor telepon, dan kata sandi. Pilihan produk asuransi yang ingin ditawarkan dan kotak centang untuk persetujuan persyaratan dan ketentuan. Tombol "Daftar" menyelesaikan pendaftaran. Informasi kontak dukungan pelanggan juga disertakan.



Gambar 14. *Wireframe Pendaftaran Akun & Login*

c. *Faq dan Landing Mitra*

Halaman FAQ tampil rapi dengan judul "FAQ", daftar pertanyaan dan jawaban yang dikelompokkan berdasarkan kategori. Pencarian dan kontak dukungan pelanggan ada di bawahnya. Halaman landing mitra menarik, dengan header yang berisi logo, menu, dan tombol "Masuk". Bagian hero menampilkan gambar dan keunggulan. Testimoni mitra memberikan kesan positif, diikuti oleh call-to-action. Informasi tambahan, persyaratan, dan dukungan pelanggan ada di bagian bawah.



Gambar 15. *Faq & Landing Mitra*

#### d. Detail Asuransi

Halaman detail asuransi menampilkan tampilan informatif dengan judul dan gambar produk asuransi. Poin-poin utama mengenai cakupan dan manfaat produk dijelaskan di sampingnya. Tabel atau daftar di tengah halaman menyajikan detail cakupan, premi, dan persyaratan dengan rapi. Call-to-action menonjol di bagian bawah halaman untuk tindakan calon pelanggan. Testimonial pelanggan dan tautan navigasi juga tersedia.



Gambar 16. Detail Asuransi

#### e. Klaim Asuransi

Halaman Klaim Asuransi dirancang dengan tampilan yang jelas dan informatif. Terdapat judul "Klaim Asuransi" dan langkah-langkah proses klaim yang singkat. Formulir klaim yang mudah diisi dengan informasi seperti nomor polis, tanggal kejadian, dan deskripsi kerugian. Tombol "Ajukan Klaim" menonjol sebagai call-to-action. Informasi kontak dukungan pelanggan dan tambahan tentang proses klaim dan batas waktu pengajuan klaim juga disertakan untuk panduan pelapor klaim.



Gambar 17. Klaim Asuransi



Gambar 18. Klaim Asuransi Done

### 7. Tahap Prototype

Dalam tahap *prototype* penelitian ini, dilakukan pengembangan tampilan antarmuka pengguna (*user interface*) berdasarkan seluruh halaman *wireframe* yang telah dirancang sebelumnya. Tampilan antarmuka pengguna yang telah selesai dirancang kemudian diimplementasikan dalam bentuk *prototype* yang dapat dijalankan oleh

responden.

*a. User Interface*

Tampilan antarmuka pengguna (*user interface*) dalam penelitian ini dibuat berdasarkan halaman-halaman *wireframe* yang telah dirancang, dengan tujuan menghasilkan tampilan aplikasi yang menyerupai aslinya untuk ditampilkan kepada responden. Antarmuka pengguna ini dirancang dengan tingkat *high fidelity* menggunakan aplikasi Figma, dan menggunakan aset dari PasarPolis.



Gambar 19. UserInterface

<https://bit.ly/3OLpVLx>

*b. Prototype*

Dalam tahap *prototype* penelitian ini, dilakukan pengembangan tampilan antarmuka pengguna (*user interface*) berdasarkan seluruh halaman *wireframe* yang telah dirancang sebelumnya. Tampilan antarmuka pengguna yang telah selesai dirancang kemudian diimplementasikan dalam bentuk *prototype* yang dapat dijalankan oleh responden.



Gambar 20. Prototype

<https://bit.ly/3qh8iKe>

*8. Tahap Test*

Penelitian ini melibatkan usability testing terhadap prototype PasarPolis menggunakan metode System Usability Scale dengan 5 responden melalui Google Meeting. Responden diberikan tautan prototype dari aplikasi Figma untuk menyelesaikan tugas-tugas dan memberikan nilai dari skala 1-5 dalam kuesioner terkait kemudahan menyelesaikan tugas. Mereka juga diminta memberikan tanggapan tentang pengalaman mereka. Metode ini membantu mengumpulkan data tentang usability prototype dan pengalaman pengguna, yang digunakan

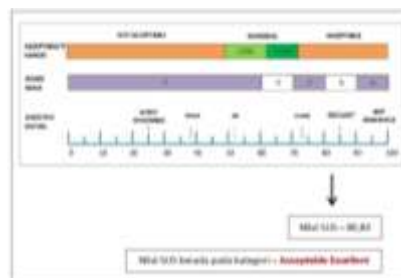
untuk mengevaluasi kegunaan dan efektivitas prototype serta mengidentifikasi area perbaikan. Hasil dari pengujian ini memberikan wawasan berharga dalam mengembangkan dan memperbaiki desain dan fungsionalitas prototype PasarPolis.

a. *System Usability Scale*

Metode ini membantu peneliti memahami sejauh mana *prototype* memenuhi kebutuhan pengguna dan mendapatkan umpan balik untuk perbaikan desain. Penilaian kuesioner SUS dilaksanakan setelah melakukan uji coba *prototype*. Penelitian ini melibatkan 5 fungsi yang akan diuji. Responden akan diminta untuk melakukan beberapa tugas berdasarkan skenario yang telah ditentukan untuk setiap fungsi tersebut. Metode ini membantu peneliti memahami sejauh mana *prototype* memenuhi kebutuhan pengguna dan mendapatkan umpan balik untuk perbaikan desain.

b. Hasil *System Usability Scale*

Hasil dari *usability testing* pada *prototype website* PasarPolis menggunakan metode *System Usability Scale* mengungkapkan beberapa temuan penting. Dalam pengujian ini, responden diminta untuk menilai tingkat kemudahan penggunaan *prototype* dengan memberikan penilaian pada skala 1-5. Berdasarkan skor rata-rata tersebut, dapat disimpulkan hasil akhir penilaian SUS sebagai berikut:



Gambar 21. Hasil Skor SUS

Skor di atas menunjukkan bahwa tingkat *usability* pada website PasarPolis berada dalam kategori "*Acceptable Excellent*" atau yang berarti *website* ini dapat diterima dengan baik oleh pengguna.

c. *Uji Validitas & Reliabilitas Hasil System Usability Scale*

Dalam penelitian ini, metode System Usability Scale (SUS) digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas prototype. Pengujian bertujuan mengevaluasi tugas yang diberikan kepada 15 responden dan *usability* prototype. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics dengan signifikansi 5%, dan nilai r tabel 0,514.



Gambar 22. Uji Validitas Hasil System Usability Scale

Pada Gambar 22, hasil uji validitas metode *System Usability Scale (SUS)* dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics menunjukkan validitas yang baik. Setiap tugas (Tn) dalam penelitian ini memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel, yaitu sebesar 0,514.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.820	10

Gambar 23. Uji Reliabilitas Hasil System Usability Scale

Hasil uji reliabilitas menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* menunjukkan koefisien Cronbach Alpha sebesar 0,820. Nilai ini melebihi batas 0,70 yang menandakan tingkat reliabilitas yang tinggi. Kuesioner dalam penelitian dianggap reliabel dengan kriteria baik.

## Pembahasan

Penelitian ini meliputi tahap persiapan, termasuk pengumpulan literatur dan pemilihan responden, untuk menganalisis pengalaman pengguna di website PasarPolis. Literatur melibatkan topik seputar PasarPolis, pengalaman pengguna, Design Thinking, dan metode *System Usability Scale*. Design Thinking, yang terdiri dari tahap empati, definisi, ideasi, prototipe, dan pengujian, dipilih karena sesuai untuk menghasilkan perbaikan yang relevan. Data dari kuesioner dan wawancara tahap empati mengungkapkan masalah pengguna terkait pengetahuan dan pengalaman dalam menggunakan layanan PasarPolis, yang membentuk dasar tahap berikutnya. Setelah perancangan prototipe selesai, tahap terakhir adalah pengujian menggunakan metode usability testing dan *System Usability Scale (SUS)*, dengan hasil skor 80,83 (kategori baik) menunjukkan keberhasilan pengujian.

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini, ditemukan masalah dalam antarmuka dan pengalaman pengguna di situs web PasarPolis, termasuk kesulitan pengguna dalam menghindari kesalahan dan navigasi yang tidak efisien. Masalah juga terdeteksi dalam layanan asuransi PasarPolis, seperti kendala dalam proses klaim dan pemahaman pendaftaran. Penelitian ini menguji validitas dan reliabilitas terhadap 10 pernyataan dalam kuesioner kepada 30 responden. Hasilnya menunjukkan kuesioner valid dengan nilai  $r$  hitung  $> 0,374$  dan reliabilitas yang tinggi ( $\alpha = 0,767$ ).
2. Pengujian usability prototype menggunakan metode System Usability Scale (SUS) pada situs web PasarPolis melibatkan 15 responden. Hasilnya menunjukkan tingkat kemudahan yang baik, dengan skor "Acceptable Excellent". Validitas SUS baik, tugas-tugas memiliki nilai  $r$  hitung  $> 0,514$ . Reliabilitas tinggi ( $\alpha = 0,820$ ). Penelitian ini berhasil mengatasi masalah *UI/UX* di situs web PasarPolis dengan *prototype* mudah dan diterima oleh pengguna. Kuesioner penelitian memiliki kesesuaian dan konsistensi yang baik. Kontribusi penting diberikan pada peningkatan kualitas dan kepuasan pengguna di situs web asuransi mitra PasarPolis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Diah Sadjidin. (2022). Analisis Pelaksanaan Klaim Pada Produk Asuransi Mitra Iqra Plus (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Serang).
- Ependi, U., Putra, A., & Panjaitan, F. (2019). Evaluasi tingkat kebergunaan aplikasi administrasi penduduk menggunakan teknik system usability scale. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 5(1), 63–76. <https://doi.org/10.26594/register.v5i1.1412>
- Fariyanto, F., Suaidah, S., & Ulum, F. (2021). Perancangan Aplikasi Pemilihan Kepala Desa Dengan Metode UX Design Thinking. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(2), 52–60. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/sisteminformasi/article/view/853/351>
- Heny, D. N. (2016). Analisis User Interface dan User Experience pada Website Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto Yogyakarta. *Conference SENATIK STT Adisutjipto Yogyakarta*, 2, 183. <https://doi.org/10.28989/senatik.v2i0.77>
- Jurnal, H., Hidayat, A., & Fauziyyah, H. M. (2022). JURNAL TEKNIK INFORMATIKA PERANCANGAN DESAIN ANTARMUKA APLIKASI PEMBELAJARAN ONLINE BERBASIS MOBILE MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING. 10(1). <https://doi.org/10.51530/jutekin.v10i1.647>

- Luh Putri Ari Wedayanti, N., Kadek Ayu Wirdiani, N., & Ketut Adi Purnawan, I. (2019). Evaluasi Aspek Usability pada Aplikasi Simalu Menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, 7(2), 113. <https://doi.org/10.24843/jim.2019.v07.i02.p03>
- Muhamad Muslihudin, O. (2016). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML. [https://books.google.co.id/books?id=2SU3DgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=2SU3DgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Reza Palevi, A. K. (2013). ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU BERBASIS WEBSITE PADA SMP NEGERI 2 MOJOSONGO Pendahuluan Landasan Teori & Tinjauan Umum. *Jurnal Ilmiah DASi*, 14(04), 2–7.
- Supriyono, N. D., Aziz, A., Harianto, W., & Malang, K. (n.d.). HEURISTIC EVALUATION.
- Syamsuryadin, S., & Wahyuniati, C. F. S. (2017). Tingkat Pengetahuan Pelatih Bola Voli Tentang Program Latihan Mental Di Kabupaten Sleman Yogyakarta. *Jorpres (Jurnal Olahraga Prestasi)*, 13(1), 53–59. <https://doi.org/10.21831/jorpres.v13i1.12884>
- Utama, B. S. (2020). Perancangan Ulang User Interface Dan User Experience Pada Website Cosmic Clothes. *E-Library UNIKOM*, 8–45. <https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/2753/>
- Vinet, L., & Zhedanov, A. (2014). Sistem Informasi Rumah Kost Berbasis Website Studi Kasus Rumah Kost “Hero” Yogyakarta. *Repository.Widyatama.Ac.Id*, 44(8), 1689–1699.
- Yumarlin MZ. (2016). Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabadra Dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Informasi Interaktif*, 1(1), 34–43. <http://www.e-journal.janabadra.ac.id/index.php/informasiinteraktif/article/view/345>