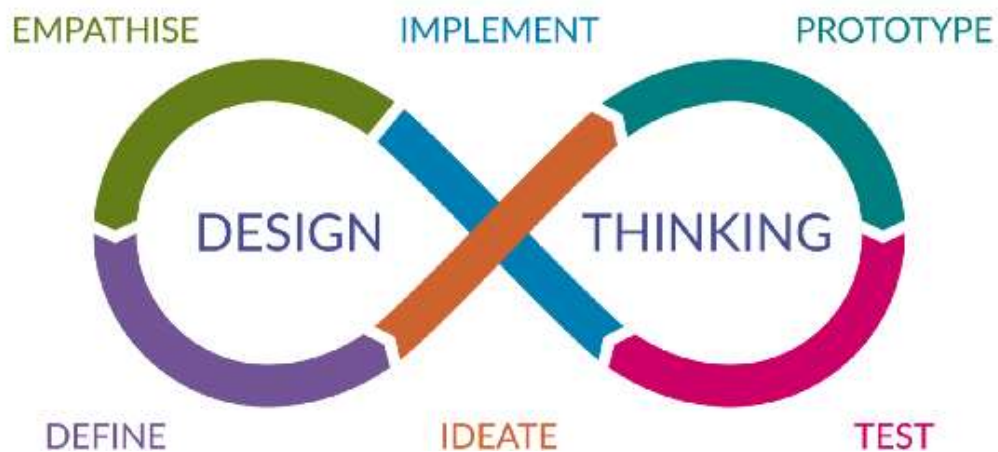


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1.1 DESIGN THINKING PROCESS

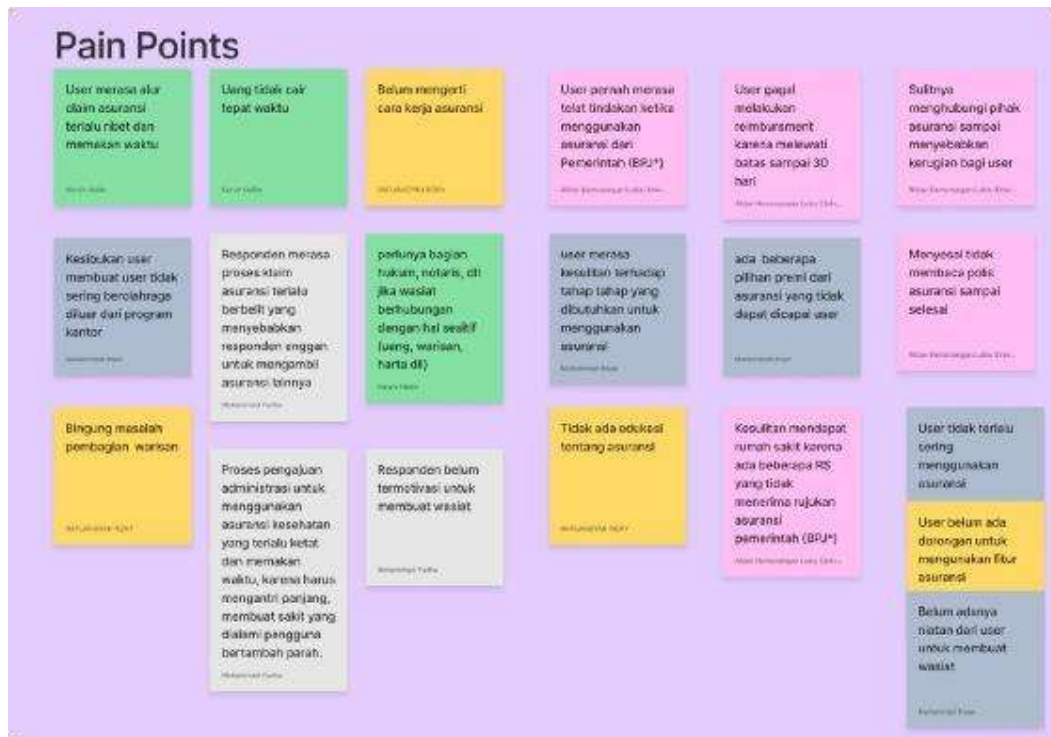
Metode yang digunakan pada perancangan kali ini adalah *Design Thinking Process* dengan 5 tahapan yaitu *Empathize, Define, Ideate, Prototype* dan *Test*. *Design Thinking* berpusat pada manusia dan berbasis solusi. Aspek *Design Thinking* yang berpusat pada manusia membantu kami mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang pengguna dan kebutuhan mereka, sedangkan aspek berbasis solusi membantu kami menciptakan solusi inovatif.



1.1.1 EMPHATIZE

Tujuan dari melakukan Empathize adalah untuk membantu designer dalam mencari tahu pandangan dan kebutuhan dari penggunanya sebelum mendefinisikan problem statement dan melakukan ideation. Dalam tahap ini, tim kami melakukan sesi In-Depth Interview dengan beberapa responden yang pernah berpengalaman

dalam menggunakan layanan asuransi. Berikut adalah beberapa hal yang paling sering mereka keluhkan ketika menggunakan layanan asuransi.



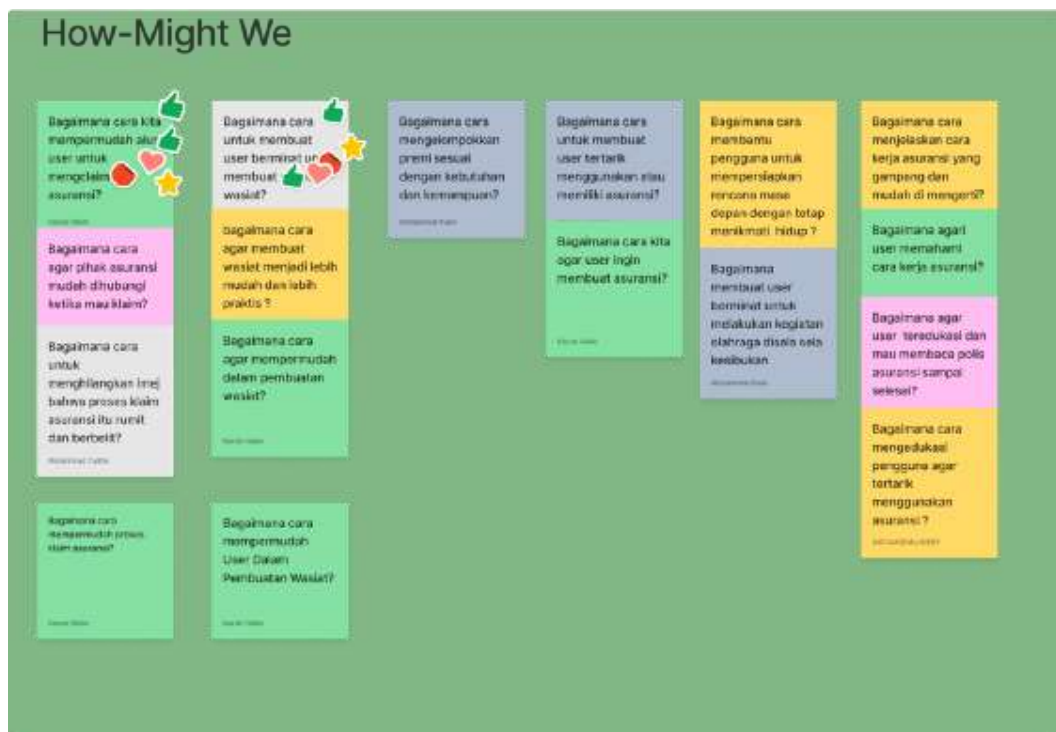
- 1) Pengguna merasa proses klaim asuransi terlalu rumit dan memakan banyak waktu
- 2) Pengguna sulit menghubungi pihak asuransi ketika pengguna membutuhkannya.
- 3) Tertanam stigma negatif mengenai rumitnya proses klaim asuransi, yang menyebabkan pengguna enggan untuk mengambil layanan asuransi lainnya.

1.1.2 DEFINE

Pada tahap define kami mengelompokkan masalah-masalah yang kami

dapatkan berdasarkan riset yang telah kami lakukan pada tahap empathize, serta masalah yang biasanya dialami pengguna ketika menggunakan layanan asuransi. Kami mendefinisikan dan mengelompokkan masalah ke dalam daftar pain point seperti pada daftar sebelumnya.

Setelah mendapatkan *pain point* yang dikeluhkan oleh pengguna, tim kami mulai melakukan diskusi untuk mendapatkan kemungkinan yang bisa memecahkan masalah yang menjadi perhatian dalam tujuan utama tim kami dalam membuat fitur baru ini. Semua kemungkinan tersebut kami tuangkan ke dalam papan *How-Might- We*



Dari sekian banyak *How-Might-We* yang telah kami tulis, kami melakukan voting untuk memutuskan *How-Might-We* mana yang akan kami tarik untuk mencari solusi yang bisa mengatasinya. Lalu kami memutuskan untuk mengambil 2 *How- Might-We*, yaitu:

1. How-Might We: Bagaimana Cara Mempermudah Proses Klaim Asuransi
2. How Might We : Mempermudah User Dalam Pembuatan Wasiat

Alasan kami memilih 2 hal tersebut, karena proses klaim asuransi merupakan hal yang paling sering dikeluhkan pengguna ketika menggunakan asuransi. Lalu untuk nomor 2, kami memilihnya karena hal tersebut berkaitan dengan objektif yang ingin kami capai dalam pembuatan fitur **Jago Last Wish** ini.

1.1.3 IDEATE

Setelah menentukan *How-Might-We* berdasarkan *pain point* sebelumnya, tim kami melakukan *brainstorming* untuk menciptakan ide untuk merumuskan solusi terbaik yang bertujuan untuk memecahkan masalah yang telah diteliti pada papan *How- Might-We*. Caranya adalah dengan menuangkan ide apapun yang terlintas di dalam pikiran kami, lalu memberikan suara terbanyak terhadap ide solusi mana yang menurut tim kami yang merupakan solusi terbaik dari semua ide-ide yang telah dituangkan yang bisa menyelesaikan masalah. Berdasarkan *brainstorming* yang telah kami lakukan, kami memutuskan untuk memprioritaskan ide-ide berikut:

1. **Memberikan daftar rumah sakit yang menerima asuransi**, alasannya karena berdasarkan riset kami, banyak pengguna yang masih kesulitan untuk menemukan rumah sakit yang bekerja sama dengan pihak asuransi ketika mereka ingin berobat. Jadi, ketika mereka ditolak ketika ingin menggunakan asuransi, itu bisa menambah resiko kesehatan maupun luka mereka semakin memburuk sampai bisa menemukan rumah sakit yang sesuai.
2. **Sistem perhitungan pembayaran otomatis**, alasannya supaya pengguna tidak perlu lagi susah-susah memikirkan berapa biaya premi yang sesuai dengan kemampuan membayar mereka.
3. **Memberikan button *customer service* yang mempermudah user untuk klaim asuransi**, seperti namanya, hal ini bertujuan untuk mempermudah user dalam menghubungi pihak terkait dalam melakukan klaim asuransi.
4. **Menyediakan form untuk mengumpulkan berkas-berkas yang diperlukan untuk klaim asuransi**, alasannya supaya pengguna bisa mengumpulkan bukti bahwa pengguna tersebut adalah orang yang berhak untuk melakukan klaim asuransi. Berkas yang dikumpulkan ketika klaim harus sesuai dengan berkas yang dikumpulkan ketika mendaftar.
5. **Membuat fitur wasiat online yang hanya bisa dibuka oleh ahli waris**, hal ini diperlukan supaya warisan yang diwasiatkan tidak jatuh ke tangan yang salah.
6. **Membuat fitur gamifikasi untuk menyuruh user berolahraga serta mendapat hadiah berupa keringanan biaya yang harus dibayarkan pengguna**, hal ini berkaitan dengan tujuan utama pembuatan fitur ini, yaitu

supaya pengguna bisa menjalankan hidup dengan sehat tanpa memikirkan hal negatif seperti kematiannya. Jadi dengan fitur ini, pengguna bisa mendapatkan tubuh yang sehat serta bisa berpikiran positif karena setelah selesai melakukan olahraga, pengguna akan mendapatkan kupon potongan harga terhadap premi yang harus dibayarkan user.

Solution Idea

How-Might We: [Bagaimana cara mempermudah proses klaim asuransi]

- Bisa mendaftarkan nomor antrian klaim asuransi secara online.
- Memberikan daftar rumah sakit yang menerima asuransi.
- Memberikan petunjuk dan daftar administrasi yang diperlukan untuk melakukan klaim asuransi.
- Memberikan pengingat bayaran asuransi menjelang jatuh tempo. (mungkin 1 minggu sebelumnya)
- sistem perhitungan pembayaran otomatis.
- menyediakan fitur sat akses kepada ahli waris untuk nantinya bisa di claim asuransi.
- Memberikan button customer service yang mempermudah user untuk claim asuransi.
- Memberikan jaminan yang menjamin bahwa proses klaim asuransi akan mudah dan tidak memakan waktu yang lama.
- Memberikan kompensasi kepada user ketika pengajuan asuransi melewati estimasi waktu yang ditentukan.
- Menyediakan form untuk mengumpulkan berkas-berkas diperlukan untuk claim asuransi.

Solution Idea

How Might We : [Mempermudah User Dalam Pembuatan Wasiat]

- Menyajikan pilihan beragam jenis permintaan.
- Pengelolaan terhadap komitmen yang dibuat dan edit surat wasiat.
- memberikan jaminan dan sistem yang dapat membackup dan menjamin wasiat yang dibuat.
- membuat fitur wasiat online yang hanya bisa dibuka oleh ahli waris.
- memberikan rincian dan total biaya yang dibutuhkan oleh pengguna ketika ingin menggunakan fitur wasiat.
- Membuat fitur gamifikasi untuk menyuruh user berolahraga serta mendapat hadiah berupa keringanan biaya yang harus dibayarkan pengguna.
- Reward berupa potongan biaya komitmen bagi pengguna yang telah melakukan olahraga yang dapat di lacak dengan fitur map berdasarkan jarak tempuh (seperti lari dan jogging).

Setelah memilih ide apa saja yang akan diterapkan ke rancangan yang baru, tim kami membuat *prioritization idea* untuk menentukan ide mana yang akan duluan dikerjakan, mana ide yang akan dikerjakan nanti, dan ide mana yang akan dikerjakan terakhir. Untuk menentukan *prioritization idea*, harus didasarkan pada

user value dan seberapa besar usaha yang harus dilakukan untuk mewujudkan ide tersebut.

1.1.4 PROTOTYPE

Ditahap ini Penulis sebagai Tim *UI/UX* Desainer membuat design dari solusi yang telah dibuat sebelumnya. Penulis membuat *User flow, Medium Fidelity design, Design System, UI Design* dan *Prototype* yang telah disesuaikan dengan ide yang ada di tahap *s* sebagai pedoman pada saat proses perancangan desain.

User flow, Wireframe, dan *Design System* akan dijelaskan pada BAB IV sedangkan *High Fidelity Design* dan *Prototyping* akan dijelaskan pada BAB V.

1.1.5 TESTING

Setelah Membuat *Prototyping* aplikasi mobile app dan website Penulis sebuah Skenario Task dengan menggunakan Metode **S.E.Q** (*Single Ease Question*) merupakan salah satu Post Task Questionnaire yang digunakan dalam menilai tingkat kemudahan pada suatu fitur produk berdasarkan pengalaman pengguna dengan menggunakan satu pertanyaan saja. Testing ini akan dijelaskan Pada BAB V.

1.2 ALAT BANTU PERANCANGAN

Adapun alat bantu yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Satu unit Laptop Asus dengan spesifikasi

- Processor : Intel(R) Core(TM) i3-7020U CPU @ 2.30GHz

2.30 GHz

- RAM : 12.00 GB
- SSD : 128 GB
- HDD : 1 TB

2. Perangkat Lunak (*Software*)

- a) Sistem Operasi Windows 10 64-bit
- b) Microsoft Office 365
- c) Aplikasi *Figma*
- d) Aplikasi Google Spreadsheet
- e) Aplikasi Google Docs
- f) Aplikasi Zoom Meeting
- g) Notepad