

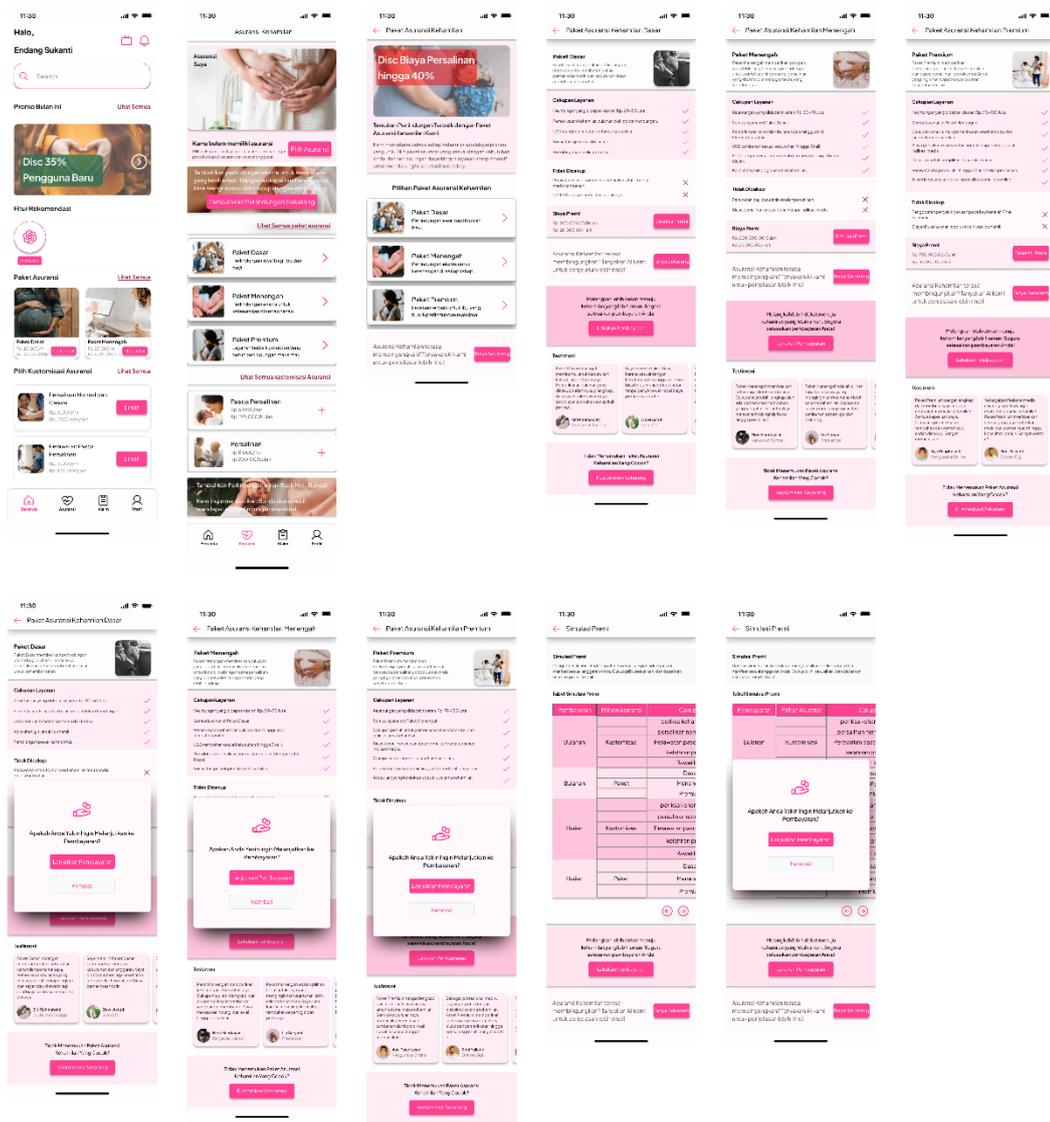
## **BAB V**

### **IMPLEMENTASI, HASIL DAN TESTING**

#### **5.1 HIGH-FIDELITY DESIGN**

Pada tahap desain *high-fidelity* (Hi-Fi) aplikasi Asuransi Bunda (ASDA), peneliti menghadirkan antarmuka yang detail dan realistis untuk merefleksikan pengalaman pengguna secara nyata. Setiap elemen visual dirancang secara presisi guna menciptakan kesan intuitif. Fokus utama desain ini adalah memastikan fitur seperti paket asuransi, kustomisasi asuransi, opsi pembayaran harian atau bulanan, serta *chatbot* AI, dapat berfungsi optimal dan mudah diakses. Hi-Fi ini dirancang untuk memberikan solusi efektif bagi kebutuhan asuransi kehamilan masyarakat Indonesia.

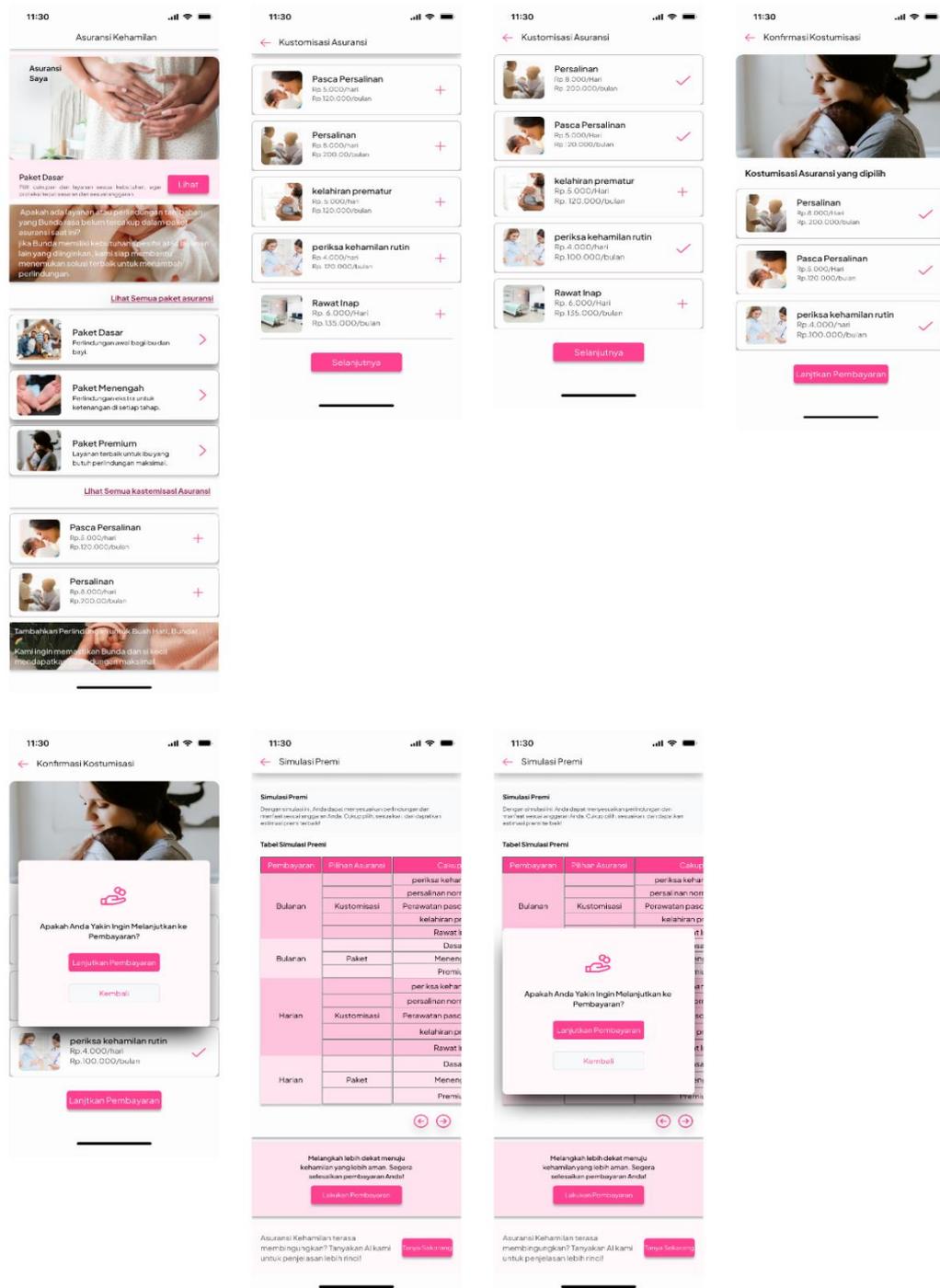
*High-Fidelity* (Hi-Fi) adalah representasi desain yang sangat mendetail dan mirip dengan produk akhir, mencakup elemen seperti warna, tipografi, ikon, gambar, dan interaktivitas. Hi-Fi digunakan untuk menguji pengalaman pengguna, menyampaikan ide desain dengan jelas kepada stakeholder dan pengembang, serta mengidentifikasi potensi masalah desain sebelum implementasi. Dengan penerapan desain Hi-Fi, peneliti dapat mengidentifikasi masalah atau area yang memerlukan perbaikan, serta memastikan aplikasi ASDA siap untuk diuji lebih lanjut. Hasil desain *high-fidelity* (Hi-Fi) untuk empat fitur yang dipilih oleh peneliti memiliki detail sebagai berikut:



Gambar 5.1 *high-fidelity* Fitur Paket Asuransi

Gambar diatas adalah *high-fidelity* tampilan dari fitur Paket Asuransi ASDA (Asuransi Bunda), yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam memilih paket asuransi yang sesuai dengan kebutuhan selama kehamilan. Fitur ini menampilkan antarmuka yang sederhana dan informatif, dengan pilihan paket asuransi yang jelas, manfaat yang diperoleh, serta rincian premi. Desain yang ramah pengguna ini bertujuan memberikan pengalaman dan membantu ibu hamil

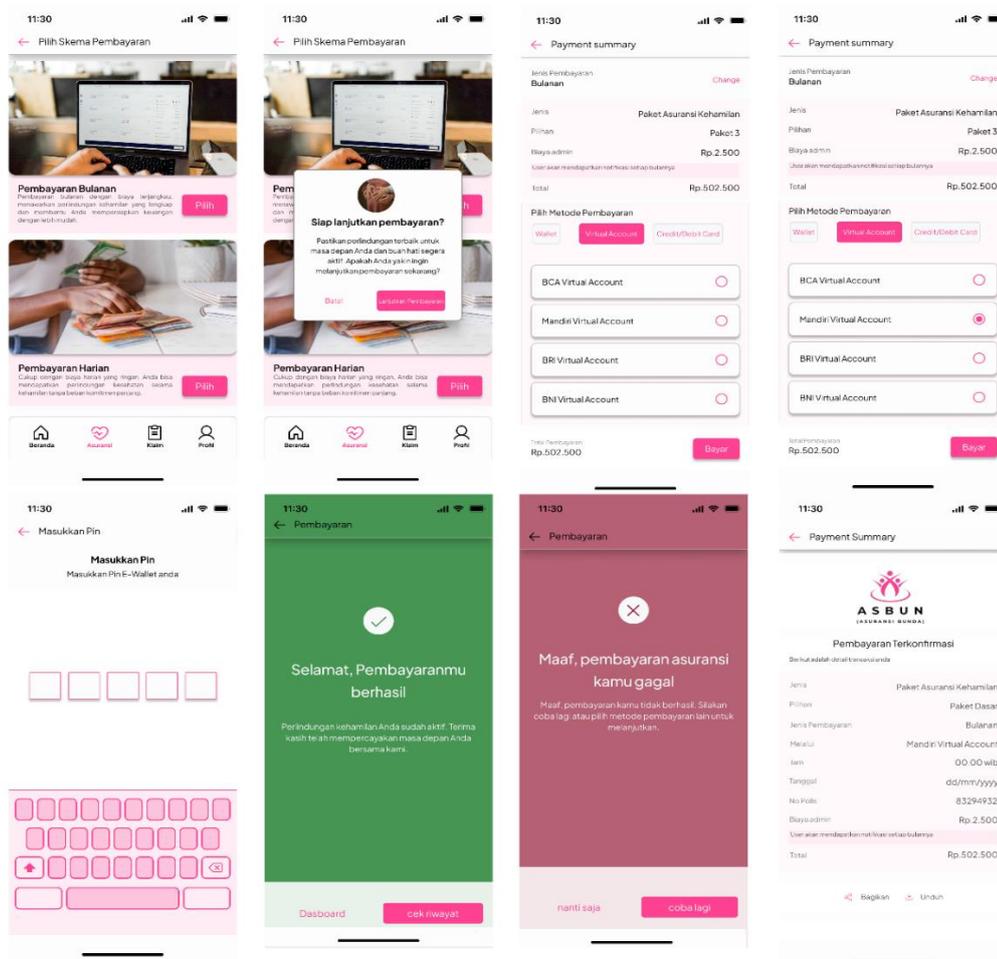
dalam memilih perlindungan yang terbaik seputar kahamilan dan persalinan.



Gambar 5.2 high-fidelity Fitur Kustomisasi Asuransi

Gambar di atas adalah high-fidelity tampilan dari fitur Kustomisasi

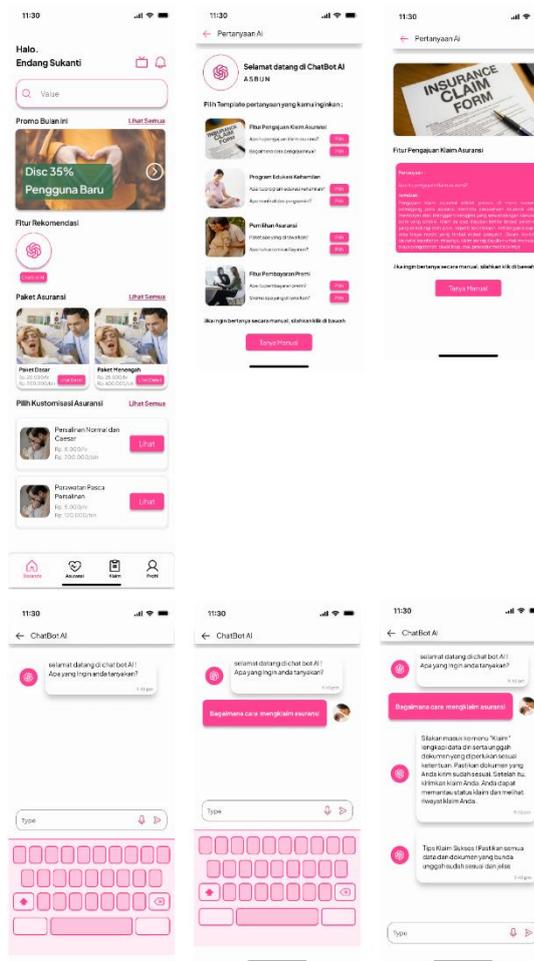
Asuransi, yang memungkinkan pengguna untuk menyesuaikan paket asuransi sesuai dengan kebutuhan pribadi mereka. Fitur ini menawarkan berbagai opsi fleksibel yang memungkinkan ibu hamil memilih jenis perlindungan yang diinginkan, serta menyesuaikan premi dan manfaat berdasarkan preferensi masing-masing. Dengan antarmuka yang mudah digunakan, fitur ini bertujuan memberikan pengalaman yang personal dan membantu pengguna membuat keputusan yang tepat dalam memilih perlindungan asuransi.



Gambar 5.3 *high-fidelity* Fitur Pembayaran

Gambar di atas adalah *high-fidelity* tampilan dari fitur Pembayaran Harian

dan Bulanan, yang memungkinkan pengguna untuk memilih metode pembayaran yang paling sesuai dengan kemampuan dan preferensi mereka. Fitur ini menawarkan fleksibilitas dalam pembayaran premi, baik secara harian maupun bulanan, dengan tampilan yang jelas dan mudah dipahami. Desain antarmuka yang sederhana memastikan pengalaman pengguna yang nyaman dan memudahkan ibu hamil dalam mengelola pembayaran asuransi mereka secara praktis dan terjangkau.



Gambar 5.4 *high-fidelity* Fitur Chatbot AI

Gambar di atas adalah *high-fidelity* tampilan dari fitur Chatbot AI, yang

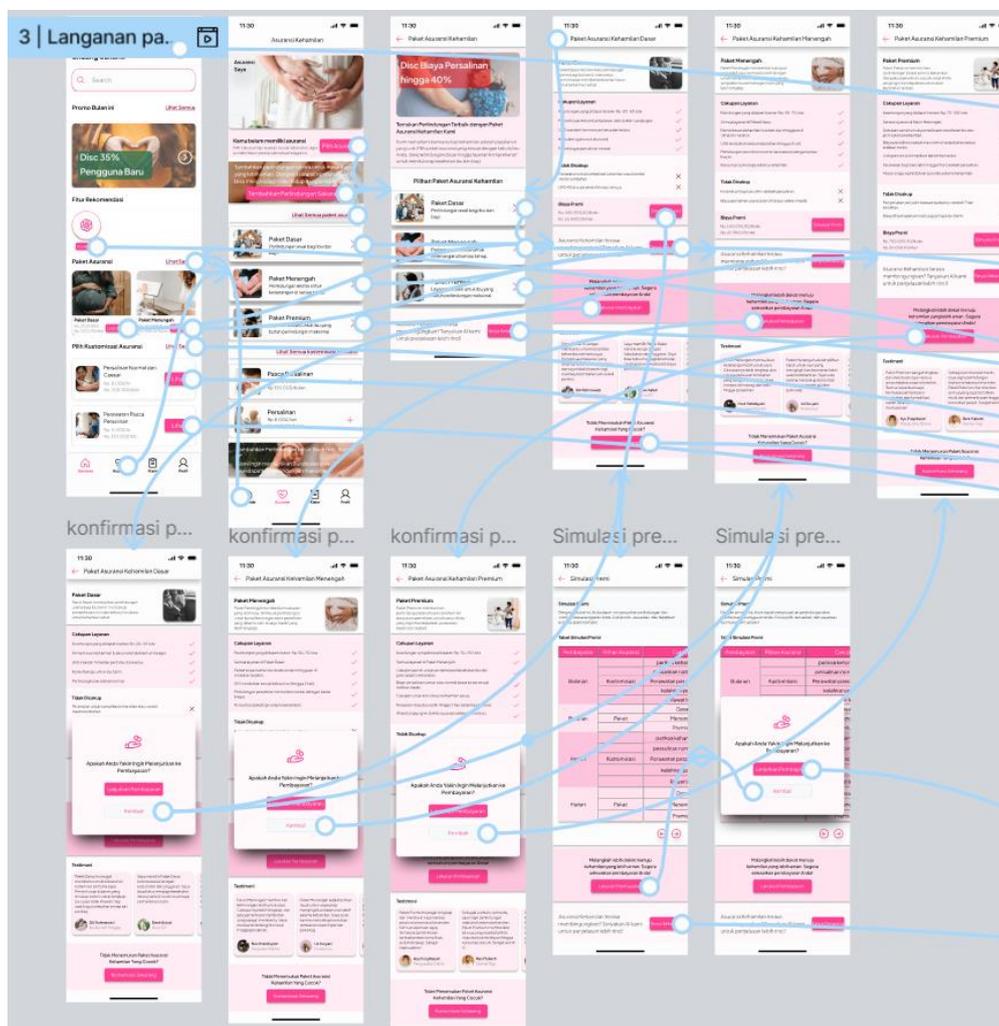
dirancang untuk memberikan bantuan cepat dan efisien kepada pengguna dalam mengakses informasi terkait asuransi. Fitur ini memungkinkan ibu hamil untuk bertanya dan mendapatkan jawaban secara otomatis mengenai paket asuransi, proses klaim, atau informasi lainnya, kapan saja dan di mana saja. Dengan desain yang intuitif dan responsif, *Chatbot AI ASDA* memastikan pengalaman pengguna yang lancar dan memudahkan mereka dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan tanpa hambatan.

## **5.2    *PROTOTYPING***

Setelah tahap desain *high-fidelity* selesai, peneliti melanjutkan ke proses pembuatan prototype untuk aplikasi ASDA (Asuransi Bunda). Pada tahap ini, peneliti mengintegrasikan elemen-elemen desain yang telah dibuat ke dalam prototipe interaktif yang memungkinkan pengguna untuk merasakan pengalaman menggunakan aplikasi secara langsung. Prototipe ini berfungsi untuk menguji alur navigasi, interaksi antar fitur, serta memastikan bahwa semua elemen UI bekerja dengan baik. Dengan prototipe yang realistis, peneliti dapat memperoleh umpan balik dari pengguna dan stakeholder untuk melakukan perbaikan dan memastikan aplikasi ASDA siap untuk tahap pengembangan lebih lanjut.

*Prototyping* adalah proses pembuatan versi awal atau model fungsional dari suatu produk atau sistem untuk menguji konsep, alur, dan interaksi sebelum produk final dikembangkan. Dalam konteks desain UI/UX, *prototyping* memungkinkan tim untuk menciptakan representasi interaktif dari antarmuka pengguna yang memungkinkan pengguna atau stakeholder untuk mencoba dan

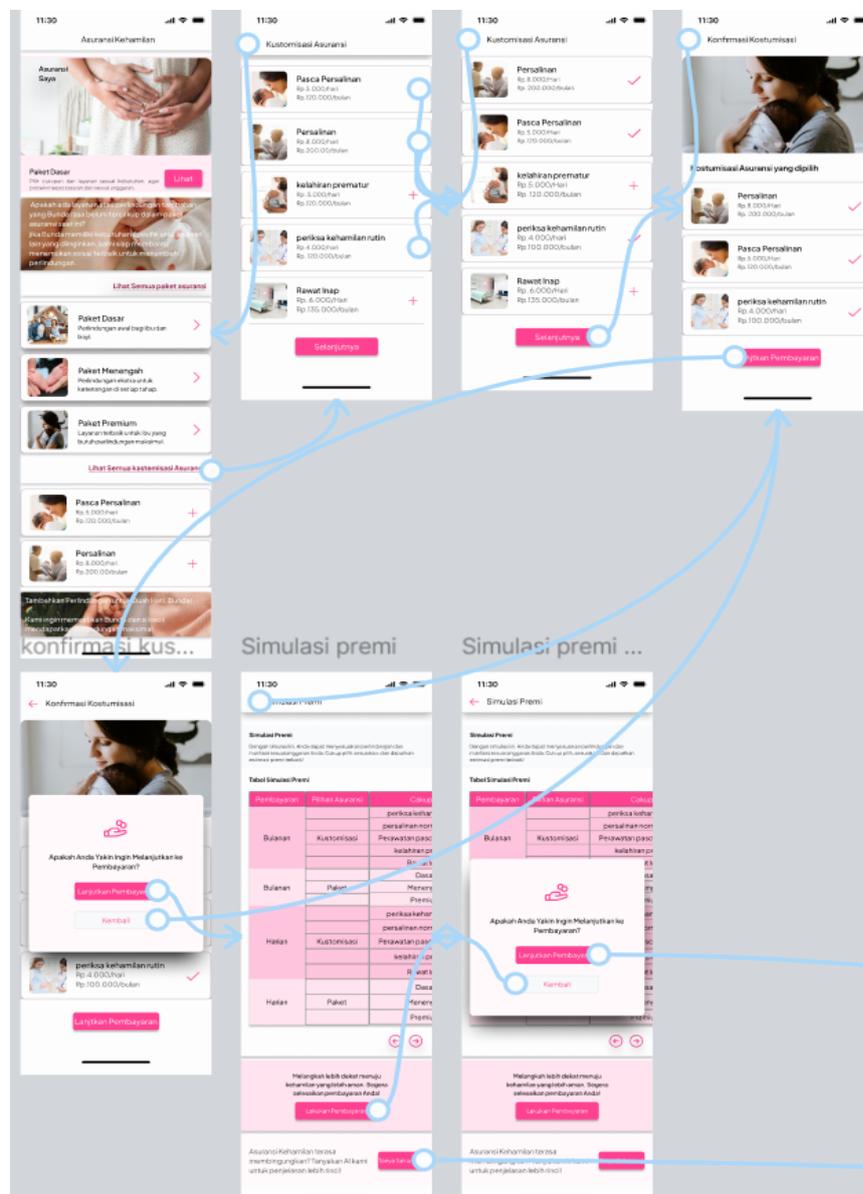
memberikan umpan balik. Prototipe ini membantu dalam mengidentifikasi masalah desain lebih awal, meningkatkan pengalaman pengguna, serta memvalidasi ide-ide sebelum implementasi lebih lanjut.



Gambar 5.5 *Prototyping* Fitur Paket Asuransi

Gambar di atas adalah *prototype* tampilan dari *prototyping* Fitur Paket Asuransi, yang menggambarkan interaksi pengguna dengan berbagai opsi paket asuransi dalam aplikasi ASDA (Asuransi Bunda). Pada tahap ini, peneliti menguji alur navigasi, responsivitas elemen, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. *Prototype* ini memungkinkan pengguna untuk merasakan langsung

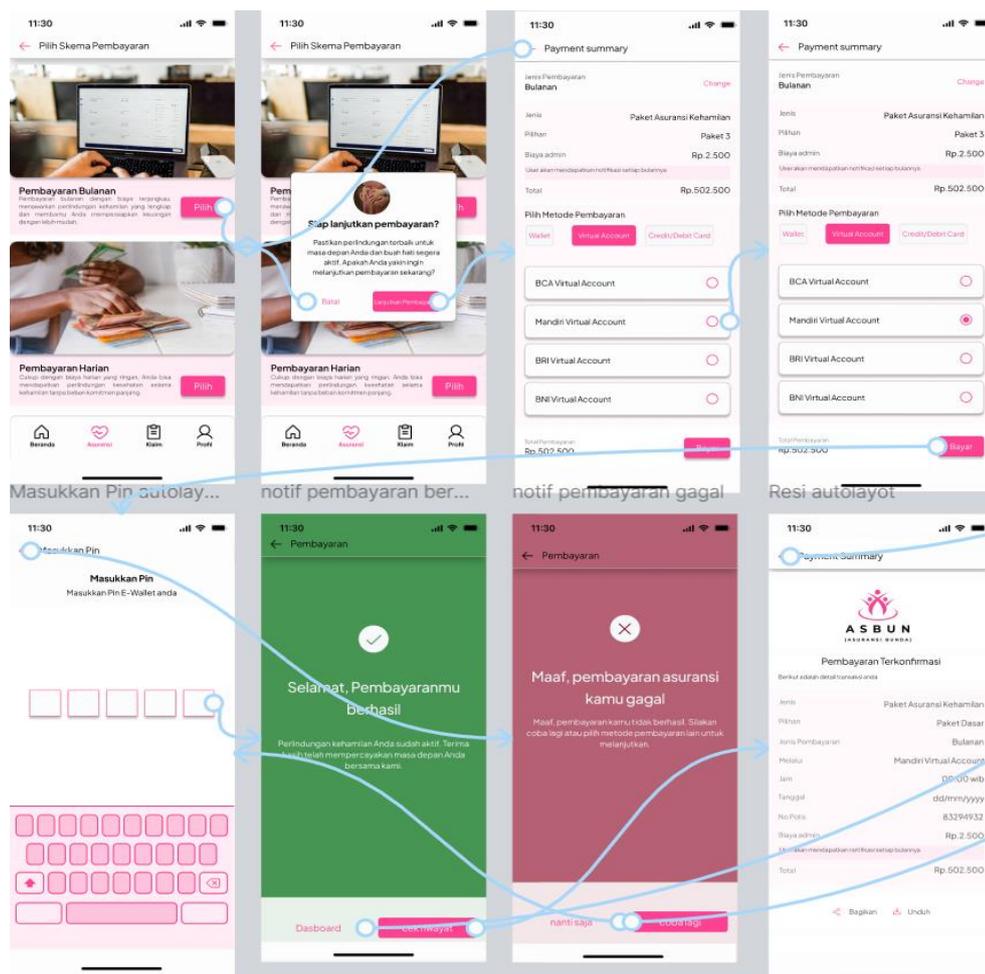
bagaimana mereka dapat memilih paket asuransi yang sesuai dengan kebutuhan mereka, memberikan umpan balik yang berguna untuk perbaikan sebelum pengembangan lebih lanjut.



Gambar 5.6 Prototyping Fitur Kustomisasi Asuransi

Gambar di atas adalah *prototype* tampilan dari *Prototyping* Fitur Kustomisasi Asuransi, yang memungkinkan pengguna untuk mencoba berbagai

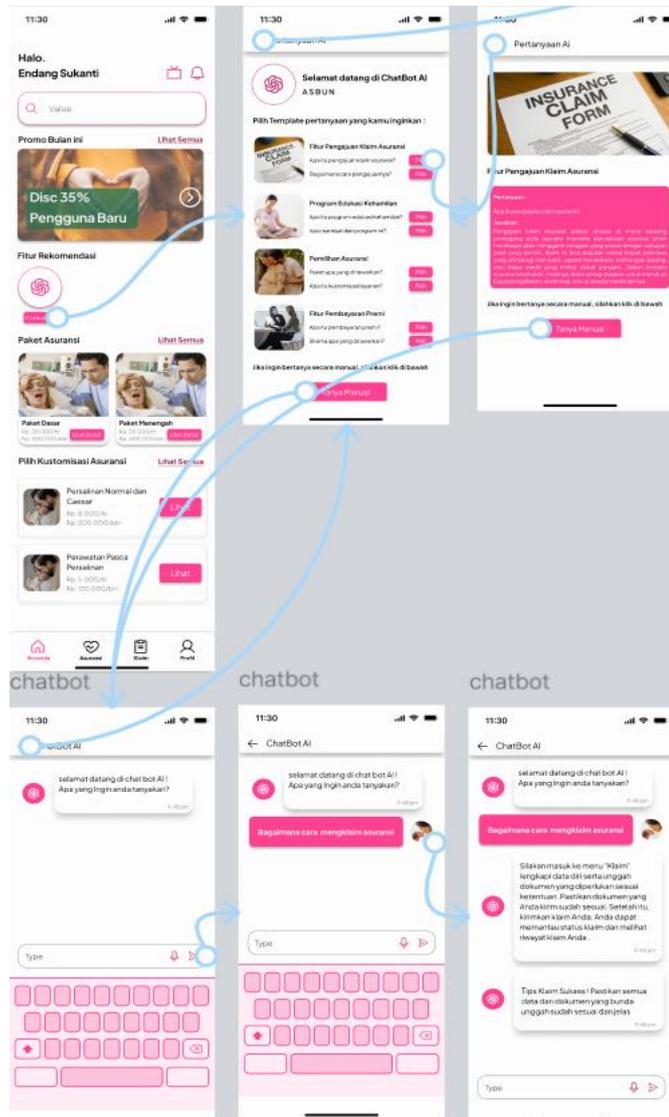
opsi kustomisasi paket asuransi secara interaktif. Fitur ini memberikan pengalaman langsung dalam menyesuaikan jenis perlindungan, premi, dan manfaat sesuai dengan kebutuhan pribadi pengguna. Dengan *prototype* ini, peneliti dapat menguji kelancaran alur interaksi, mengidentifikasi potensi hambatan dalam penggunaan, serta memastikan bahwa fitur ini mudah dipahami dan digunakan oleh ibu hamil dalam memilih paket asuransi yang sesuai.



Gambar 5.7 *Prototyping* Fitur Pembayaran

Gambar di atas adalah *prototype* tampilan dari *Prototyping* Fitur Pembayaran, yang memungkinkan pengguna untuk mencoba alur pembayaran

premi asuransi, baik harian maupun bulanan. Prototipe ini membantu menguji fungsionalitas dan kenyamanan pengguna dalam memilih serta melakukan pembayaran, memastikan proses berjalan lancar sebelum implementasi pada aplikasi ASDA.



Gambar 5.8 Prototyping Fitur Chatbot AI

Gambar di atas adalah *prototype* tampilan dari *Prototyping* Fitur Chatbot AI, yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi secara langsung dengan

asisten virtual untuk mendapatkan informasi terkait asuransi kehamilan. Dalam prototipe ini, pengguna dapat menguji alur percakapan, melihat bagaimana *chatbot* merespon berbagai pertanyaan, dan memastikan bahwa fitur ini memberikan pengalaman yang lancar dan efektif. Dengan prototipe ini, peneliti dapat mengumpulkan umpan balik untuk menyempurnakan interaksi dan memastikan *Chatbot* AI ASDA dapat memberikan bantuan pengetahuan yang cepat bagi ibu hamil.

### **5.3 USABILITY TESTING**

Setelah menyelesaikan desain *prototype*, peneliti melanjutkan ke tahap *User Testing*. Tahap ini bertujuan untuk menguji sejauh mana aplikasi ASDA (Asuransi Bunda) dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam tahap *usability testing*, peneliti mengundang pengguna untuk mencoba aplikasi secara langsung, mengamati interaksi mereka, serta mengidentifikasi potensi masalah atau hambatan yang muncul selama penggunaan. Umpan balik yang diperoleh dari pengujian ini sangat berharga untuk menyempurnakan desain, meningkatkan fungsionalitas, dan memastikan pengalaman pengguna yang optimal sebelum aplikasi diluncurkan secara luas. Peneliti menggunakan metode SEQ (*Single Ease Question*) untuk mengukur kepuasan pengguna setelah mereka menyelesaikan tugas, dengan rentang nilai dari 1 hingga 7. Peneliti menguji empat fitur, yaitu Fitur Paket Asuransi, Kustomisasi Asuransi, Pembayaran harian dan bulanan dan *Chat Bot AI*.

Sebelum melakukan pengujian dengan pengguna, peneliti menyiapkan

Dokumen Pengujian Kegunaan (*Usability Testing Document*) yang berfungsi sebagai panduan dalam pelaksanaan pengujian. Pengujian ini dilakukan melalui *Zoom* dengan rincian sebagai berikut:

### **5.3.1 Kriteria Responden**

Pada tahap ini, peneliti menentukan responden yang sesuai dengan karakteristik pengguna target, meliputi aspek usia, pengalaman dalam menggunakan produk serupa, serta tingkat pemahaman teknologi. Dengan kriteria tersebut, peneliti dapat memastikan bahwa peserta yang dipilih benar-benar merepresentasikan calon pengguna. Berikut adalah kriteria responden yang berpartisipasi dalam *usability testing*:

- a. Laki-laki dan Perempuan
- b. Berusia 20-45 Tahun
- c. Berbagai macam pekerjaan (ibu rumah tangga, pekerja kantoran, wiraswasta, mahasiswa, dll)
- d. Menikah atau berencana menikah
- e. Berencana hamil
- f. Pernah atau belum pernah memiliki asuransi sebelumnya
- g. Tertarik / tahu tentang asuransi

### **5.3.2 Research Information**

Pada tahap ini, peneliti menyusun Dokumen Penelitian dengan menetapkan tujuan pengujian, memilih fitur yang akan diuji, dan menentukan metode yang tepat untuk penelitian. Pengujian ini bertujuan untuk menilai pengalaman pengguna dalam menggunakan fitur utama aplikasi ASDA, serta

mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Metode yang digunakan memastikan pengumpulan umpan balik yang mendalam dari pengguna, sehingga hasil penelitian dapat memberikan insight yang berguna untuk memperbaiki desain dan fungsionalitas aplikasi.

Tabel 5.1 Research

<b>Nama Group</b>	<b>Ketua Kelompok</b>	<b>No</b>	<b>Anggota</b>
17Energy	Alfi Ardhana	1	Alfi Ardhana
		2	Ayu Dina Permatasari
		3	Nadira Chantika Asri

Pada tabel *Research* menunjukkan struktur tim dari kelompok 17Energy, yang dipimpin oleh Ketua Kelompok Alfi Ardhana. Anggota tim terdiri dari tiga orang, yaitu Alfi Ardhana, Ayu Dina Permatasari, dan Nadira Chantika Asri. Tabel ini mencatat nama kelompok, ketua kelompok, serta anggota tim yang terlibat dalam penelitian.

Tabel 5.2 Detail Aplikasi dan *Tujuan Research*

<b>Nama Aplikasi</b>	<b>Operating System</b>	<b>Tujuan Research</b>	<b>Metode Research</b>
ASDA (Asuransi Bunda)	<b>Android &amp; iOS</b>	Mengetahui feedback user terhadap desain dari aplikasi ASDA	<i>In Depth Interview</i>
		Mengukur tingkat kemudahan user dalam mencoba desain aplikasi ASDA	

Pada tabel Detail Aplikasi dan *Tujuan Research* menunjukkan informasi mengenai aplikasi ASDA (Asuransi Bunda) yang tersedia untuk sistem operasi

Android dan iOS. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui umpan balik pengguna terhadap desain aplikasi ASDA dan mengukur tingkat kemudahan pengguna dalam mencoba desain aplikasi tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah *In Depth Interview* untuk memperoleh wawasan mendalam mengenai pengalaman pengguna.

Tabel 5.3 Pembagian Tugas

No	Tugas	Nama Lengkap
1	Penanya 1	Alfi Ardhana
2	Penanya 2	Nadira Chantika Asri
3	Pencatat	Ayu Dina Permatasari

Pada tabel Pembagian Tugas menunjukkan distribusi peran dalam penelitian. Tugas penanya pertama dipegang oleh Alfi Ardhana, sementara penanya kedua dilaksanakan oleh Nadira Chantika Asri. Ayu Dina Permatasari bertanggung jawab sebagai pencatat, mencatat hasil wawancara dan informasi yang diperoleh selama penelitian. Pembagian tugas ini memastikan kelancaran pelaksanaan penelitian dan pengumpulan data yang efektif.

### 5.3.3 *Timeline*

Pada tahap ini, peneliti menyusun jadwal yang mencakup keseluruhan proses usability testing, dari tahap persiapan, pelaksanaan uji coba dengan responden, hingga analisis data dan pembuatan laporan. Dengan perencanaan *timeline* yang terstruktur, peneliti dapat memastikan setiap tahapan berjalan dengan lancar dan sesuai jadwal.

Tabel 5.4 *Timeline*

No	Nama Kegiatan	Waktu Dimulai	Perkiraan Waktu selesai	Status
1	Diskusi Research Information	12 November 2024	12 November 2024	Sudah Selesai
2	Membuat Survei melalui Google Form	12 November 2024	12 November 2024	Sudah Selesai
3	Menyebarkan Survei Google Form	12 November 2024	13 November 2024	Sudah Selesai
4	Data Responden	12 November 2024	14 November 2024	Sudah Selesai
5	Research Q&A	13 November 2024	15 November 2024	Sudah Selesai
6	SEQ	18 November 2024	20 November 2024	Sudah Selesai
7	Kesimpulan	20 November 2024	21 November 2024	Sudah Selesai
8	User Interview Responden ke-1	19 November 2024	19 November 2024	Sudah Selesai
9	User Interview Responden ke-2	19 November 2024	19 November 2024	Sudah Selesai
10	User Interview Responden ke-3	19 November 2024	19 November 2024	Sudah Selesai
11	User Interview Responden ke-4	19 November 2024	19 November 2024	Sudah Selesai
12	User Interview Responden ke-5	19 November 2024	19 November 2024	Sudah Selesai

#### 5.3.4 Informasi Responden

Pada tahap ini, peneliti melakukan seleksi dan identifikasi responden yang memenuhi kriteria pengguna target. Pemilihan ini didasarkan pada beberapa faktor, seperti usia, pengalaman dengan produk sejenis, serta tingkat kemampuan dalam menggunakan teknologi. Dengan cara ini, peneliti dapat memastikan bahwa responden yang dipilih benar-benar mewakili calon pengguna yang relevan. Dalam proses ini, peneliti berhasil memperoleh lima responden, yaitu:

Tabel 5.5 Data Responden *Usability Testing*

No	Nama Responden	Domisili	Pekerjaan	Usia
1	Sutrisni	Depok	Ibu Rumah Tangga	41
2	Deyan Leoni Sitio	Jambi	Mahasiswa	22
3	Seinza Aulia	Jambi	Mahasiswa	20
4	Wulan dari	Jambi, sengeti	Mahasiswa	21
5	Fadila Hoerunisa	Sukabumi	Mahasiswa	22

### 5.3.5 *Research* dan Q&A

Pada tahap ini, peneliti menyusun daftar pertanyaan untuk wawancara dengan responden, dengan tujuan memperoleh wawasan mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan produk. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dirancang untuk mengidentifikasi masalah dalam aspek *usability* serta menemukan area yang memerlukan perbaikan.

Tabel 5.6 Q&amp;A

Sesi	No	Pertanyaan
Perkenalan	1	Perkenalkan kami dari kelompok 17 dari Program Studi Independent skilvull Tech4Impact KM batch 7. Disini ada (sebutkan anggota) yang akan ikut pada sesi user interview kali ini.
	2	Apakah boleh sebutkan Nama Lengkap bapak/ibu?
	3	Kami bisa panggil ibu/bapak siapa ya ?
	4	Saat ini bapak/ibu tinggal dimana?
	5	Boleh tahu pekerjaannya/kesibukannya saat ini sebagai apa?
	6	Boleh infokan tanggal lahir atau usianya?
	7	Disini tidak ada yang benar atau salah, kami hanya ingin belajar. Apakah diperbolehkan untuk merekam sesi pembicaraan ini?
Pertanyaan Umum	1	Boleh dijelaskan, bagaimana aktifitas sehari-hari seperti apa?
	2	Aplikasi yang biasa digunakan untuk social media biasanya apa saja?
	3	Aplikasi yang biasa digunakan untuk komunikasi

		biasanya apa saja?	
	4	Apakah ada aplikasi yang digunakan lainnya?	
	5	apa aplikasi pembayaran yang sering anda gunakan sehari - hari? jika boleh bisakah anda ceritakan sedikit pengalaman anda saat menggunakan aplikasi tersebut	
	6	apakah anda/pasangan anda sedang hamil/promil? jika iya berapa usia kehamilannya?/apakah ibu pernah atau sedang menggunakan asuransi	
Pertanyaan Spesifik		Kami telah membuat projek aplikasi ASDA (Asuransi Bunda), kami meminta kamu untuk mencoba desain kami. Dan kami akan share link nya ke kamu melalui chat box.	
		<b>Fitur Sign Up (Daftar Akun)</b>	
		<b>Skenario: Anda ingin mendaftar akun di aplikasi ASDA.</b>	
	1	Apa yang kamu lihat pada layar kamu saat ini? Boleh dijelaskan?	
	2	Ketika ingin mendaftar akun ke dalam aplikasi ini, langkah apa yang kamu lakukan? (Jika responden terlihat kesulitan)	
	3	Apakah ada kesulitan? Bisa dijelaskan kesulitannya dibagian mana? Kenapa bagian tersebut dirasa sulit?	
	4	Bagaimana pendapat ibu/bapak mengenai metode pendaftaran menggunakan email?	
	5	Dari skala 1 sampai 7, Seberapa mudah dipahami menggunakan Fitur Sign Up?	
	6	Dari skala 1 sampai 7, Seberapa menarik visualnya saat melihat Fitur Sign Up?	
			<b>Fitur Login (Masuk Akun)</b>
			<b>Skenario: Anda ingin login/masuk akun di aplikasi ASDA.</b>
	1	Apa yang kamu lihat pada layar kamu saat ini? Boleh dijelaskan?	
	2	Ketika ingin login / masuk ke dalam aplikasi, langkah apa yang kamu lakukan? (Jika responden terlihat kesulitan)	
	3	Apakah ada kesulitan? Bisa dijelaskan kesulitannya dibagian mana? Kenapa bagian tersebut dirasa sulit?	

	4	Bagaimana pendapat ibu/bapak mengenai metode login menggunakan google dan facebook?
	5	Dari skala 1 sampai 7, Seberapa mudah dipahami menggunakan Fitur Login?
	6	Dari skala 1 sampai 7, Seberapa menarik visualnya saat melihat Fitur Login?
		<b>Fitur Paket Asuransi</b>
		<b>Skenario: Anda ingin mendaftar paket asuransi kehamilan yang sesuai dengan kebutuhan.</b>
	1	Apa yang kamu lihat pada layar kamu saat ini? Boleh dijelaskan?
	2	Ketika ingin memilih paket asuransi pada aplikasi ini, langkah apa yang kamu lakukan? (Jika responden terlihat kesulitan)
	3	Bagaimana pendapat ibu/bapak mengenai paket asuransi kehamilan?
	4	Apakah ada kesulitan? Bisa dijelaskan kesulitannya dibagian mana? Kenapa bagian tersebut dirasa sulit?
	5	Dari skala 1 sampai 7, Seberapa mudah dipahami menggunakan Fitur Paket Asuransi?
	6	Dari skala 1 sampai 7, Seberapa menarik visualnya saat melihat Fitur Paket Asuransi?
		<b>Fitur Kustomisasi Layanan</b>
		<b>Skenario: Anda tidak menemukan layanan asuransi yang anda inginkan sehingga ingin kustomisasi layanan asuransi kehamilan sesuai kebutuhan</b>
	1	Apa yang kamu lihat pada layar kamu saat ini? Boleh dijelaskan?
	2	Ketika ingin memilih kustomisasi layanan dalam aplikasi ini, langkah apa yang kamu lakukan? (Jika responden terlihat kesulitan)
	3	Apakah ada kesulitan? Bisa dijelaskan kesulitannya dibagian mana? Kenapa bagian tersebut dirasa sulit?
	4	Dari skala 1 sampai 7, Seberapa mudah dipahami menggunakan Fitur Kustomisasi Layanan?
	5	Dari skala 1 sampai 7, Seberapa menarik visualnya saat melihat Fitur Kustomisasi Layanan?

		<b>Fitur Pembayaran Premi</b>
		<b>Skenario: Anda memilih skema pembayaran yang di inginkan yaitu bulanan atau harian serta anda juga dapat melihat simulasi pembayaran premi yang harus dikeluarkan ketika anda memilih skema pembayaran.</b>
	1	Apa yang kamu lihat pada layar kamu saat ini? Boleh dijelaskan?
	2	Ketika ingin menanyakan sesuatu seputar asuransi kehamilan ke ChatBot AI, langkah apa yang kamu lakukan?
		(Jika responden terlihat kesulitan)
	3	Apakah ada kesulitan? Bisa dijelaskan kesulitannya dibagian mana? Kenapa bagian tersebut dirasa sulit?
	4	menurut pendapat bapak/ibu seberapa membantu fitur Chat Bot AI pada aplikasi ASDA? apakah boleh dijelaskan?
	5	Dari skala 1 sampai 7, Seberapa mudah dipahami menggunakan halaman Fitur ChatBot AI?
	6	Dari skala 1 sampai 7, Seberapa menarik visualnya saat melihat halaman Fitur ChatBot AI?
Pertanyaan Tambahan	1	Menurut ibu/bapak, apakah dengan adanya aplikasi ASDA ini akan menciptakan efisiensi dan kenyamanan bagi pengguna?
	2	menurut pendapat ibu/bapa fitur tambahan apa yang harus ada pada aplikasi ASDA? jika ada boleh berikan pendapat ibu/bapak?
	3	Menurut ibu/bapak apakah pemilihan warna pada palikasi ASDA sudah sesuai? jika tidak apakah boleh berikan pendapat ibu/ bapak yang sesuai?
	4	apakah ada fitur yang membuat bapak/ibu kebingungan dalam menggunakan aplikasi ASDA ini? jika ada apakah boleh dijelaskan?
	5	Menurut bapak/ibu apakah perlu ada fitur / informasi apa lagi yg dibutuhkan buat memudahkan dalam menyelesaikan tugas tadi?
Penutupan	1	kami sangat berterima kasih atas kesediaan Ibu/Bapak untuk berbagi pengalaman dan pandangan. Informasi yang Ibu/Bapak berikan akan sangat membantu kami untuk memahami

	kebutuhan pengguna secara lebih mendalam. Berkat Ibu/Bapak, kami mendapatkan banyak wawasan baru yang akan kami gunakan untuk mengembangkan produk/layanan yang lebih baik.
--	---

### 5.3.6 Sesi testing bersama Responden

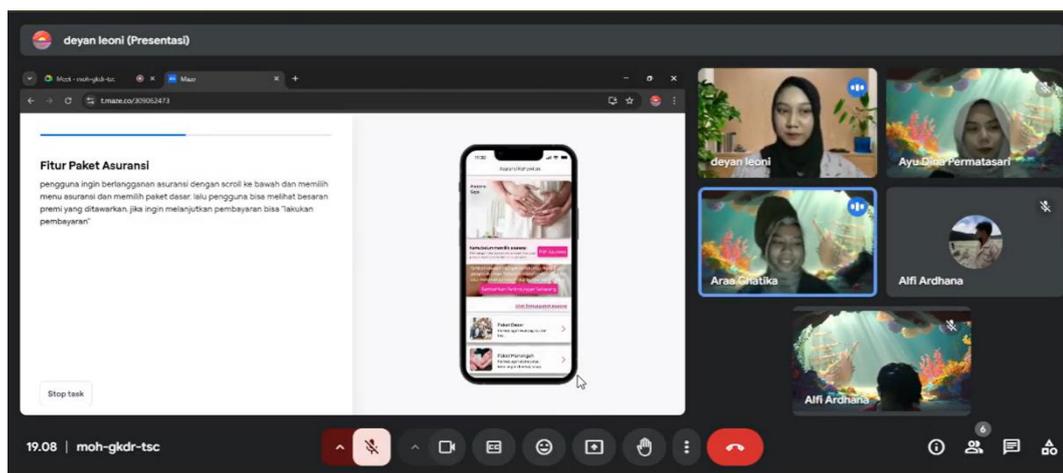
Pada tahap ini, peneliti melaksanakan wawancara *usability testing* melalui *Zoom* dengan salah satu dari lima responden yang telah dipilih. Dalam sesi ini, peneliti memberikan tugas atau skenario untuk diuji serta mengajukan pertanyaan berdasarkan penelitian dan sesi tanya jawab (QnA). Hasil dari wawancara ini digunakan untuk menganalisis kendala *usability* serta mengidentifikasi aspek yang memerlukan perbaikan. Berikut adalah sesi wawancara dengan kelima responden dalam rangka pelaksanaan *Usability Testing*:



Gambar 5.9 Responden Pertama

Sesi wawancara dengan responden pertama dilakukan untuk menguji empat fitur utama ASDA, yaitu Paket Asuransi, Kustomisasi Asuransi, Pembayaran Fleksibel (Harian dan Bulanan), serta *Chatbot* AI. Responden diberikan skenario penggunaan untuk mengeksplorasi setiap fitur, seperti memilih

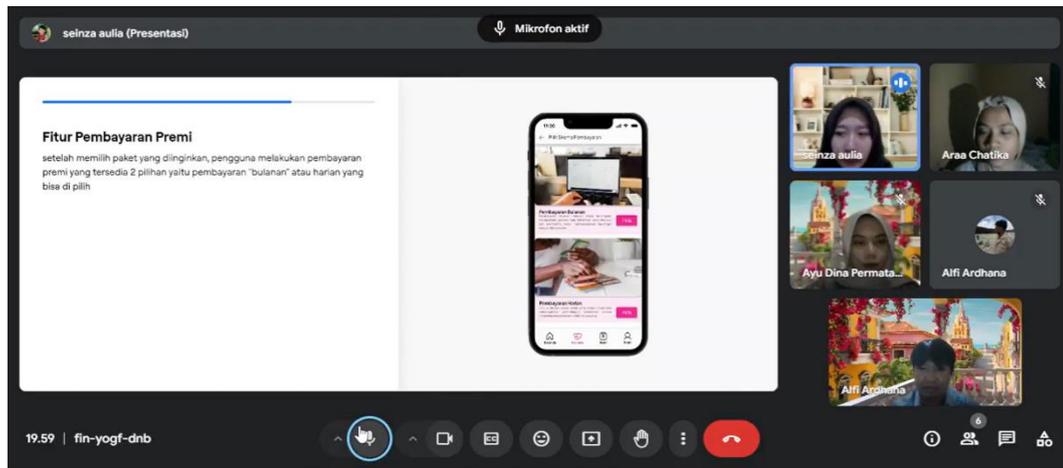
paket asuransi, menyesuaikan perlindungan, melakukan simulasi pembayaran, dan berinteraksi dengan *Chatbot* AI. Selama sesi, tim mengamati cara responden berinteraksi dengan aplikasi, mencatat kendala yang dihadapi, serta mengajukan pertanyaan terkait pengalaman pengguna. Hasil wawancara ini dianalisis untuk mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki dalam desain dan fungsionalitas ASDA.



Gambar 5.10 Responden Kedua

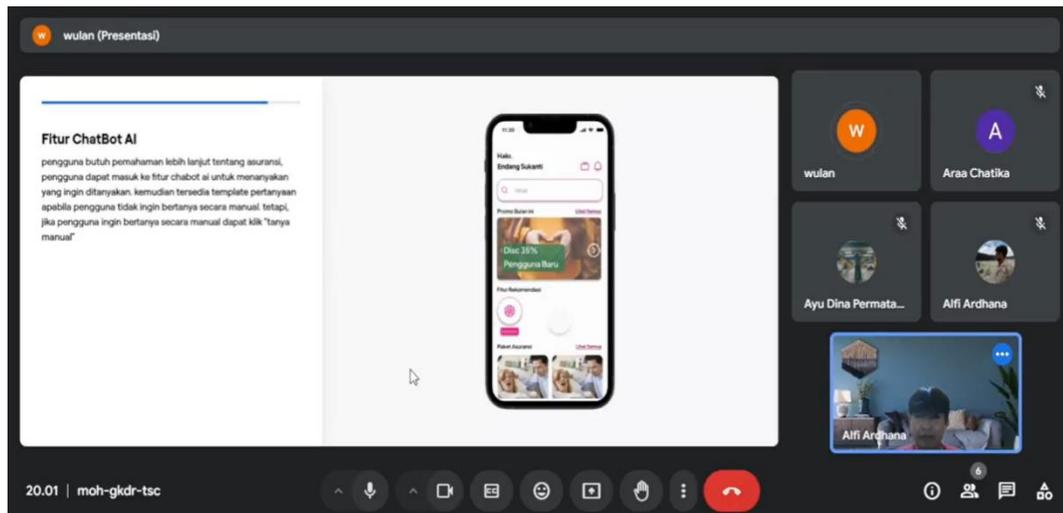
Sesi wawancara dengan responden kedua difokuskan pada pengujian Paket Asuransi, Kustomisasi Asuransi, Pembayaran Fleksibel (Harian dan Bulanan), serta *Chatbot* AI. Responden diminta untuk mencoba setiap fitur dengan mengikuti skenario yang diberikan, seperti memilih polis asuransi, menyesuaikan perlindungan sesuai kebutuhan, mensimulasikan pembayaran, dan menggunakan *Chatbot* AI untuk memperoleh informasi. Sepanjang wawancara, tim mencermati bagaimana responden berinteraksi dengan aplikasi, mengidentifikasi kendala yang dialami, dan mengajukan pertanyaan untuk memahami pengalaman pengguna lebih dalam. Hasil dari wawancara ini akan digunakan untuk mengevaluasi aspek

yang memerlukan perbaikan dalam pengembangan ASDA.



Gambar 5.11 Responden Ketiga

Sesi wawancara dengan responden ketiga bertujuan untuk menguji Paket Asuransi, Kustomisasi Asuransi, Pembayaran Fleksibel (Harian dan Bulanan), serta *Chatbot* AI. Responden diberikan instruksi untuk mencoba fitur-fitur tersebut, termasuk memilih paket yang sesuai, mengatur perlindungan asuransi, mensimulasikan metode pembayaran, dan berinteraksi dengan chatbot untuk mendapatkan informasi terkait. Selama proses ini, tim mencatat pola penggunaan, tantangan yang dihadapi responden, serta memberikan pertanyaan untuk memahami pengalaman pengguna lebih mendalam. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan yang akan membantu penyempurnaan desain dan fungsionalitas ASDA.



Gambar 5.12 Responden Keempat

Sesi wawancara dengan responden keempat dilakukan untuk mengevaluasi Paket Asuransi, Kustomisasi Asuransi, Pembayaran Fleksibel (Harian dan Bulanan), serta *Chatbot* AI dalam aplikasi ASDA. Responden diarahkan untuk menguji fitur-fitur tersebut dengan skenario penggunaan nyata, seperti menentukan paket asuransi yang dibutuhkan, menyesuaikan cakupan perlindungan, melakukan simulasi transaksi pembayaran, serta berkomunikasi dengan *Chatbot* AI untuk mendapatkan informasi produk. Selama wawancara, tim mengamati interaksi pengguna, mencatat kesulitan yang muncul, serta mengajukan pertanyaan untuk memahami pengalaman mereka. Temuan dari wawancara ini akan digunakan untuk menyempurnakan aspek desain dan fungsionalitas aplikasi.



Gambar 5.13 Responden Kelima

Sesi wawancara dengan responden kelima berfokus pada pengujian Paket Asuransi, Kustomisasi Asuransi, Pembayaran Fleksibel (Harian dan Bulanan), serta *Chatbot* AI. Dalam sesi ini, responden diminta untuk mencoba fitur-fitur yang tersedia dengan skenario yang telah disiapkan, mulai dari memilih paket perlindungan, menyesuaikan ketentuan asuransi, melakukan simulasi pembayaran, hingga menggunakan *Chatbot* AI untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Tim mengamati interaksi pengguna dengan aplikasi, mencatat tantangan yang dihadapi, dan mengajukan pertanyaan guna mendalami pengalaman mereka. Hasil dari wawancara ini akan dianalisis untuk meningkatkan kualitas desain dan fungsi ASDA.

### 5.3.7 *Single Ease Question* (SEQ)

Setelah menyelesaikan wawancara dan pengujian fitur ASDA dengan lima responden, tim mengisi tabel *Single Ease Question* (SEQ) sebagai bagian dari evaluasi. Tabel ini dirancang untuk mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif

dari pengguna setelah mereka mencoba fitur yang diuji. Informasi yang dikumpulkan mencakup skor yang diberikan oleh responden, serta tanggapan mereka mengenai tingkat kepuasan, kemudahan penggunaan, dan pengalaman mereka terhadap aplikasi. Dengan adanya tabel ini, tim dapat menganalisis pengalaman pengguna secara lebih mendalam serta memperoleh wawasan berharga guna menyempurnakan pengembangan ASDA ke depannya.

09A- Dari skala 1 sampai 7, Seberapa mudah dipahami menggunakan halaman di Aplikasi ASBUN?								
#	Halaman Mockup	Responden 1	Responden 2	Responden 3	Responden 4	Responden 5	Rata-rata	Status
1	Sign Up	6,5	7	7	7	6	6,7	Sudah OK!
2	Login	7	7	6,5	6,5	6,5	6,7	Sudah OK!
3	Paket Asuransi	6,5	7	6,5	6,5	6	6,5	Sudah OK!
4	Kustomisasi Asuransi	6,5	7	6,5	7	6	6,6	Sudah OK!
5	Pembayaran Premi	7	7	6,5	6	6	6,5	Sudah OK!
6	Chatbot AI	6,5	7	7	7	6	6,7	Sudah OK!

Gambar 5.14 Hasil Nilai SEQ terkait mudah memahami penggunaan fitur

09B- Dari skala 1 sampai 7, Seberapa menarik visualnya saat melihat halaman di Aplikasi ASBUN?								
#	Halaman Mockup	Responden 1	Responden 2	Responden 3	Responden 4	Responden 5	Rata-rata	Status
1	Sign Up	6	6	6,5	6	6	6,1	Sudah OK!
2	Login	6,5	6	6,5	7	6	6,4	Sudah OK!
3	Paket Asuransi	6,5	7	7	7	6,5	6,8	Sudah OK!
4	Kustomisasi Asuransi	6,5	7	7	6	6	6,5	Sudah OK!
5	Pembayaran Premi	6,5	7	7	6,5	6,5	6,7	Sudah OK!
6	Chatbot AI	6,5	6	7	7	6	6,5	Sudah OK!

Gambar 5.15 Hasil Nilai SEQ terkait mudah Visual fitur

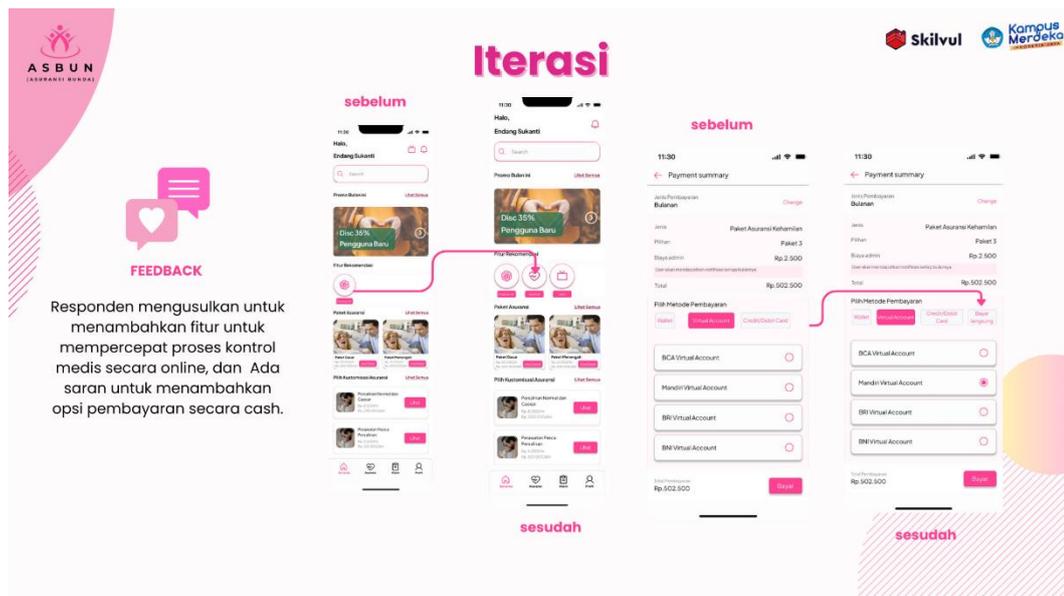
## 5.4 HASIL

Setelah peneliti melakukan *usability testing* dengan melibatkan lima responden, didapatkan hasil iterasi desain untuk empat fitur utama dari aplikasi ASDA. Perubahan ini dilakukan berdasarkan masukan dan hasil analisis dari sesi pengujian, dengan tujuan meningkatkan pengalaman pengguna serta memastikan kemudahan navigasi dan aksesibilitas. Iterasi yang dilakukan mencakup penyempurnaan tampilan antarmuka, perbaikan alur penggunaan, serta peningkatan fungsionalitas pada fitur yang diuji. Dengan adanya perbaikan ini, diharapkan aplikasi ASDA dapat lebih intuitif dan sesuai dengan kebutuhan

pengguna sebelum masuk ke tahap pengembangan lebih lanjut. Berikut adalah iterasi desain dan kesimpulan dari hasil *usability testing*:

#### **5.4.1 Iterasi Desain**

Setelah melaksanakan *Usability Testing* dengan responden, peneliti melakukan iterasi pada bagian homepage dan fitur yang diuji, dengan fokus pada peningkatan pengalaman pengguna berdasarkan umpan balik yang diterima. Pada bagian *homepage*, responden mengungkapkan perlunya perbaikan tampilan awal aplikasi untuk meningkatkan keterbacaan dan navigasi yang lebih jelas, serta penataan elemen yang lebih intuitif agar pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi terkait paket asuransi, kustomisasi layanan, pembayaran, dan fitur *ChatBot* AI. Sedangkan pada fitur Pembayaran Harian dan Bulanan, iterasi dilakukan untuk menyederhanakan alur pembayaran, berdasarkan saran dari beberapa responden yang menginginkan opsi yang lebih fleksibel dan mudah diakses. Beberapa responden merasa bahwa opsi pembayaran sudah baik, namun membutuhkan penyesuaian dalam hal visual dan pengaturan agar lebih jelas dan mudah dipahami, terutama dalam menentukan pilihan metode pembayaran yang sesuai. Oleh karena itu, peneliti melakukan perubahan pada desain interface, menambahkan deskripsi yang lebih terperinci, dan memperbaiki elemen navigasi pada fitur-fitur tersebut. Dengan iterasi ini, peneliti berharap aplikasi dapat lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna, serta meningkatkan kemudahan penggunaan secara keseluruhan. Berikut adalah iterasi yang diperoleh dari umpan balik responden:



Gambar 5.16 Iterasi

Iterasi ini dilakukan dengan menambahkan fitur kontrol medis online untuk mempercepat proses layanan serta memperluas opsi pembayaran, termasuk metode tunai, guna meningkatkan kemudahan dan fleksibilitas bagi pengguna.

#### 5.4.2 Kesimpulan Usability

Peneliti dan tim menganalisis hasil dari *usability testing*, baik dalam aspek kuantitatif maupun kualitatif, untuk mengidentifikasi temuan-temuan utama. Melalui analisis ini, peneliti mendapatkan kesimpulan mengenai area yang perlu diperbaiki dan tantangan yang dihadapi oleh pengguna. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti merumuskan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan memperbaiki elemen-elemen *usability* yang kurang optimal, agar aplikasi menjadi lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Tabel 5.7 Kesimpulan *Usability Testing*

No	Fitur	Kesimpulan
1	Fitur Paket Asuransi	Fitur ini mendapat apresiasi positif dari

		responden, terutama karena adanya pilihan paket asuransi yang bervariasi (dasar, menengah, premium), yang dianggap penting untuk memberikan perlindungan kepada ibu dan janin. Skala kemudahan pemahaman dan visualnya juga cukup baik, dengan rata-rata nilai antara 6,5 hingga 7. Meskipun demikian, beberapa responden memberikan masukan untuk menambahkan deskripsi yang lebih rinci terkait manfaat dari setiap paket asuransi, guna memperjelas pemahaman pengguna.
2	Fitur Kustomisasi Layanan	Fitur ini mendapatkan apresiasi karena dianggap fleksibel dan memudahkan pengguna untuk menyesuaikan layanan sesuai dengan kebutuhan mereka. Responden juga merasa fitur ini cukup mudah digunakan, dengan skor rata-rata antara 6 hingga 7. Namun, meskipun tidak ada kesulitan signifikan yang ditemukan, beberapa responden menyarankan bahwa ukuran layar yang kecil, terutama di laptop, dapat mengurangi kenyamanan penggunaan.
3	Fitur Pembayaran	Fitur ini mendapat apresiasi karena menyediakan berbagai metode pembayaran, termasuk mobile banking dan pilihan bank, yang dianggap memudahkan pengguna. Skema pembayaran harian dan bulanan juga diterima dengan baik dan dianggap memadai. Meskipun tidak ada masalah teknis yang dilaporkan, beberapa responden mengusulkan adanya opsi pembayaran secara tunai untuk memberikan lebih banyak pilihan bagi pengguna.
4	Fitur <i>Chat Bot</i> AI	Fitur <i>Chat Bot</i> AI mendapat apresiasi karena sangat membantu pengguna dalam mendapatkan informasi terkait asuransi tanpa harus bertanya langsung ke pihak asuransi. Responden menilai fitur ini mudah digunakan dan memiliki tampilan visual yang menarik, dengan skor rata-rata antara 6 hingga 7. Meskipun ada sedikit kesulitan pada navigasi tombol di beberapa fitur, masalah ini tidak dianggap signifikan dan tidak mengganggu penggunaan fitur chatbot secara keseluruhan.

Tabel ini menyajikan kesimpulan dari hasil usability testing empat fitur

utama aplikasi ASDA (Asuransi Bunda). Fitur Paket Asuransi mendapat apresiasi karena menyediakan berbagai pilihan paket yang sesuai dengan kebutuhan perlindungan ibu dan janin, dengan kemudahan pemahaman dan visual yang cukup baik, meskipun beberapa responden menyarankan penambahan deskripsi lebih rinci mengenai manfaat setiap paket. Fitur Kustomisasi Layanan dinilai fleksibel dan mudah digunakan, namun beberapa responden mengusulkan peningkatan ukuran layar di perangkat laptop untuk kenyamanan lebih. Fitur Pembayaran dihargai karena menyediakan beragam metode pembayaran yang memudahkan pengguna, dan meskipun tidak ada masalah teknis, ada usulan untuk menambahkan opsi pembayaran tunai. Fitur *ChatBot* AI mendapatkan penilaian positif karena memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi terkait asuransi, dengan tampilan menarik dan navigasi yang mudah, meskipun terdapat sedikit kesulitan dengan tombol pada beberapa fitur yang tidak mengganggu penggunaan secara keseluruhan. Secara keseluruhan, meskipun setiap fitur memiliki kelebihan, ada beberapa area yang perlu perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

