

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era digital saat ini, situs web memainkan peran penting dalam memberikan informasi dan layanan kepada pengguna. Namun, masalah yang sering ditemui seperti desain yang tidak menarik, navigasi yang rumit, dan interaksi yang tidak intuitif dapat menghambat efektivitas dan efisiensi pengguna dalam memanfaatkan situs web.

PasarPolis, yang didirikan pada tahun 2014, adalah perusahaan asuransi *online* pertama di Indonesia. Perusahaan ini bertujuan untuk menjadi penyedia layanan asuransi terdepan di Indonesia dengan menawarkan solusi asuransi yang mudah diakses, cepat, dan terjangkau. PasarPolis menyediakan berbagai produk asuransi, termasuk asuransi kesehatan, asuransi jiwa, asuransi kecelakaan, asuransi perjalanan, dan asuransi kendaraan. Namun, situs *web Employee Benefit* PasarPolis saat ini menghadapi beberapa tantangan, termasuk tampilan yang kurang menarik, navigasi yang rumit, dan interaksi yang kurang intuitif, sehingga menyulitkan karyawan dalam mencari informasi dan mengakses layanan *employee benefit* PasarPolis secara efektif.

Oleh karena itu, diperlukan perancangan ulang *user interface* dan *user experience* dari situs *web Employee Benefit* PasarPolis agar lebih *user-friendly* dan mudah diakses oleh karyawan perusahaan. Metode *design thinking* dipilih sebagai pendekatan dalam penelitian ini karena metode ini berfokus pada lima tahapan utama, yaitu pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna (*Empathize*), pendefinisian masalah (*Define*), ide kreatif (*Ideate*), pembuatan desain antarmuka (*prototype*), dan pengujian berulang (*usability testing*).

Dengan menerapkan pendekatan ini, diharapkan desain antarmuka dan pengalaman pengguna (*user experience*) dari situs web *Employee Benefit* PasarPolis dapat ditingkatkan secara optimal. Melalui perbaikan pada antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna, situs web dapat memberikan layanan yang lebih efektif dalam menyampaikan informasi kepada pengguna dan meningkatkan kualitas layanannya. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan yang relevan dalam mengatasi masalah yang dihadapi oleh situs web *Employee Benefit* PasarPolis terkait dengan antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna.

1.2. Perumusan Masalah

Website PasarPolis kurang *user friendly*, sehingga hal ini menyebabkan karyawan kesulitan untuk mencari informasi dan mengakses layanan *employee benefit* PasarPolis secara efektif. Oleh karena itu, diperlukan perancangan ulang *user interface* dan *user experience website Employee Benefit* PasarPolis agar lebih *user friendly* dan mudah digunakan oleh karyawan perusahaan.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menerapkan metode *design thinking* dalam perancangan *user interface* dan *user experience website employee benefit* PasarPolis.
2. Menerapkan pengujian *usability testing* pada *design user interface* dan *user experience website employee benefit* PasarPolis

1.4. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, untuk mencapai tujuan dalam pembuatan rancangan *design UI/UX website* maka perlu dilakukan pembatasan masalah terhadap *design UI/UX* yang dibuat, sebagai berikut:

- a. Fokus pada perancangan *user interface* dan *user experience* pada *website* PasarPolis yang ditujukan untuk memberikan manfaat bagi karyawan atau *employee benefit*.
- b. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menghasilkan *prototype design website* yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna serta mudah digunakan dan diakses.
- c. Penelitian ini hanya fokus pada perancangan *user interface* dan *user experience*, dan tidak membahas aspek bisnis atau keuangan yang terkait dengan *employee benefit*.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menghasilkan perancangan situs web yang lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna atau karyawan, khususnya dalam konteks manfaat bagi karyawan.
2. Memberikan kontribusi bagi pengembangan metode perancangan *Design Thinking* dalam aplikasinya pada perancangan *website* untuk *employee benefit*.
3. Meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan *website* PasarPolis untuk *employee benefit*.
4. Penelitian ini dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan yang dapat digunakan oleh pengembang *website* untuk meningkatkan *user interface* dan *user experience website* tersebut.
5. Penelitian ini dapat menjadi salah satu portofolio yang berguna bagi peneliti dalam menunjukkan kemampuan dan kompetensi di bidang ini