

## ABSTRAK

Kesehatan adalah harta yang tak ternilai bagi manusia, namun tantangan dan biaya yang terkait dengan perawatan kesehatan dapat menjadi beban yang signifikan bagi individu dan keluarga. Dalam usaha untuk mengatasi risiko finansial yang terkait dengan perawatan medis, asuransi kesehatan telah menjadi alat yang penting dan semakin relevan. PT Vertika Technologies Nusantara atau yang sering disebut Rey adalah perusahaan yang bergerak pada bidang teknologi kesehatan yang menyediakan produk penunjang kesehatan berupa asuransi kesehatan. Rey menyediakan *website* bernama *rey.id* yang dapat diakses oleh pengguna untuk melakukan pembelian produk asuransi yang mereka tawarkan secara daring. Pada saat menjalankan bisnis nya Rey mengalami penurunan nilai konversi pengguna yang signifikan pada proses pembelian produk mereka. Dengan adanya penurunan konversi pelanggan Rey melakukan uji *usability* yang menghasilkan *success rate* sebesar 75,93%. Dari akhir pengujian tersebut dilakukan pengambilan *feedback* dari responden dan menghasilkan 46,67% *feedback* positif serta 71,11% *feedback* negatif, yang mana hal tersebut menunjukkan bahwa kebanyakan responden memiliki masalah pada *website* *rey.id*.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang ulang *user interface* dan *user experience* pada *website* *rey.id* menggunakan metode *Design Thinking*. Dengan perancangan *user interface* dan *user experience* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna maka produk memiliki kesempatan lebih besar untuk digunakan oleh pengguna yang membutuhkan, sehingga *user interface* dan *user experience* yang buruk akan berdampak kehilangan pengguna. *Design Thinking* dipilih sebagai pendekatan utama karena memberikan fokus yang kuat pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan pengalaman pengguna dan iterasi design yang didasarkan pada umpan balik oleh pengguna. Pendekatan tersebut mencakup beberapa tahapan yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test* untuk mengembangkan solusi yang inovatif berdasarkan kebutuhan pengguna. Perancangan ulang tersebut menghasilkan peningkatan nilai *usability* pada *success rate* menjadi 96,63% dan juga menghasilkan *feedback* positif sebesar 89% serta *feedback* negatif yang turun menjadi 28,29%.

Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa metode *Design Thinking* mampu menghasilkan rekomendasi *prototype* dapat meningkatkan kenyamanan berdasarkan keinginan pengguna. Hal tersebut diperkuat dengan pengujian menggunakan metode *Think Aloud* yang menunjukkan peningkatan nilai *usability* pada *success rate* dan *feedback* pengguna.

Kata Kunci: *user interface*, *user experience*, *design thinking*, asuransi kesehatan

## ABSTRACT

*Health is an invaluable treasure for humans, but the challenges and costs associated with health care can be a significant burden for individuals and families. In an effort to address the financial risks associated with medical care, health insurance has become an important and increasingly relevant tool. PT Vertika Technologies Nusantara or what is often called Rey is a company operating in the health technology sector that provides health support products in the form of health insurance. Rey provides a website called rey.id which can be accessed by users to purchase the insurance products they offer online. While running his business, Rey experienced a significant decrease in user conversion value in the process of purchasing their products. With the decline in customer conversion, Rey conducted a usability test which resulted in a success rate of 75,93%. At the end of the test, feedback was taken from respondents and resulted in 46,67% positive feedback and 71,11% negative feedback, which shows that most respondents had problems with the rey.id website.*

*This research aims to redesign the user interface and user experience on the rey.id website using the Design Thinking method. By designing a user interface and user experience that suits user needs, the product has a greater chance of being used by users who need it, so that a bad user interface and user experience will result in losing users. Design Thinking was chosen as the main approach because it provides a strong focus on deep understanding of user needs and experiences and design iteration based on user feedback. This approach includes several stages, namely Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Test to develop innovative solutions based on user needs. This redesign resulted in an increase in the usability value in the success rate to 96.63% and also resulted in positive feedback of 89% and negative feedback which decreased to 28.29%.*

*Based on the research that has been carried out, it can be concluded that the Design Thinking method is able to produce prototype recommendations that can increase comfort based on user desires. This is reinforced by testing using the Think Aloud method which shows an increase in usability values in the success rate and user feedback.*

*Keywords: user interface, user experience, design thinking, health insurance*