

Perancangan User Interface dan User Experience Pada Website Employee Benefit PasarPolis Menggunakan Metode Design Thinking

Panji Dharmawan*, Nurul Adha Oktarini Saputri

Fakultas Sains Teknologi, Program Studi Teknik Informatika, Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia

Email: ^{1,*}panjidharmawan513@gmail.com, ²nuruladhaos@binadarma.ac.id

Email Penulis Korespondensi: panjidharmawan513@gmail.com

Abstrak—PasarPolis adalah perusahaan asuransi *online* pertama di Indonesia yang didirikan pada tahun 2014. Perusahaan bertujuan untuk menjadi penyedia asuransi terbaik di Indonesia dengan menyediakan akses yang mudah, layanan yang cepat, dan harga yang terjangkau. Pasar Polis menyediakan berbagai jenis asuransi, termasuk asuransi kesehatan, asuransi jiwa, asuransi kecelakaan, asuransi perjalanan, dan asuransi mobil. Selain itu, PasarPolis juga memiliki program *employee benefit*, memberikan solusi asuransi bagi perusahaan dan karyawan. Program ini menawarkan manfaat bagi perusahaan, seperti memberikan perlindungan asuransi dan tunjangan karyawan, serta retensi karyawan dan loyalitas perusahaan. Salah satu cara yang digunakan oleh perusahaan untuk memberi tahu karyawannya tentang program *Employee Benefit* adalah melalui *website Employee Benefit* PasarPolis. Namun, *website* PasarPolis tidak *user-friendly* sehingga menyulitkan karyawan untuk mencari informasi dan mengakses layanan *Employee Benefit* PasarPolis secara efisien. Oleh karena itu, perlu dilakukan *redesign user interface* dan *user experience website* PasarPolis *Employee Benefits* agar lebih mudah digunakan dan lebih mudah bagi karyawan perusahaan. *Design thinking* adalah metodologi desain yang menekankan empati kepada pengguna dan pemecahan masalah secara kreatif. Pendekatan ini mencakup tahapan seperti empati, definisi, ide, prototipe, dan pengujian untuk membantu mengembangkan solusi inovatif berdasarkan kebutuhan pengguna. Dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking*, maka desain UI dan UX *website* Kesejahteraan Karyawan PasarPolis dapat ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Hasil sementara penelitian ini mencakup berbagai desain UI dan UX yang dihasilkan melalui *prototyping*. Prototipe-prototipe ini telah diujicobakan dengan pengguna untuk mendapatkan umpan balik yang berharga. Hasil dari pengujian ini membantu tim dalam memperbaiki desain dan mengarahkan perancangan menuju pengalaman pengguna yang lebih baik. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam perbaikan *website Employee Benefit* PasarPolis melalui pendekatan *Design Thinking* yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna dan iterasi desain berdasarkan umpan balik pengguna. Dengan demikian, diharapkan hasil sementara ini dapat memperbaiki kualitas UI dan UX pada *website* tersebut.

Kata Kunci: PasarPolis; Design Thinking; Website; Kebutuhan Pengguna; Employee Benefit

Abstract—PasarPolis is the first online insurance company in Indonesia established in 2014. The company aims to be the best insurance provider in Indonesia by providing easy access, fast service, and affordable prices. Pasar Polis provides various types of insurance, including health insurance, life insurance, accident insurance, travel insurance, and car insurance. In addition, PasarPolis also has an employee benefits program, providing insurance solutions for companies and employees. This program offers benefits for companies, such as providing insurance protection and employee benefits, as well as employee retention and company loyalty. One of the ways used by companies to inform their employees about the Employee Benefit program is through the PasarPolis Employee Benefit website. However, the PasarPolis website is not user-friendly, making it difficult for employees to find information and access PasarPolis Employee Benefit services efficiently. Therefore, it is necessary to redesign the user interface and user experience of the PasarPolis Employee Benefits website to make it easier to use and easier for company employees. Design thinking is a design methodology that emphasizes empathy for users and creative problem solving. This approach includes stages such as empathy, definition, ideation, prototyping, and testing to help develop innovative solutions based on user needs. By using the Design Thinking approach, the UI and UX design of the PasarPolis Employee Welfare website can be improved to meet user needs. The interim results of this research include various UI and UX designs generated through prototyping. These prototypes have been tested with users to obtain valuable feedback. The results of this testing helped the team in improving the designs and steering the design towards a better user experience. This research contributes to the improvement of the PasarPolis Employee Benefit website through a Design Thinking approach that focuses on a deep understanding of user needs and design iterations based on user feedback. Thus, it is expected that these interim results can improve the quality of UI and UX on the website.

Keywords: PasarPolis; Design Thinking; Website; User Needs; Employee Benefit

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah paradigma bisnis di berbagai sektor, termasuk dalam pengelolaan manfaat karyawan (*Employee Benefit*). *Website Employee Benefit* PasarPolis merupakan salah satu alat utama yang digunakan dalam menyediakan informasi dan layanan kepada para karyawan dan perusahaan mitra. Dalam konteks ini, perancangan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) yang optimal menjadi aspek yang sangat penting untuk memastikan penggunaan yang efisien dan memuaskan.[1]. Penelitian ini bertujuan untuk merancang ulang UI dan UX pada *website Employee Benefit* PasarPolis menggunakan metode *Design Thinking*. *Design Thinking* dipilih sebagai pendekatan utama karena memberikan fokus yang kuat pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan pengalaman pengguna. Salah satu langkah penting dalam penelitian ini adalah penggunaan metode pembandingan. Peneliti akan melakukan pembandingan antara UI dan UX *website Employee Benefit* PasarPolis yang ada saat ini dengan standar terkini dan praktik terbaik dalam industri. Dengan demikian, peneliti akan mengidentifikasi perbedaan, kekurangan, dan potensi perbaikan yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna[2]. Selain itu, penelitian ini akan mengacu pada penelitian terkait dalam bidang perancangan UI dan UX pada platform serupa. Analisis literatur akan digunakan untuk memahami tren terbaru, temuan, dan praktik terbaik dalam perancangan situs *web Employee Benefit*. Perbedaan utama antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah fokus pada aplikasi metode *Design Thinking* dalam perancangan UI

dan UX pada *website Employee Benefit* PasarPolis. Penelitian ini akan menciptakan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana pendekatan ini dapat menghasilkan perubahan yang signifikan dalam pengalaman pengguna[3]. Tujuan utama dari penelitian ini adalah merancang UI dan UX yang lebih memikat, efektif, dan ramah pengguna pada *website Employee Benefit* PasarPolis. Dengan demikian, tujuan kami adalah meningkatkan kepuasan pengguna, efisiensi penggunaan, dan keterlibatan pengguna dalam layanan *Employee Benefit*. Dengan upaya ini, kami berharap dapat memberikan kontribusi positif bagi *Employee Benefit* PasarPolis dan juga menjadi referensi berharga bagi organisasi lain yang ingin memperbaiki pengalaman pengguna pada *platform* digital mereka.[4]

PasarPolis merupakan penyedia berbagai jenis asuransi, dari asuransi kesehatan, jiwa, kecelakaan, hingga perjalanan dan mobil. Anda dapat membeli dan membayar asuransi secara *online* dengan mudah melalui *mobile app* atau *website* resmi PasarPolis[5]. Tak hanya itu, PasarPolis juga menawarkan program manfaat karyawan yang memberikan solusi asuransi bagi bisnis dan karyawan. Dalam program ini, PasarPolis menawarkan berbagai manfaat bisnis seperti perlindungan asuransi dan tunjangan karyawan, serta retensi dan loyalitas karyawan kepada perusahaan. Tentunya, PasarPolis menyediakan layanan *support* yang siap membantu pengguna 24/7. pengguna bisa merasa aman dan nyaman karena dilindungi oleh asuransi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, PasarPolis juga memastikan bahwa masyarakat Indonesia bisa dengan mudah dan efektif mendapatkan asuransi yang sesuai dengan apa yang mereka butuhkan. Salah satu cara yang diterapkan oleh perusahaan untuk memberikan informasi kepada karyawannya tentang program *employee benefit* adalah dengan menggunakan *Website Employee Benefit* PasarPolis. Namun, *website* PasarPolis tidak *user-friendly* sehingga menyulitkan karyawan untuk mencari informasi dan mengakses layanan *Employee Benefit* PasarPolis secara efisien. Oleh karena itu, perlu dilakukan *redesign user interface* dan *user experience website* PasarPolis *Employee Benefits* agar lebih mudah digunakan dan diakses oleh karyawan perusahaan.

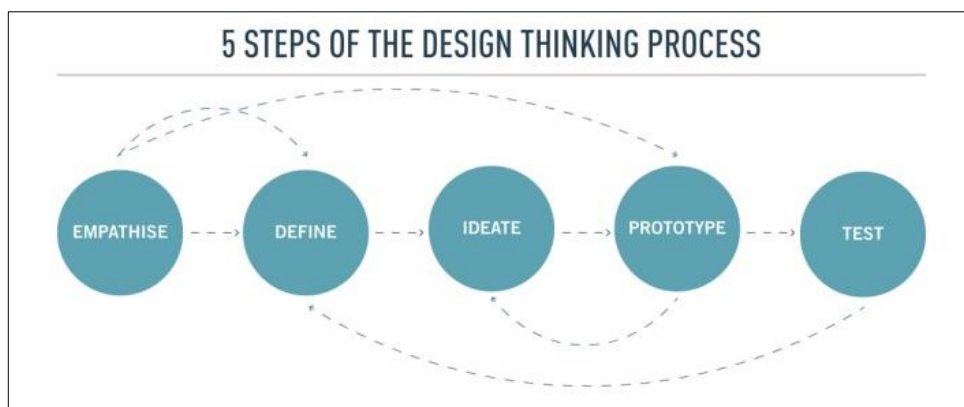
Design thinking adalah metodologi desain yang menekankan empati kepada pengguna dan pemecahan masalah secara kreatif. Pendekatan ini mencakup tahapan seperti empati, definisi, ide, prototipe, dan pengujian untuk membantu mengembangkan solusi inovatif berdasarkan kebutuhan pengguna[6]. Dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking*, maka desain UI dan UX *website employee benefit* PasarPolis dapat dibuat lebih baik dan sesuai dengan persyaratan pengguna. Ini akan membantu membuat situs *web* yang mudah dioperasikan dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Beberapa studi sebelumnya telah mengulas tentang penerapan Metode Design Thinking, termasuk yang dilakukan oleh Steffi Adam tentang Perancangan Sistem Informasi pendukung pemulihan kesehatan mental dengan pendekatan Design Thinking; Danang Tri Widiatmoko tentang Perancangan UI/UX Purwarupa aplikasi penentu kualitas benih bunga berbasis *mobile* menggunakan metode Design Thinking (Studi Kasus PT. Selektani); Sri Soedewi tentang Penerapan Metode Design Thinking pada perancangan website UMKM Kirihiuci. Sehingga peneliti tertarik mengangkat topik Perancangan User Interface dan User Experience pada website Employee Benefit PasarPolis Menggunakan Metode Design Thinking dan berharap penelitian ini berjalan lancar dan mencapai tujuan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Langkah-langkah penelitian yang akan diterapkan oleh peneliti adalah sebagai berikut, Peneliti akan menggunakan metode *Design Thinking* untuk mendesain *User Interface* dan *User Experience* di situs web PasarPolis *Employee Benefit*:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

a. Empathize

Empathize berarti berkaitan dengan perasaan pengguna, empati, emosi, pandangan, serta pengalaman pengguna dengan perancang sistem. Suatu pendekatan yang dilakukan dengan pengguna untuk memahami dan menjelaskan masalah yang mereka miliki dan kebutuhan apa saja yang mereka ingin penuhi[6]. Setelah memperoleh dan mengetahui pengguna yang dituju, selanjutnya melakukan wawancara untuk lebih memahami permasalahan pengguna. Pada tahap ini peneliti akan melakukan *user-to-user research* untuk mendapatkan semua informasi yang akan digunakan dalam desain UI/UX.

Tabel 1. Daftar Pertanyaan User Research

No	Question
1	Kalo boleh bisa diceritakan kak terkait pengalamannya apa hingga kesibukan saat ini?
2	Untuk Ruang Lingkup pekerjaan dari HR itu apa saja ya kak?
3	Menurut anda, Asuransi itu seperti apa?
4	Apakah dari perusahaan merekomendasikan sebuah perusahaan asuransi tertentu?
5	Apabila ada karyawan yang sebelumnya sudah memiliki asuransi, apa yang biasanya dilakukan oleh perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja?
6	Bagaimana sistem yang berlaku ketika seorang karyawan sudah terdaftar sebagai pemilik asuransi?
7	Bagaimana cara karyawan membayar biaya asuransi setiap bulan?
8	Bagaimana cara karyawan melakukan klaim asuransi?
9	Apa saja yang bisa dicover asuransi?
10	Apa saja yang tidak bisa dicover asuransi?
11	Kira-kira kalau ada sebuah aplikasi atau website dari perusahaan asuransi, fitur apa saja yang wajib ada pada website tersebut?
12	Apakah ada fitur-fitur tambahan yang menurut Anda dapat meningkatkan nilai dan kualitas pengalaman pengguna?
13	Apakah Anda memiliki preferensi terkait jenis font yang lebih disukai untuk digunakan dalam website ini? Jika ya, apa jenis font tersebut dan mengapa Anda memilihnya?
14	Apakah Anda memiliki preferensi terkait gaya atau jenis ikon yang lebih disukai dalam pembuatan website ini?

b. *Define*

Pada tahap *Design Thinking*, *Define* adalah langkah kedua setelah tahap *Empathize*. Pada langkah *Define*, tim peneliti merumuskan pernyataan masalah yang jelas dan konkret berdasarkan wawasan dan pemahaman yang diperoleh dari tahap sebelumnya. Tujuan dari tahap *Define* adalah untuk mengidentifikasi secara tepat dan spesifik apa yang perlu dipecahkan atau diatasi dalam proses desain. Dengan merumuskan pernyataan masalah yang tepat, tim peneliti akan memiliki fokus yang jelas dalam menemukan solusi yang inovatif dan efektif[7], Beberapa langkah yang akan dilakukan ketika dalam tahap *Define* antara lain:

1. Analisis Data dan Temuan

Tim peneliti akan mengumpulkan dan menganalisis data yang telah didapat dari tahap *Empathize*. peneliti akan menyelidiki temuan-temuan dari interaksi dengan pengguna, mencari pola atau tema tertentu, dan mengidentifikasi masalah atau kebutuhan utama yang perlu dipecahkan, pada tahap ini peneliti akan mendeskripsikan hasil *user research* berupa *paint point*.

2. Perumusan Pernyataan Masalah

Berdasarkan analisis data dan temuan, tim peneliti akan merumuskan pernyataan masalah yang jelas dan berfokus. Pernyataan ini akan berbentuk "*How Might We*" (Bagaimana Kita Bisa) untuk mengajukan pertanyaan tentang bagaimana mengatasi masalah yang diidentifikasi.

c. *Ideate*

Pada langkah ketiga ini, peneliti dapat menghasilkan ide untuk solusi masalah dengan melakukan *brainstorming* bersama tim dan pemangku kepentingan[8]. Ide-ide yang diperoleh melalui *brainstorming* akan menghasilkan ide-ide berupa solusi dari permasalahan yang dihadapi pengguna. Pada tahap penelitian ini peneliti akan menghasilkan gagasan-gagasan terkait dengan permasalahan yang dihadapi pengguna yang tertera pada poin-poin kesulitan, setelah memunculkan ide-ide tersebut

d. *Prototype*

Dalam tahap *Design Thinking*, *prototype* adalah representasi awal atau model yang dibuat untuk mewujudkan ide atau solusi yang dihasilkan dari proses pemahaman, pengamatan, dan ideasi. *Prototype* adalah langkah penting dalam tahap eksplorasi dan eksperimen desain untuk menguji dan mengembangkan konsep yang telah dihasilkan sebelum diimplementasikan secara penuh. *Prototype* dapat berupa berbagai bentuk, mulai dari prototipe fisik (model nyata atau cetakan) hingga prototipe digital (dalam bentuk *wireframe*, *mockup*, atau perangkat lunak yang berfungsi). Tujuan dari pembuatan prototipe adalah untuk mendapatkan tanggapan dan umpan balik dari para pengguna. Dengan demikian, prototipe memungkinkan perubahan dan perbaikan yang diperlukan sebelum produk akhir atau layanan diimplementasikan[9]. Pada tahapan ini peneliti akan memulai merancang UI/UX.

e. *Testing*

Pengujian atau *testing* merupakan langkah validasi jika desain solusi yang telah diimplementasikan benar dan mampu memecahkan masalah pengguna atau perlu pengembangan lebih lanjut[10]. Metode yang digunakan adalah *moderated remote usability testing*, metode *moderated remote usability testing* adalah merupakan metode pengujian yang dilakukan dari jarak jauh, yang dimana para responden akan melakukan pengujian, menjawab pertanyaan yang ditanyakan dan memberikan *score* dari pengujian *design*. Setelah dilakukan pengujian, peneliti akan memberikan survey kepuasan untuk memastikan apakah desain yang dihasilkan sudah baik dan benar.

Tabel 2. Daftar Pertanyaan Usability Testing

Scenario	Question
Opening	<ul style="list-style-type: none"> • Halo Kak, Selamat Pagi/Siang/Malam, Perkenalkan nama saya Panji Dharmawan dari Universitas Bina Darma Palembang. • Sebelumnya saya berterima kasih kepada kakak sudah mau menyempatkan waktunya untuk menjadi salah satu dari responden usability testing saya. • Mungkin sebelum memulai pengujian prototype mungkin kakak bisa memperkenalkan diri terlebih dahulu dan bisa bercerita sedikit tentang kesibukan saat ini? • Sebelumnya saya akan perkenalkan dulu apa itu PasarPolis. PasarPolis adalah platform penyedia asuransi dimana saat ini saya diberi tugas untuk melakukan redesign dari website PasarPolis. • Saya akan share link prototype ke Kakak/Mas/Mba dan mohon untuk share screen agar saya juga bisa melihat interaksi yang Kakak/Mas/Mba lakukan pada prototype yang saya buat. • Kakak/Mas/Mba bisa imajinasikan ketika Kakak/Mas/Mba ditawarkan produk dari sebuah Platform penyedia asuransi untuk kebutuhan perusahaan. Disini peran Kakak/Mas/Mba sebagai HR yang berada pada kondisi yang tersebut.
Flow 1 (Pendaftaran Akun)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pendapat kakak tentang flow pada bagian pendaftaran akun? jelaskan! 2. Menurut kakak bagaimana tampilan UI pada bagian Pendaftaran? Jika ada kekurangan tolong jelaskan! 3. Dari skala 1 - 7 dimana 1 artinya sangat susah dan 7 artinya sangat mudah, menurut kakak kemudahan fitur ini berada di angka berapa?
Flow 2 (Login Akun)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pendapat kakak tentang flow pada bagian Login akun? jelaskan! 2. Menurut kakak bagaimana tampilan UI pada bagian Login? Jika ada kekurangan tolong jelaskan! 3. Dari skala 1 - 7 dimana 1 artinya sangat susah dan 7 artinya sangat mudah, menurut kakak kemudahan fitur ini berada di angka berapa?
Flow 3 (Produk)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pendapat kakak tentang flow pada bagian Produk? jelaskan! 2. Apakah ada kesulitan saat mengakses? 3. Menurut kakak bagaimana tampilan UI pada bagian Produk? Jika ada kekurangan tolong jelaskan! 4. Dari skala 1 - 7 dimana 1 artinya sangat susah dan 7 artinya sangat mudah, menurut kakak kemudahan fitur ini berada di angka berapa?
Flow 4 (Asuransi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pendapat kakak tentang flow pada bagian Asuransi? jelaskan! 2. Apakah ada kesulitan saat mengakses? 3. Menurut kakak bagaimana tampilan UI pada bagian Asuransi? Jika ada kekurangan tolong jelaskan! 4. Dari skala 1 - 7 dimana 1 artinya sangat susah dan 7 artinya sangat mudah, menurut kakak kemudahan fitur ini berada di angka berapa?
Closing	Oke kak mungkin itu dulu informasi yang saya butuhkan saat ini dari kakak, Terima kasih atas waktunya ya kak.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 User Research

Pada awal melakukan penelitian, peneliti akan melakukan riset dengan metode wawancara untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Teknik wawancara yang diterapkan pada penelitian ini adalah teknik *In-depth Interview*[11]. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah sebuah proses pengumpulan informasi untuk kepentingan pada penelitian melalui pertukaran langsung antara pewawancara dengan narasumber atau informan[12]. Pada tahap ini peneliti melakukan wawancara dengan seorang yang berpengalaman dalam bidang asuransi yaitu Chaerunissa, Chaerunissa adalah seorang *HR Research* di perusahaan NusaTalent.

Tabel 3. Informasi Responden User Research

No	Keterangan	Answer
1	Nama Lengkap	Chaerunissa
2	Nama Panggilan	Nissa
3	Domisili	Depok, Jawa Barat
4	Pekerjaan	HR Research
5	Usia	26 tahun

3.2 Define

Pada tahap ini penelitian mendefinisikan masalah-masalah yang mungkin dialami oleh *user* ketika menggunakan *website* tersebut dan akan membuat sebuah *pain point* untuk mendefinisikan masalah tersebut.

a. Pain Point

Pain Point merupakan Proses yang digunakan untuk mendefinisikan masalah atau kesulitan *user* yang dimana akan digunakan untuk solusi dalam memecahkan masalah yang ada, berikut adalah *pain point* yang telah dibuat :



Gambar 2. Pain Point

b. How Might We

Bagaimana kita bisa atau *How Might We* (HMW) merupakan cara mengubah masalah menjadi pertanyaan untuk membuat peneliti percaya bahwa ada solusi untuk setiap masalah[13]. HMW dibuat menggunakan salah satu fitur dari *Figma* yaitu *Figjam* berikut adalah HMW yang telah dibuat :



Gambar 3. How Might We

3.3 Ideate

Pada tahap ketiga ini, peneliti menghasilkan sebuah gagasan untuk menjadi solusi dari permasalahan dengan melakukan proses *brainstorming* dan *stakeholder*[14].

a. Brainstorming

Pada proses ini peneliti akan melakukan diskusi bersama tim *design* untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, setelah melakukan *brainstorming* peneliti akan membuat ide solusi berdasarkan proses HMW yang telah dilakukan.

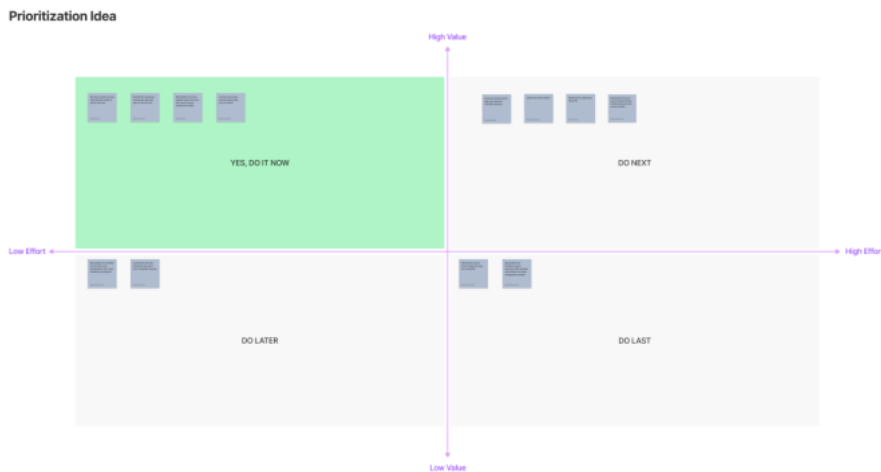


Gambar 4. Brainstorming

b. *Prioritization Idea*

Setelah melakukan *brainstorming* idea peneliti melakukan *prioritization idea* yang dimana pada tahap ini peneliti memprioritaskan ide-ide dan memasukan nya kedalam diargam yaitu:

1. Ya, lakukan sekarang (*Yes, Do it Now*)
2. Lakukan selanjutnya (*Do Next*)
3. Lakukan terakhir (*Do Last*)
4. Lakukan nanti (*Do Later*)



Gambar 5. Prioritization Idea

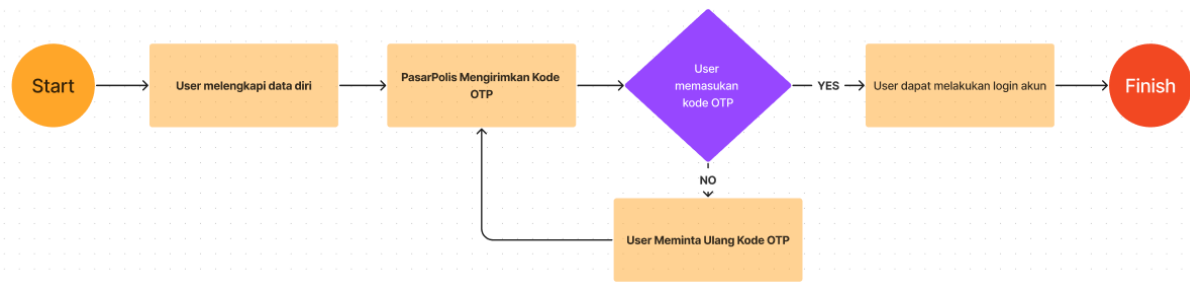
3.4 *Prototype*

Pada tahap ini, peneliti mengambil ide atau solusi yang diperoleh dan menerjemahkannya ke dalam bentuk *prototype*, *wireframe*, dan *minimal design*[15].

3.4.1. *User Flow*

Sebelum membuat *UI Design*, peneliti membuat alur pengguna (*userflow*) dimana alur pengguna utama adalah alur pengguna yang mengacu pada serangkaian langkah yang harus diikuti oleh pengguna situs *web* atau aplikasi untuk menyelesaikan suatu tugas[16].

Pendaftaran Akun PasarPolis



Gambar 5. User Flow Pendaftaran Akun

Flow pendaftaran akun di Pasarpolis adalah langkah-langkah atau proses yang harus diikuti oleh calon pengguna untuk membuat akun baru di platform asuransi digital Pasarpolis. Berikut adalah penjelasan mengenai flow pendaftaran akun Pasarpolis:

1. Masuk ke Situs atau Aplikasi Pasarpolis
Calon pengguna harus mengakses situs web resmi Pasarpolis atau membuka aplikasi Pasarpolis di perangkat mereka.
2. Pilih "Daftar" atau "Register"
Setelah berada di halaman utama, calon pengguna akan melihat opsi "Daftar" atau "Register" untuk membuat akun baru. Pengguna harus mengklik opsi ini untuk memulai proses pendaftaran.
3. Masukkan Informasi Pribadi
Setelah mengklik "Daftar", Calon Pelanggan akan diminta untuk mengisi data pribadi seperti nama lengkap, alamat email, nomor telepon, dan kata sandi untuk membuat akun yang aman dan terkait asuransi.
4. Verifikasi Identitas
Setelah memasukkan informasi pribadi, calon pengguna kemungkinan akan diminta untuk memverifikasi identitas mereka. Hal ini dapat dicapai dengan mengirimkan kode verifikasi ke alamat email atau nomor telepon yang telah diisi sebelumnya.
5. Konfirmasi Pendaftaran
Setelah semua langkah sebelumnya diselesaikan, calon pengguna akan menerima konfirmasi bahwa akun telah berhasil dibuat.

Setelah langkah-langkah di atas diselesaikan, calon pengguna telah berhasil mendaftar dan membuat akun di Pasarpolis. Mereka dapat menggunakan akun tersebut untuk mengakses berbagai layanan asuransi digital yang disediakan oleh Pasarpolis dengan mudah dan nyaman.

Login Akses



Gambar 6. Login Akses

Berikut adalah penjelasan mengenai flow login untuk mengakses akun di PasarPolis:

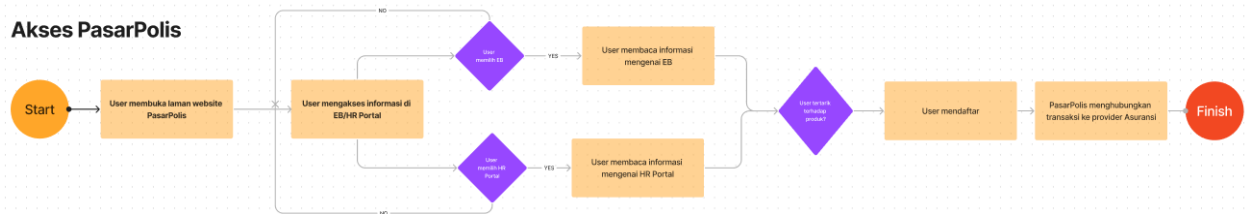
1. Buka Situs atau Aplikasi PasarPolis:
Pengguna membuka situs web resmi Pasarpolis atau membuka aplikasi Pasarpolis di perangkat mereka.
2. Klik "Masuk" atau "Login"
Di halaman utama, pengguna akan melihat opsi "Masuk" atau "Login". Pengguna harus mengklik opsi ini untuk memulai proses login.
3. Masukkan Informasi Akun
Setelah mengklik "Masuk", pengguna akan diminta untuk memasukkan informasi akun yang telah didaftarkan sebelumnya. Informasi yang diminta biasanya berupa alamat email atau username, serta kata sandi.
4. Verifikasi Identitas (Opsional)
Terkadang, PasarPolis mungkin meminta pengguna untuk memverifikasi identitas mereka sebelum login. Ini bisa dilakukan dengan mengirimkan kode verifikasi ke nomor email atau nomor telepon yang terdaftar dalam akun.
5. Masuk ke Akun
Setelah informasi akun yang benar dimasukkan, dan jika ada verifikasi yang diperlukan, pengguna akan diarahkan ke halaman akun mereka. Di sini, mereka dapat melihat dan mengelola detail asuransi yang telah dibeli, serta melakukan berbagai tindakan terkait akun.
6. Pesan Kesalahan (Jika Gagal Login)

Jika informasi akun yang dimasukkan tidak benar, pengguna akan menerima pesan kesalahan yang mengindikasikan bahwa *login* gagal. Pengguna akan diminta untuk memeriksa kembali informasi yang dimasukkan dan mencoba lagi

7. Lupa Kata Sandi

Jika pengguna lupa kata sandi mereka, ada opsi "Lupa Kata Sandi" yang dapat mereka klik. Ini akan memandu mereka untuk mengatur ulang kata sandi mereka melalui tautan verifikasi yang dikirimkan ke *email* atau nomor telepon terdaftar.

Dengan mengikuti langkah-langkah di atas, pengguna dapat dengan mudah *login* dan mengakses akun mereka di PasarPolis. Hal ini memungkinkan mereka untuk mengelola asuransi, mengajukan klaim, atau mendapatkan layanan terkait asuransi dengan nyaman melalui *platform* PasarPolis.



Gambar 7. Akses PasarPolis

Berikut adalah penjelasan mengenai *flow* akses di Pasarpolis :

1. *User* membuka halaman *website* pasar polis
2. *User* mengakses informasi EB/HR Portal

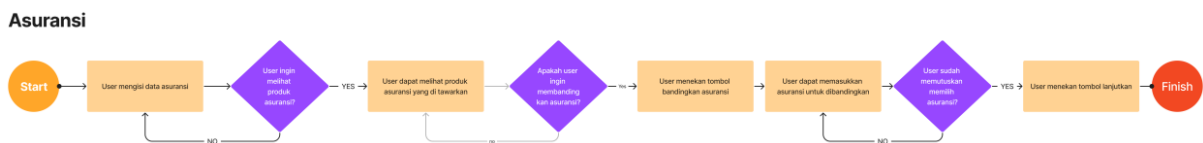
Pengguna mengakses Portal EB/HR untuk informasi yang berkaitan dengan berbagai aspek pekerjaan mereka, seperti tunjangan, penggajian, dan sumber daya manusia. Portal menyediakan lokasi terpusat bagi karyawan untuk mengakses sumber daya penting dan tetap mendapat informasi tentang kebijakan dan prosedur perusahaan. Selain itu, ini berfungsi sebagai alat yang berharga bagi para profesional HR untuk mengelola informasi karyawan dan mempermudah proses administrasi.

3. *User* mendaftar produk pasarpolis

User melakukan pendaftaran produk pasar polis, yang merupakan langkah awal penting dalam memastikan perlindungan finansial bagi diri sendiri dan keluarga. Setelah mendaftar, *user* dapat menikmati manfaat berupa perlindungan dari risiko keuangan yang mungkin terjadi, seperti kecelakaan, sakit, atau kerugian finansial lainnya. Dalam melakukan pendaftaran, pastikan untuk melengkapi semua informasi yang diperlukan dan memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pelanggan

4. Pasarpolis menghubungkan transaksi ke provider asuransi

Pasarpolis bertujuan untuk menghubungkan transaksi asuransi secara mudah dan cepat dengan berbagai provider asuransi terkemuka di Indonesia. Dengan Pasarpolis, pengguna dapat memperoleh informasi yang lengkap tentang produk asuransi, termasuk manfaat, ketentuan, dan premi yang harus dibayarkan. Selain itu, Pasarpolis juga menyediakan layanan purna jual yang terpercaya dan dapat diandalkan, termasuk proses klaim yang mudah dan cepat.



Gambar 8. Akses Asuransi

Berikut adalah penjelasan mengenai *flow* akses asuransi di Pasarpolis :

1. Mengisi data asuransi

Untuk menyelesaikan proses mendapatkan pertanggung jawaban asuransi, pengguna perlu memberikan informasi terperinci tentang diri dan aset pengguna. tetapi tidak terbatas pada informasi identifikasi pribadi pengguna, detail tentang pekerjaan pengguna, dan informasi tentang properti atau kendaraan pengguna. Selain itu, pengguna perlu menjawab pertanyaan tentang kebiasaan kesehatan dan gaya hidup untuk menentukan profil risiko pengguna secara keseluruhan. Setelah semua informasi ini dikumpulkan dan ditinjau, Pengguna dapat memilih asuransi yang paling cocok dengan anggaran mereka dan kebutuhan mereka.

2. *User* melihat produk asuransi

Ketika *user* melihat sebuah produk asuransi, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan. pertama, *user* perlu memahami jenis asuransi apa yang ditawarkan dan manfaat apa yang diberikan oleh produk tersebut. Selain itu, *user* juga perlu mempertimbangkan premi yang harus dibayarkan dan apakah biaya tersebut sesuai dengan manfaat yang diberikan. Terakhir, *user* juga diperlihatkan ketentuan dan syarat yang berlaku, seperti masa garansi dan persyaratan klaim. Dengan mempertimbangkan semua faktor tersebut, *user* dapat membuat keputusan yang tepat dan memilih produk asuransi yang terbaik untuk kebutuhan mereka.

3. *User* membandingkan asuransi

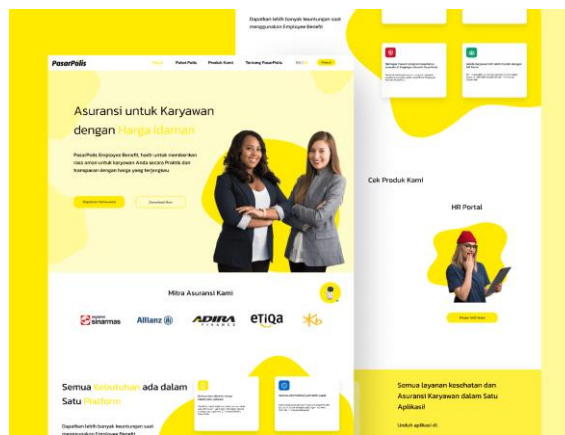
Proses di mana calon pemegang polis atau calon nasabah melakukan perbandingan antara berbagai produk asuransi yang tersedia sebelum mereka memutuskan untuk membeli asuransi tertentu. Proses perbandingan ini merupakan langkah penting dalam pengambilan keputusan asuransi, karena memungkinkan calon nasabah untuk mendapatkan jenis asuransi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

3.4.2. UI Design

Desain antarmuka pengguna (*UI Design*) adalah layar produk yang ingin kita tampilkan (terlihat atau terlihat oleh mata)[17].

a. *Home Page*

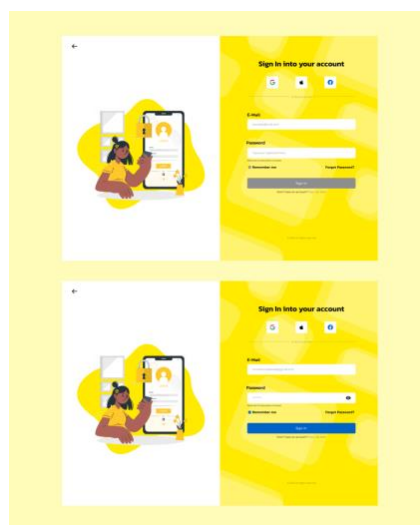
Halaman ini adalah halaman pertama saat pengguna membuka *website* manfaat pasarpolis. Pengguna dapat dengan mudah menemukan fitur-fitur utama pasarpolis seperti paket polis, produk pasarpolis, dan tentang kami di bagian bilah navigasi. Di samping itu, pasarpolis juga menyediakan opsi untuk pengguna untuk *login* ke akun mereka sebelum mengakses fitur-fitur tersebut. Untuk login, pengguna dapat dengan mudah menemukan tombol *login* di pojok kanan atas bar navigasi.



Gambar 9. Home Page

b. *Login Page*

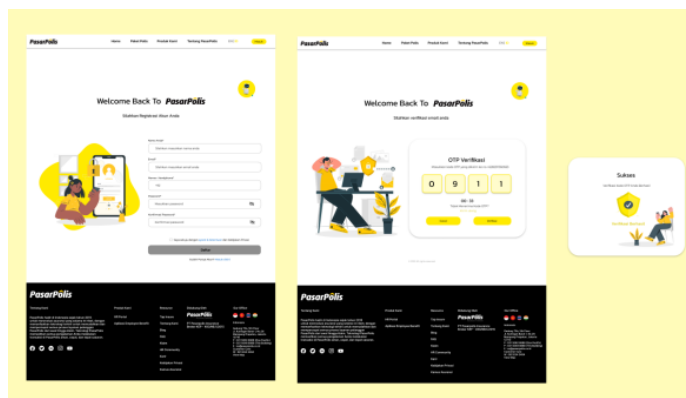
Halaman ini akan muncul apabila *user* sudah mengklik tombol masuk pada halaman *home page* sebelumnya, pada halaman login pengguna dapat masuk menggunakan akun *gmail*, *facebook*, maupun *apple account* jika pengguna *web* PasarPolis belum mempunyai akun *user* dapat melakukan pendaftaran akun dengan mengklik tombol yang bertuliskan *sign up* yang ada pada bagian bawah tombol *sign in* lalu *user* akan di alihkan ke halaman pendaftaran akun.



Gambar 10. Login Page

c. Pendaftaran Akun

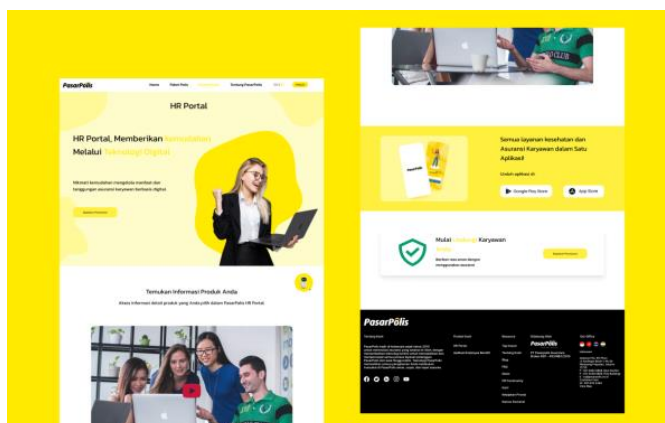
Setelah *user* mengklik tombol *sign up* pada halaman *login* sebelumnya *user* akan dialihkan langsung ke halaman pendaftaran akun pada halaman ini *user* akan diminta mengisi data-data setelah melakukan pengisian data *user* akan dikirimkan kode verifikasi ke *email* yang sudah dimasukkan pada saat pengisian data setelah memasukkan kode verifikasi *user* sudah bisa untuk langsung Masuk dengan menggunakan *email* dan kata sandi yang Anda buat sebelumnya.



Gambar 11. Pendaftaran Akun

d. Halaman HR Portal

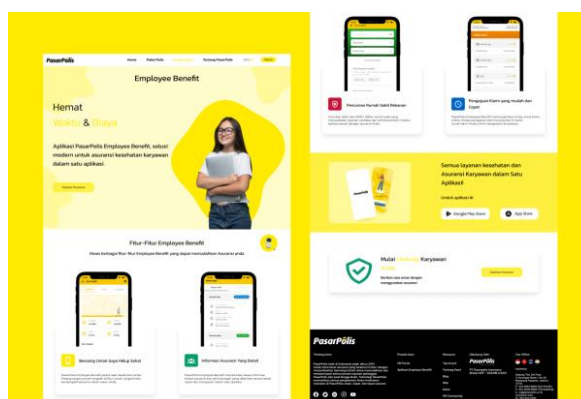
Untuk bisa mengakses halaman HR Portal, Pengguna harus melakukan *login* akun terlebih dahulu. Setelah berhasil masuk pada halaman pasarpolis, *user* akan diarahkan ke halaman HR Portal yang menyediakan berbagai informasi terkait asuransi bagi para HR. Halaman ini dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan para HR dalam mencari informasi yang dibutuhkan terkait asuransi. Selain informasi terkait asuransi, *user* juga dapat menemukan berbagai informasi lain yang bermanfaat untuk mempermudah pekerjaan HR.



Gambar 12. HR Portal

e. Halaman Employee Benefit

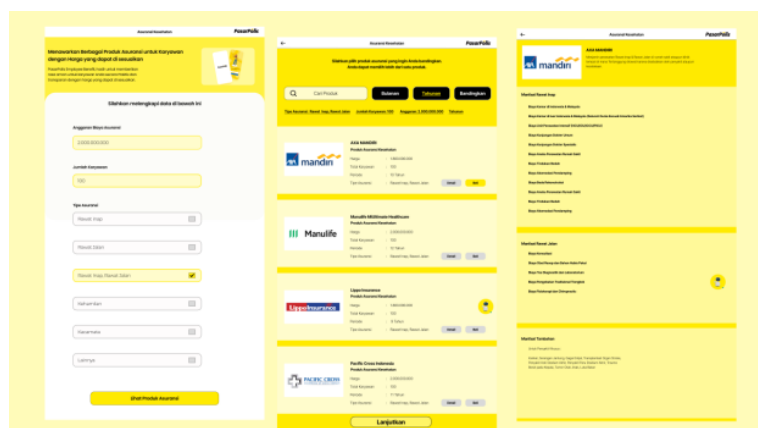
Halaman *employee benefit* adalah *page* yang memuat informasi tentang produk asuransi dari pasarpolis khusus untuk karyawan. Dalam halaman ini, pengguna akan menemukan 4 fitur *employee benefit* untuk karyawan. Fitur pertama adalah kesehatan mental yang berisi informasi dan sumber daya untuk membantu karyawan mengelola stres dan masalah kesehatan mental lainnya. Selain itu, terdapat juga informasi lengkap tentang asuransi, seperti jenis asuransi yang tersedia dan manfaat yang ditawarkan. Fitur ketiga adalah pencarian rumah sakit yang memudahkan karyawan dalam proses pencarian rumah sakit yang bekerja sama dengan pasar. Terakhir, pengguna dapat mengajukan klaim asuransi melalui halaman ini, dengan panduan langkah demi langkah untuk memudahkan proses klaim asuransi. Dengan demikian, halaman *employee benefit* tidak hanya menyediakan informasi asuransi, tetapi juga membantu karyawan dalam menjaga kesehatan mental dan memudahkan proses klaim asuransi.



Gambar 13. Employee Benefit

f. Asuransi

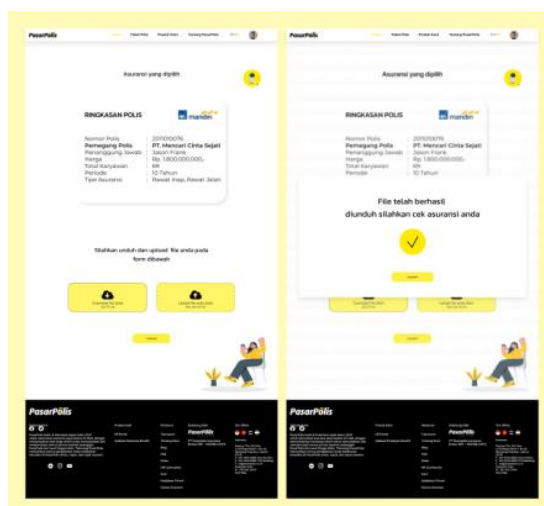
Halaman Asuransi adalah salah satu halaman yang memungkinkan *user* untuk membeli asuransi. Pada halaman ini, *user* diharuskan untuk mengisi beberapa data terlebih dahulu sebelum melakukan pembelian asuransi. Data yang harus diisi seperti data pribadi nama lengkap, nomor telepon yang dapat dihubungi, alamat tempat tinggal dan *email* aktif. Setelah pengisian data, *user* dapat memilih jenis asuransi yang akan dibeli. Beberapa perusahaan asuransi yang tersedia di platform ini antara lain AXA Mandiri, Lippo Insurance, Manulife, dan Pacific Cross. Setiap perusahaan asuransi memiliki keunggulan dan kelemahan. Sebagai contoh, AXA Mandiri menawarkan asuransi kesehatan dengan manfaat yang lengkap, sedangkan Pacific Cross menawarkan asuransi perjalanan dengan manfaat yang komprehensif. Dalam memilih jenis asuransi, *user* juga disarankan untuk memperhatikan berbagai syarat dan ketentuan yang berlaku, seperti ketersediaan jaringan rumah sakit, batas usia, dan lain-lainnya. Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa pelanggan memilih suatu jenis asuransi yang sesuai dengan kemampuan mereka dan kebutuhan mereka. Setelah memilih jenis asuransi, *user* akan diberikan informasi mengenai premi yang harus dibayarkan. Premi ini dapat dibayarkan secara bulanan atau tahunan, tergantung pada kebijakan dari masing-masing perusahaan asuransi. Setelah premi dibayarkan, *user* akan mendapatkan polis asuransi yang dapat diunduh langsung dari halaman Asuransi.



Gambar 14. Asuransi

g. Klaim Asuransi

Halaman Klaim Asuransi akan muncul apabila *user* sudah selesai melakukan pembayaran pada halaman pembayaran asuransi sebelumnya pada halaman ini *user* diminta mengupload *file* bukti pembayaran yang telah dilakukan sebelumnya pada tombol *upload file* pada bagian bawah *text* Halaman Klaim Asuransi akan muncul setelah selesai melakukan pembayaran pada halaman pembayaran asuransi sebelumnya Pengguna diminta untuk mengklik tombol "*upload file*" di bagian bawah *teks* pada halaman ini untuk mengunggah *file* bukti pembayaran yang telah dilakukan sebelumnya. Untuk memastikan bahwa pengajuan klaim asuransi dapat diproses dengan lancar, pastikan bahwa bukti pembayaran yang diunggah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Sebagai contoh, pastikan bahwa bukti pembayaran tersebut jelas terlihat dan mencantumkan informasi yang diperlukan, seperti tanggal dan jumlah pembayaran. Selain itu, pastikan bahwa informasi pengguna yang tertera pada halaman klaim asuransi sesuai dengan informasi yang tercantum pada bukti pembayaran. Jika terdapat ketidaksesuaian antara informasi yang tertera, pengajuan klaim asuransi dapat ditolak atau mengalami penundaan dalam prosesnya. Dengan mengikuti langkah-langkah tersebut, pengajuan klaim asuransi Anda dapat diproses dengan lebih efisien dan tanpa hambatan.



Gambar 15. Klaim Asuransi

3.5 Testing

Setelah selesai merancang *user interface*, langkah terakhir adalah menguji hasil dari *prototype* yang telah dibuat. Pada tahap *usability testing*, peneliti akan menguji prototipe yang dihasilkan. Pengujian ini dilakukan dengan 4 responden dari latar belakang pekerjaan yang berbeda selama tahap pengujian kegunaan[18]. dilakukan peneliti akan meminta para responden *user testing* untuk memvisualisasikan sebagai *user* yang ingin melakukan pembelian produk asuransi yang ada. Pengujian dilakukan menggunakan komputer atau laptop untuk menjalankan *prototype* dan menggunakan media *zoom* atau *google meet* untuk memonitoring para responden *user testing* yang akan melakukan pengujian terhadap *prototype*. Saat melakukan pengujian *prototype* peneliti akan memberikan pertanyaan dan meminta *feedback* terkait *prototype* kepada para responden *user testing*. Terakhir untuk memastikan apakah *design* tersebut sudah layak atau belum peneliti akan meminta rate skor SEQ (*Single Ease Question*) dari skala 1 – 7. Berikut adalah data responden yang akan melakukan pengujian *prototype* sebagai berikut :

Tabel 4. Informasi Responden Usability Testing

Nama Responden	Pekerjaan	Perusahaan	Domisili	Jenis Kelamin
Chaerunissa	HR Research	NusaTalent	Depok, Jawa Barat	Perempuan
Sanjaya	Full Stack Developer	PROXSIS Company	Bandung, Jawa Barat	Laki -Laki
Ferdi Jiranda Sinaga	Graphic Designer	TaniYuk	Palembang, Sumatera Selatan	Laki – Laki
M.Friza Dwi Aditya Frinison	Mahasiswa	Universitas Sriwijaya	Palembang, Sumatera Selatan	Laki - Laki

Setelah melakukan pengujian *prototype* para responden memberikan *score* SEQ sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil Score SEQ

Nama Responden	Flow Pasarpolis 1	Flow Pasarpolis 2	Flow Pasarpolis 3	Flow Pasarpolis 4	Result
Chaerunissa	7	7	7	6	Passed
Sanjaya	7	7	6	6	Passed
Ferdi Jiranda Sinaga	6	6	6	5,8	Passed
M. Friza Dwi Aditya Frinison	6,2	6,3	6,1	6	Passed

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan metode *Design Thinking* pada perancangan UI dan UX *website Employee Benefit* Pasarpolis telah berhasil meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara signifikan. Desain yang melibatkan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna, kolaborasi tim lintas disiplin, serta iterasi berkelanjutan telah menghasilkan antarmuka yang lebih intuitif, efisien, dan memuaskan. Pengguna *website* lebih mudah berinteraksi dengan fitur-fitur yang disediakan, sehingga meningkatkan retensi dan kepuasan pengguna[19]. Namun, penelitian ini juga mengungkapkan beberapa keterbatasan. Salah satunya adalah tantangan dalam menggabungkan kebutuhan dan preferensi beragam dari berbagai kelompok pengguna yang berbeda. Selain itu, waktu dan sumber daya yang diperlukan untuk mengimplementasikan metode *Design Thinking* secara menyeluruh dapat menjadi hambatan, terutama dalam lingkungan bisnis yang serba cepat[20]. Untuk masa depan, diperlukan upaya lanjutan untuk terus memperbaiki UI dan UX *website Employee Benefit* Pasarpolis dengan mengambil masukan dari pengguna secara berkelanjutan. Pengembangan iteratif akan menjadi kunci untuk menjaga relevansi dan daya tarik *website* ini dalam menghadapi perubahan kebutuhan pengguna dan pasar yang terus berkembang.

REFERENCES

- [1] D. A. N. Informasi, "PERANCANGAN WEBSITE SEBAGAI MEDIA PROMOSI," vol. 3, no. 1, pp. 82–86, 2018.
- [2] F. A. Firdausi, "Marketplace Umkm Digidesa Menggunakan Metode Design Thinking," 2021.
- [3] S. Nurjanah, N. Nurjannah, and S. P. Kristiani, "Perancangan UI/UX Menggunakan Design Thinking Untuk Organisasi Kampus Daerah Purwakarta," *JSI J. Sist. Inf.*, vol. 14, no. 1, pp. 2442–2449, 2022, [Online]. Available: <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>
- [4] S. Keiser and P. G. Tortora, "User Interface," *Fairchild Books Dict. Fash.*, 2022, doi: 10.5040/9781501365287.2967.
- [5] D. S. Wahyuni, A. S. Hamzah, and R. Kusuma, "Jurnal Private Law Fakultas Hukum Universitas Mataram Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Transportasi Online Terhadap Mitra Kerja Yang Terkena Risiko Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan Dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020," vol. 3, no. 2, 2023.
- [6] F. C. Wardana, I. G. Lanang, and P. Eka, "Perancangan Ulang UI & UX Menggunakan Metode Design Thinking Pada Aplikasi Siakadu Mahasiswa Berbasis Mobile," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 03, no. 04, pp. 1–12, 2022.
- [7] Y. Nur, A. Pratiwi, M. A. Putri, and M. Firmansyah, "Perancangan Antarmuka Sistem Informasi Smart Classroom Menggunakan Metode Design Thinking," vol. 7, pp. 36–47, 2022.
- [8] G. N. Matari and R. R. Pribadi, "Penerapan UI/UX Dengan Metode Design Thinking Pada Aplikasi Jaya Indah Perkas," *MDP Student Conf.*, pp. 231–238, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/msc/article/view/1745>

- [9] D. Haryuda, M. Asfi, and R. Fahrudin, "Perancangan UI/UX Menggunakan Metode Design Thinking Berbasis Web Pada Laportea Company," *J. Ilm. Teknol. Infomasi Terap.*, vol. 8, no. 1, pp. 111–117, 2021, doi: 10.33197/jitter.vol8.iss1.2021.730.
- [10] F. Febrika, P. P. Suarli, N. R. Oktadini, A. Meiriza, and P. E. Sevtyuni, "Perancangan UI / UX Fitur Asrama Mahasiswa Berbasis Website dengan Pendekatan User Centered Design," vol. 10, no. 3, pp. 704–714, 2023, doi: 10.30865/jurikom.v10i3.6154.
- [11] N. L. Azizah, L. Mahardiani, and S. Yamtinah, "ANALISIS MISKONSEPSI DENGAN TES DIAGNOSTIK TWO-TIER MULTIPLE CHOICE DAN IN-DEPTH INTERVIEW PADA MATERI ASAM BASA," vol. 11, no. 2, 2022.
- [12] Novita Kurnia Ningrum, I. U. Wahyu Mulyono, and Z. Umami, "Rancang Bangun Design UI/ UX pada Aplikasi PANTAU menggunakan Pendekatan Design Thinking," *Elkom J. Elektron. dan Komput.*, vol. 15, no. 2, pp. 422–433, 2022, doi: 10.51903/elkom.v15i2.940.
- [13] S. Soedewi, A. Mustikawan, and W. Swasty, "Penerapan Metode Design Pada," vol. 10, no. April, pp. 79–96, 2022.
- [14] I. Resmadi and R. P. Bastari, "Perancangan Media Informasi dan Promosi Label Rekaman Musik Independen Warkop Musik Dengan Pendekatan Design Thinking," vol. 10, no. April, pp. 1–22, 2022.
- [15] J. Teknologi *et al.*, "PERANCANGAN APLIKASI PEMILIHAN KEPALA DESA DENGAN METODE UX DESIGN THINKING (STUDI KASUS : KAMPUNG KURIPAN)," vol. 2, no. 2, pp. 52–60, 2021.
- [16] F. Kurnianto and E. Gustri, "Penerapan Metode Design Thinking Dalam Perancangan UI/UX Pada Aplikasi Basis Data Sekar Kawung Untuk Pegawai Lapangan Perusahaan Sosial Sekar Kawung," 2022.
- [17] I. Teknologi, K. Angelina, E. Sutomo, and V. Nurcahyawati, "Jurnal Desain UI UX Aplikasi Penjualan dengan Menyelaraskan Kebutuhan Bisnis menggunakan Pendekatan Design Thinking using Design Thinking Approach," vol. 5, pp. 70–78, 2023.
- [18] D. Ariska and S. Nurlela, "Analisis Dan Perancangan UI/UX Aplikasi Lazada Menggunakan Metode Design Thinking," *J. Infortech*, vol. 4, no. 2, pp. 86–91, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech/article/view/13234%0Ahttps://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech/article/download/13234/5717>
- [19] B. S. Utama, "Perancangan Ulang User Interface Dan User Experience Pada Website Cosmic Clothes," pp. 8–45, 2020.
- [20] C. S. Surachman, M. R. Andriyanto, C. Rahmawati, and P. Sukmasetya, "Implementasi Metode Design Thinking Pada Perancangan UI/UX Design Aplikasi Dagang.in," *TelKa*, vol. 12, no. 02, pp. 157–169, 2022, doi: 10.36342/teika.v12i02.2922.