

PERANCANGAN USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE FITUR DIGITAL BANKING JAGO LAST WISH MENGUNAKAN DESIGN THINKING

Tri Darma Krismanda^a, Nina Setiyawati^b

^{a,b}Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi,
Universitas Kristen Satya Wacana, Jawa Tengah
^a 672018276@student.uksw.edu, ^b nina.setiyawati@uksw.edu

ABSTRAK

Asuransi adalah salah satu jasa keuangan yang mencatatkan pertumbuhan yang signifikan. Keterlambatan asuransi dapat menimbulkan risiko kerugian finansial yang sebenarnya dapat dikelola dan diminimalkan untuk melindungi nyawa. Mengingat pentingnya asuransi, Bank Jago sebagai bank digital yang menjadi pionir dalam keuangan digital di Indonesia ingin menyediakan fitur *Last Wish* kepada pengguna sebagai layanan asuransi yang menitikberatkan pada UI/UX (*User Interface/User Experience*) agar tingkat penerimaan aplikasi ini tinggi di masyarakat. Proses perancangan UI/UX ini menggunakan metode *design thinking* yang menyediakan pendekatan berbasis solusi untuk memecahkan masalah. Pada tahap pertama *design thinking (emphatise)*, permasalahan yang dihadapi oleh Bank Jago mengenai asuransi didefinisikan dalam penelitian ini. Tahap *define*, penelitian ini menyatakan kebutuhan dan masalah pengguna yang dituliskan dalam *Pain Point* dan pertanyaan *How Might We*. Tahap *ideate*, penelitian ini mengklasifikasikan permasalahan yang ada dengan melalui beberapa proses seperti *solution idea*, *affinity diagram* dan *prioritization idea*. Pada tahap *prototype*, desain *mockup* yang sudah dibuat diberikan interaksi antar halaman *mockup* sehingga terbentuk *prototype* yang menyimulasikan bagaimana pengguna berinteraksi dengan desain yang telah dirancang. Kemudian, *prototype* ini diuji coba dengan metode *usability testing* kepada 5 responden yang dipilih berdasarkan kriteria responden yang merupakan seorang pegawai yang sudah memiliki asuransi dari kantor tempat bekerja. Hasil *usability testing* dari masing-masing responden dirata-rata yang kemudian dibandingkan dengan skala SEQ dan dapat disimpulkan bahwa desain *prototype* ini memiliki respon positif dari responden.

Kata kunci: *User Experience, User Interface, Design Thinking, Asuransi*

ABSTRACT

Insurance is one of the financial services that recorded significant growth. Delay in insurance can pose a risk of financial loss which can be managed and minimized to protect lives. Given the importance of insurance, Bank Jago as a digital bank that is a pioneer in digital finance in Indonesia wants to provide the *Last Wish* feature to users as an insurance service that focuses on UI/UX (*User Interface/User Experience*) so that the acceptance rate of this application is high in the community. This UI/UX design process uses a design thinking method that provides a solution-based approach to solving problems. In the first stage of design thinking (*emphatise*), the problems faced by Bank Jago regarding insurance are defined in this study. Define stage, this research states user needs and problems which are written in *Pain Point* and *How Might We* question. The ideate stage, this research classifies the existing problems by going through several processes such as *solution ideas*, *affinity diagrams* and *prioritization ideas*. At the prototype stage, the mockup design that has been created is given interaction between mockup pages so that a prototype is formed that simulates how users interact with the design that has been designed. Then, this prototype was tested using the usability testing method to 5 respondents who were selected based on the criteria of the respondent who was an employee who already had insurance from the office where he worked. The results of usability testing from each respondent are averaged which is then compared with the SEQ scale and it can be concluded that this prototype design has a positive response from the respondents.

Keywords: *User Experience, User Interface, Design Thinking, Insurance*

1. PENDAHULUAN

Asuransi adalah salah satu jasa keuangan yang mencatatkan pertumbuhan yang signifikan [1], [2]. Banyaknya kebutuhan akan jasa asuransi makin dirasakan, baik oleh perorangan maupun dunia usaha di era modern saat ini. Oleh karena itu, sebuah rencana keuangan diperlukan untuk setiap individu. Untuk mencapai tujuan keuangan, seseorang perlu melakukan rencana keuangan [3]. Hal ini menunjukkan bahwa asuransi semakin dibutuhkan oleh masyarakat modern saat ini.

Asuransi adalah instrumen penting dalam tata kehidupan rumah tangga, yang penting untuk menangani risiko kematian, risiko properti dan lain-lain [4]. Asuransi dalam bentuk kontrak yang menerima perlindungan finansial atau kompensasi dari perusahaan asuransi [5]. Ada berbagai jenis asuransi, antara lain asuransi jiwa, asuransi kesehatan, dan asuransi pendidikan [6].

Asuransi dianggap penting karena membantu individu melindungi keluarga, kekayaan/harta benda, dan diri mereka sendiri dari risiko/kerugian finansial [7]. Asuransi adalah salah satu fondasi terpenting dari keuangan yang sehat. Keterlambatan asuransi dapat menimbulkan risiko kerugian finansial yang sebenarnya dapat dikelola dan diminimalkan untuk melindungi nyawa [8]. Data yang terdapat dalam World Insurance in 2010 yang dirilis oleh Swiss Re (2011) pun menyatakan bahwa Indonesia tergolong negara yang terpuruk dalam upaya perlindungan atau proteksi terhadap jiwa manusia. Indonesia berada di peringkat ke-11 dari 27 negara di Asia. Berkaitan dengan hal tersebut, penting untuk diperhatikan niat dalam membeli asuransi [9].

Mengingat pentingnya asuransi, Bank Jago (bank digital) menyediakan fitur *Last Wish* kepada pengguna sebagai layanan asuransi. Aplikasi Bank Jago merupakan aplikasi keuangan yang bekerja dengan prinsip *life centric*. Jago dirancang untuk menjadi pionir dalam keuangan digital di Indonesia dengan menyediakan solusi keuangan yang berpusat pada kehidupan. Tujuan Jago menjadi bank

berbasis teknologi yang terintegrasi dengan berbagai ekosistem digital Indonesia untuk memenuhi pangsa pasar ritel, UKM, dan *mass market* [10].

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini berfokus pada perancangan UI/UX (*User Interface/User Experience*) aplikasi *mobile* Bank Jago. UX *design* adalah tentang mengidentifikasi dan memecahkan masalah pengguna. UI *design* adalah tentang menciptakan antarmuka yang intuitif, estetik, dan interaktif [11]. Desain UI/UX ini dianggap penting karena penerimaan atau penolakan aplikasi sangat bergantung pada desain keseluruhan. Ini menunjukkan pentingnya UI/UX untuk keberhasilan proyek [12].

Proses perancangan UI/UX ini menggunakan metode *design thinking*. *Design Thinking* adalah suatu metode yang mempertimbangkan kebutuhan pengguna akan inovasi yang diambil dari perangkat perancang untuk selanjutnya diintegrasikan ke dalam kebutuhan pengguna atau pengguna untuk dipadukan dengan teknologi tepat guna, sehingga menjadi produk bisnis yang baik karena dapat memberikan solusi yang efektif untuk masalah [13]. *Design Thinking* menyediakan pendekatan berbasis solusi untuk memecahkan masalah [14] sehingga cocok digunakan dalam metode penelitian ini.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking* yang digambarkan pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Metode *Design Thinking* [15]
Tahapan ini diawali dengan perumusan atau tahap *Empathise*. *Empathise* adalah pendekatan dengan melakukan penelitian

untuk mendapatkan pemahaman pribadi tentang kebutuhan pengguna [16]. Pada penelitian ini, *emphatise* dilakukan dengan cara melakukan *secondary research* yaitu dengan mencari mencari referensi pada sumber literasi *online*, dan membuat rangkuman pada sesi penjelasan dan tanya jawab terkait permasalahan yang dihadapi oleh Bank Jago. Berdasarkan *secondary research* tersebut, didapatkanlah data sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil *Secondary Research*

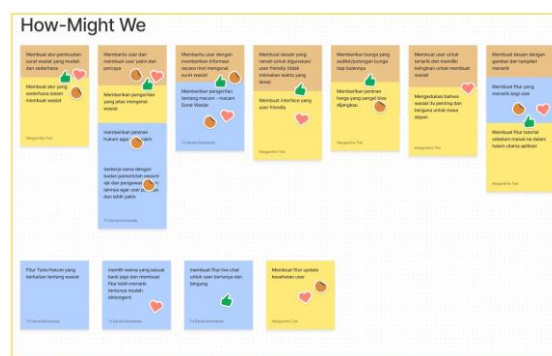
No	Hasil Temuan Riset	Sumber
1.	Masyarakat kurang informasi dan pengetahuan tentang surat wasiat	Bank Jago Challenge Partner [17]
2.	Banyaknya waktu, biaya serta kerumitan proses pembuatan surat wasiat	
3.	Masyarakat berasumsi bahwa wasiat kurang penting	
4.	Masyarakat mempunyai stigma negatif dan tidak percaya dengan lembaga yang menawarkan jasa pembuatan wasiat	
5.	Banyak terjadi pembagian harta keluarga tidak sesuai dengan yang diamanatkan	
6.	Masyarakat belum memiliki perencanaan untuk masa depan	
7.	Diperlukan sosialisasi peran penting asuransi	
8.	Diperlukan sosialisasi bagaimana cara kerja asuransi	
9.	Diperlukannya transparansi dan kejelasan perusahaan pengelola asuransi	

Tahap berikutnya adalah *define*. *Define* dilakukan dengan menyatakan kebutuhan dan masalah pengguna [18]. Pada tahapan ini merupakan tahap dimana semua permasalahan yang dirasakan oleh pengguna dijabarkan, kemudian ditarik *Pain Point* dan dikerucutkan lagi menjadi *How-Might We (HMW)* yaitu proses klasifikasi detail permasalahan yang dihadapi oleh pengguna.



Gambar 2. Pain Point

Pada Gambar 2 merupakan *Pain Point* merupakan hasil pencarian permasalahan pada tahap *Empathise* yang kemudian akan dicarikan ide dan solusi berdasarkan permasalahan yang sudah berhasil dijabarkan, yang berguna untuk perancangan desain aplikasi *mobile* Bank Jago.

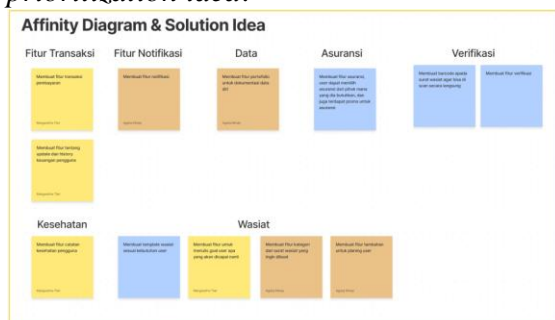


Gambar 3. How-Might We

Gambar 3 di atas merupakan hasil dari proses *How Might We* atau mengubah suatu pernyataan menjadi pertanyaan. *How Might We* adalah aktivitas *Design Thinking* dimana peserta hanya mengulangi tantangan yang dikenal sebagai pertanyaan yang dimulai dengan “Bagaimana Kita Bisa” [19]. Melalui

proses *How Might We*, dihasilkan beberapa inti permasalahan yang sudah berhasil didapatkan. Dari Gambar 3 didefinisikan HMW fitur Jago Last Wish, yaitu: "membuat fitur yang membantu pengguna mendapatkan informasi dan memahami surat wasiat dengan mudah serta meningkatkan kepercayaan masyarakat pada asuransi". Setelah mendapatkan pertanyaan tersebut, penulis akan mencari beberapa ide solusi untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pada *How Might We* tersebut.

Tahap selanjutnya adalah *ideate*. *Ideate* adalah menantang asumsi dan menciptakan ide [18]. Tahapan ini dilakukan dengan mencari ide dan solusi dari permasalahan dari pengguna. Dari tahap ini memiliki hasil sebuah ide tertulis yang kemudian dijadikan sebagai beberapa fitur-fitur pada aplikasi *mobile* Bank Jago. Pada tahap *Ideate* ini juga akan dibuat *user flow*, *wireframe* dan *UI style guide* yang akan menjadi patokan dalam pembuatan desain dari fitur-fitur yang akan dibuat. Di dalam tahap *ideate*, terdapat beberapa proses seperti *solution idea*, *affinity diagram* dan *prioritization idea*.



Gambar 4. *Solution Idea & Affinity Diagram*

Solution idea dan *affinity diagram* diatas merupakan hasil ide dan solusi berdasarkan pertanyaan-pertanyaan pada *HMW* dan permasalahan pada tahap *Empathise* dan *Define*. Pada tahapan *Ideate* terdapat proses *Idea Prioritization* yang mengidentifikasi ide-ide yang memiliki potensi terbesar [20]. Beberapa ide dan solusi yang berhasil didapat, penulis kelompokkan menjadi beberapa bagian sebagai berikut:

1. Fitur Transaksi

Pada fitur transaksi terdapat 2 ide dan solusi sebagai berikut:

- Membuat fitur transaksi pembayaran.

- Membuat fitur tentang *update* dan *history* keuangan pengguna.

2. Fitur Notifikasi

Pada fitur notifikasi terdapat 1 ide dan solusi yaitu dengan membuat fitur notifikasi.

3. Fitur Data

Pada fitur data terdapat 1 ide dan solusi yaitu dengan membuat fitur portofolio untuk dokumentasi data diri.

4. Fitur Asuransi

Pada fitur asuransi terdapat 1 ide dan solusi yaitu dengan membuat fitur asuransi dimana pengguna dapat memilih asuransi dari pihak mana yang dibutuhkan dan juga terdapat promo asuransi.

5. Fitur Verifikasi

Pada fitur verifikasi terdapat 2 ide dan solusi sebagai berikut:

- Membuat barcode pada surat wasiat agar *user* bisa *scan* secara langsung.
- Membuat fitur verifikasi.

6. Fitur Kesehatan

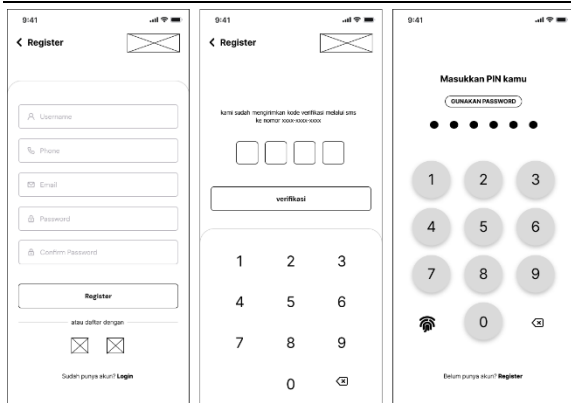
Pada fitur kesehatan terdapat 1 ide dan solusi yaitu dengan membuat fitur catatan kesehatan pengguna.

7. Fitur Wasiat

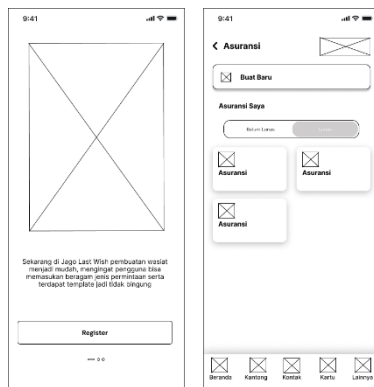
Pada fitur wasiat terdapat 4 ide dan solusi sebagai berikut:

- Membuat *template* wasiat sesuai kebutuhan *user*.
- Membuat fitur untuk menulis *goal user* apa yang akan dicapai nanti.
- Membuat fitur kategori dari surat wasiat yang ingin dibuat.
- Membuat fitur tambahan untuk *planning user*.

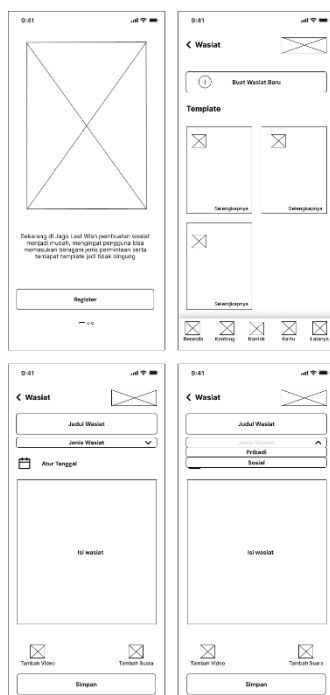
Dari tahap ini, *user flow*, *wireframe* dan *UI style guide* telah dihasilkan. *User flow* adalah langkah-langkah yang dilakukan oleh pengguna melalui aplikasi untuk menyelesaikan tugas-tugas tertentu [21]. *User flow* dari setiap diagram akan menjadi patokan dalam pembuatan dan pengembangan fitur yang sedang dikerjakan.



Gambar 10. Wireframe login dan registrasi

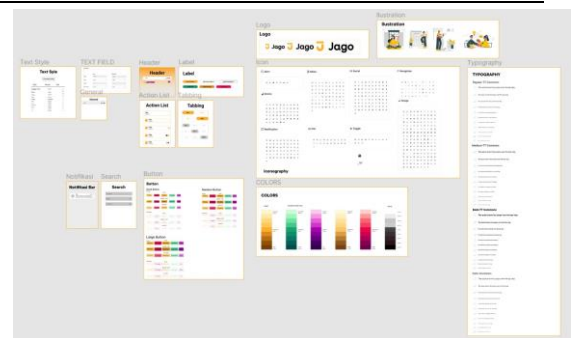


Gambar 11. Wireframe fitur asuransi



Gambar 12. Wireframe fitur surat wasiat

UI style guide merupakan bagian penting dari desain yang dapat digunakan sebagai panduan dalam mendesain antarmuka pengguna [23]. Berikut adalah *UI style guide* desain aplikasi Bank Jago:



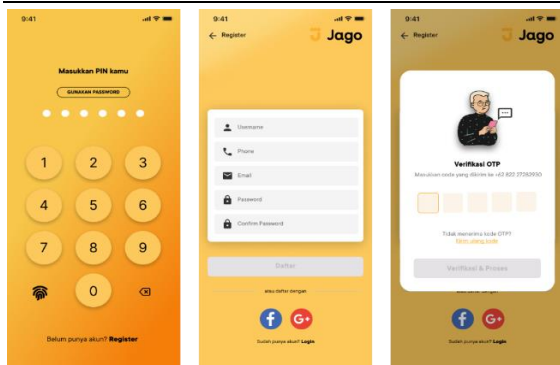
Gambar 13. UI style guide

Gambar 13 di atas merupakan *UI style guide* yang berisi beberapa aturan yang dibuat oleh penulis agar lebih konsisten dan lebih efisien dari segi waktu dalam perancangan *prototype* nantinya. Pemilihan warna, pemilihan *icon*, dan pemilihan *font* disesuaikan dan dibuat semirip mungkin dengan aplikasi Bank Jago yang sudah ada. *UI style guide* berisi panduan implementasi khusus, referensi *visual*, dan prinsip desain yang berisi seperti *button style*, *text field*, dan *card button*.

Tahap selanjutnya adalah prototipe dengan merancang prototipe berdasarkan rekomendasi ide solusi ke dalam bentuk rancangan antarmuka pengguna. Tahap terakhir adalah *test* yaitu dengan menguji dan mendemonstrasikan kepada pengguna. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mendapatkan umpan balik pengguna.

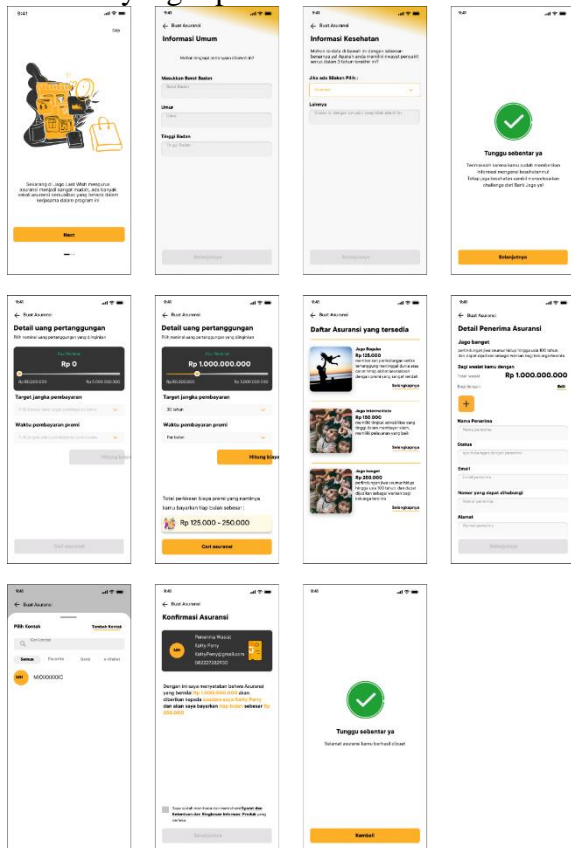
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah merancang *wireframe*, tahap *design thinking* selanjutnya adalah *prototype*. Tahap *prototype* dilakukan dengan membuat solusi untuk menyelidiki solusi utama yang dihasilkan dalam fase *ideate* [18]. Melalui tahap ini dihasilkan *mockup* sebagai berikut:



Gambar 14. Tampilan login dan registrasi

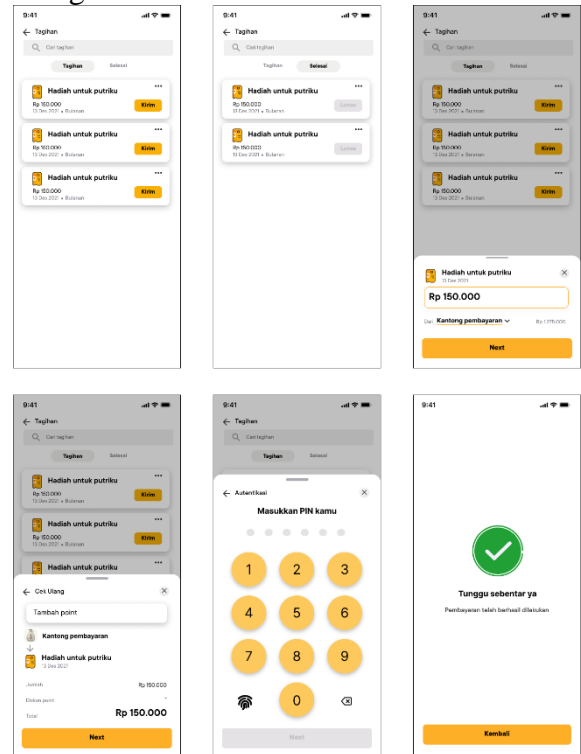
Pada proses login, sistem akan mengecek ke server apakah email dan password tersebut teregistrasi sebagai akun atau tidak. Jika sudah memiliki akun maka pengguna akan diarahkan ke halaman home. Jika belum memiliki akun maka pengguna akan disarankan untuk melakukan registrasi akun dengan mengisi data diri yang diperlukan.



Gambar 15. Tampilan fitur asuransi

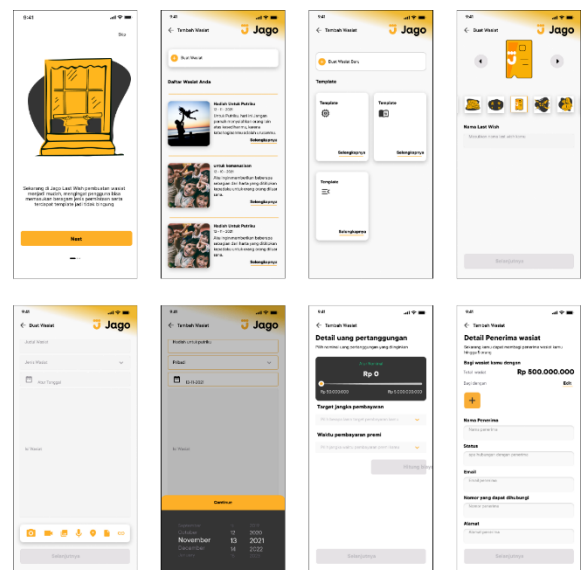
Melalui fitur asuransi, pengguna bisa menambahkan asuransi dengan mengisi data yang diperlukan demi pengajuan asuransi. Pengguna wajib membayar asuransi yang telah dibuat agar status asuransinya lunas. Fitur ini juga memungkinkan pengguna untuk klaim asuransi dengan mengisi form yang telah

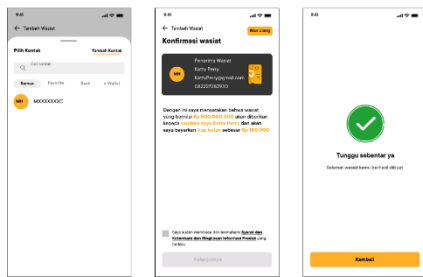
ditentukan oleh Bank Jago. Selain itu, fitur ini juga terdapat penjelasan asuransi mengenai simulasi asuransi.



Gambar 16. Tampilan fitur keuangan

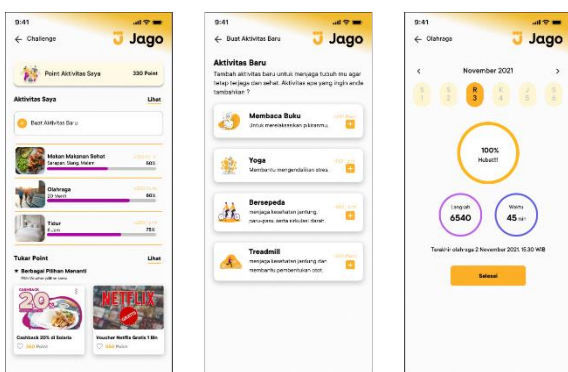
Fitur keuangan menampilkan daftar tagihan dan history tagihan dari pengguna. Dari halaman daftar tagihan, pengguna bisa melihat datanya dan melakukan pembayaran dengan memilih metode tertentu. Setelah pembayaran berhasil, tagihan akan muncul sebagai history tagihan yang sudah lunas.





Gambar 17. Tampilan fitur surat wasiat

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk membuat surat wasiat berdasarkan *template* dari Bank Jago ataupun membuat *template* sendiri. Surat wasiat yang akan dibuat memiliki dua jenis yaitu untuk sosial dan pribadi. Pengguna diwajibkan mengisi data sebagai isi dari surat wasiat yang meliputi detail pertanggung jawaban biaya dan penerima wasiat. Di fitur ini, pengguna juga bisa melihat surat wasiat yang ada sekaligus mengeditnya. Fitur ini juga menyediakan perencanaan masa depan bagi pengguna dengan memberikan *input* beberapa data.



Gambar 18. Tampilan fitur hiburan

Fitur hiburan memungkinkan pengguna untuk mengerjakan beberapa *challenge*. Setelah berhasil menyelesaikan *challenge*, pengguna akan mendapatkan poin. Poin inilah yang digunakan oleh pengguna untuk ditukarkan menjadi hadiah yang disediakan Bank Jago. Pengguna juga dapat melihat *history* penukaran poin.

Prototype aplikasi *mobile* Bank Jago dibangun dengan *tool* Figma. Setelah desain *mockup* diberikan interaksi antar halaman *mockup* sehingga terbentuk prototipe yang menyimulasikan bagaimana pengguna berinteraksi dengan desain yang telah dirancang [24].

Setelah prototipe selesai, dilakukan *usability testing* dengan 5 responden. *Usability*

testing adalah cara untuk melihat apakah pengguna dapat menggunakan aplikasi tanpa masalah, seberapa efisien dan efektif aplikasi membantu mereka mencapai tujuan mereka, dan apakah mereka senang dengan aplikasi yang mereka gunakan [25]. Pada proses *usability testing*, responden diminta melakukan beberapa *task* pada prototipe.

Adapun kriteria responden adalah seorang pegawai yang sudah memiliki asuransi dari kantor tempat bekerja. *Usability testing* dilakukan guna mengetahui apakah pengguna puas dan memahami fitur *Last Wish* pada aplikasi Bank Jago. *User Research* dibagi menjadi 6 *task*:

- 1) Pengguna diminta untuk menjalankan aplikasi dan melewati *Onboarding* pada aplikasi Jago *Last Wish*.
- 2) Pengguna diarahkan untuk masuk pada halaman **HOME**. Jika sudah masuk pada halaman *home*, pengguna diminta untuk masuk ke menu Cek Kesehatan, kemudian pengguna diminta untuk memasukkan data berat badan dan tinggi badan. Kemudian pengguna diminta untuk memilih penyakit yang sedang diderita.
- 3) Pengguna diminta untuk masuk ke fitur **KEUANGAN**, kemudian minta pengguna untuk masuk ke Analisis Pengeluaran, kemudian minta pengguna untuk *download* tagihan pada bulan November.
- 4) Pengguna diminta untuk kembali ke halaman **KEUANGAN**, kemudian pengguna diminta untuk melakukan pembayaran asuransi. Pengguna diminta untuk memilih asuransi jiwa dan melanjutkan pembayaran hingga selesai.
- 5) Setelah kembali ke menu **HOME**, pengguna diminta untuk masuk ke bagian **NOTIFIKASI**.
- 6) Pengguna diminta untuk masuk ke halaman **ASURANSI**, pengguna diminta untuk memilih asuransi

kesehatan, melakukan transaksi asuransi hingga selesai, kemudian masukan pemberkasan, hingga melakukan panggilan bersama notaris yang dipilih.

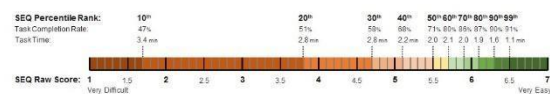
Usability testing dilakukan dengan menggunakan metode SEQ (*Single Ease Question*). SEQ adalah salah satu metode pengujian yang digunakan untuk mengukur kemudahan yang dirasakan pengguna setelah menyelesaikan tugas yang diberikan [26]. SEQ terdiri dari satu pertanyaan dengan skala Likert 1 yang berarti sangat sulit sampai 7 yang berarti sangat mudah[27]. Berikut adalah hasil *user research* dengan metode SEQ (*Single Ease Question*) yang dimasukkan ke dalam Tabel 2.

Tabel 2. Hasil *User Research* Tiap *Task*

Task	Pertanyaan	User	Hasil	Rata-rata
1	Seberapa tingkat kemudahan proses <i>task</i> ini?	User 1	7	6.9
		User 2	6.5	
		User 3	7	
		User 4	7	
		User 5	7	
2	Seberapa tingkat kemudahan proses <i>task</i> ini?	User 1	6.5	6.6
		User 2	7	
		User 3	6.5	
		User 4	6.5	
		User 5	6.5	
3	Seberapa tingkat kemudahan proses <i>task</i> ini?	User 1	6	6
		User 2	6	
		User 3	6	
		User 4	6	
		User 5	6	
4	Seberapa tingkat kemudahan proses <i>task</i> ini?	User 1	6	6
		User 2	6	
		User 3	6	
		User 4	6	

		User 5	6	
5	Seberapa tingkat kemudahan proses <i>task</i> ini?	User 1	7	6.8
		User 2	7	
		User 3	6	
		User 4	7	
		User 5	7	
6	Seberapa tingkat kemudahan proses <i>task</i> ini?	User 1	6	6.2
		User 2	7	
		User 3	6	
		User 4	6	
		User 5	6	

Melalui tiap *task* tersebut, didapatkanlah hasil berupa angka yang merupakan acuan tingkat penerimaan pengguna. Angka tersebut dibandingkan dengan skala SEQ.



Gambar 19. Skala SEQ

Hasil dari SEQ keseluruhan dapat menjadi bahan evaluasi yang harapannya fitur yang diuji dapat memberikan kemudahan bagi pengguna sehingga meningkatkan loyalitas pengguna dan pengalaman yang baik. Dari skala tersebut dapat dilihat dalam Tabel 2 bahwa rata-rata hasil berjarak di angka 6 hingga 7 yang jika dilihat dengan skala SEQ pada Gambar 19 mengindikasikan bahwa aplikasi ini mudah untuk digunakan. Dari Tabel 2 juga, dapat disimpulkan bahwa prototipe ini sudah sangat baik. Melalui wawancara, aplikasi ini mendapatkan beberapa *feedback* dari responden mengenai fitur dan tampilan. Semua responden memberikan penilaian yang baik terhadap desain aplikasi.

4. KESIMPULAN

Dari seluruh tahapan pada metode *design thinking*, telah dihasilkan desain aplikasi *mobile* Bank Jago yang menitikberatkan pada fitur *Last Wish*. *Design thinking* adalah suatu metode yang mempertimbangkan kebutuhan pengguna dan kemudian diimplementasikan menjadi teknologi yang memenuhi kebutuhan pengguna. Metode *design thinking* bermanfaat dalam penelitian ini karena *prototype* yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan Bank Jago yaitu dengan membuat sebuah fitur *Last Wish* yang menekankan pada asuransi dan surat wasiat. Berdasarkan hasil *testing* yang telah dilakukan, desain aplikasi ini sudah cukup memenuhi kebutuhan pengguna dan mudah digunakan. Solusi tersebut akan membantu pengguna untuk memilih asuransi sesuai dengan kebutuhan dan anggaran/tujuan keuangan mereka sehingga dapat memudahkan pengguna untuk bersiap secara finansial untuk kejadian yang tidak terduga.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. P. Pratama, “Kinerja Kuartal I/2021 Industri Asuransi Umum Tokcer, Ini Pemicunya,” May 02, 2021. <https://finansial.bisnis.com/read/20210502/215/1389293/kinerja-kuartal-i2021-industri-asuransi-umum-tokcer-ini-pemicunya> (accessed Jul. 02, 2022).
- [2] Otoritas Jasa Keuangan, “Statistik Asuransi April 2021,” Jakarta, May 2021.
- [3] G. v. Hallman and J. S. Rosenbloom, *Personal Financial Planning*. New York: McGraw-Hill, 2003.
- [4] A. Adisaputro, S. Suryoko, and H. Susanta Nugraha, “Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan (Studi Kasus pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang),” Semarang.
- [5] J. Kagan, “Insurance,” Oct. 12, 2021. <https://www.investopedia.com/terms/i/insurance.asp> (accessed Jun. 11, 2022).
- [6] Manulife, “Kenali Jenis-Jenis Asuransi untuk Kebutuhanmu.” <https://www.manulife.co.id/id/artikel/kenali-jenis-jenis-asuransi-untuk-kebutuhanmu.html> (accessed Jun. 11, 2022).
- [7] Prudential, “The Importance of Insurance.” <https://www.icicirulife.com/insurance/insurance-importance.html> (accessed Jun. 11, 2022).
- [8] Manulife, “Jangan Lagi Menunda, Inilah Mengapa Anda Perlu Asuransi Jiwa dan Kesehatan”, Accessed: Jun. 11, 2022. [Online]. Available: <https://www.manulife.co.id/id/artikel/jangan-lagi-menunda-inilah-mengapa-anda-perlu-asuransi-jiwa-dan-kesehatan.html>
- [9] N. Astri Pratiwi and Hartoyo, “Analisis Niat Beli Asuransi Jiwa pada Mahasiswa: Aplikasi Theory Of Planned Behavior,” *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, vol. 7, pp. 58–66, Jan. 2014.
- [10] Bank Jago, “Tentang Jago.”
- [11] E. Lamprecht, “The Difference Between UX and UI Design – A Beginner’s Guide,” Jun. 07, 2022. <https://careerfoundry.com/en/blog/ux-design/the-difference-between-ux-and-ui-design-a-laymans-guide/> (accessed Jun. 11, 2022).
- [12] A. Kumar, “Why UI UX is Highly Crucial to a Successful Project.” <https://www.tricksmachine.com/2019/08/why-ui-ux-highly-crucial-successful-project.html> (accessed Jun. 11, 2022).
- [13] M. Lutfi Lazuardi and I. Sukoco, “Design Thinking David Kelley & Tim Brown: Otak Dibalik Penciptaan Aplikasi Gojek,” *Organum*, vol. 2, pp. 1–11, 2019.
- [14] Binus, “Design Thinking: Pengertian, Tahapan dan Contoh Penerapannya,” 2020.

- <https://sis.binus.ac.id/2020/03/17/design-thinking-pengertian-tahapan-dan-contoh-penerapannya/> (accessed Apr. 28, 2022).
- [15] R. F. Dam and T. Y. Siang, “Stage 2 in the Design Thinking Process: Define the Problem and Interpret the Results ,” 2020. <https://www.interaction-design.org/literature/article/stage-2-in-the-design-thinking-process-define-the-problem-and-interpret-the-results> (accessed Jul. 02, 2022).
- [16] Interaction Design Foundation, “Emphatize.” <https://www.interaction-design.org/literature/topics/empathize> (accessed Jun. 27, 2022).
- [17] Bank Jago, “UX Challenge - Bank Jago.” <https://skilvul.com/challenges/bank-jago-ux-challenge> (accessed Jun. 27, 2022).
- [18] R. F. Dam, “The 5 Stages in the Design Thinking Process ,” Jun. 06, 2022. <https://www.interaction-design.org/literature/article/5-stages-in-the-design-thinking-process> (accessed Jun. 27, 2022).
- [19] Odell Keller, “The ‘HOW MIGHT WE’ Method.” <https://www.odellkeller.com/the-how-might-we-method/> (accessed Jun. 27, 2022).
- [20] J. Kylliäinen, “Idea Prioritization – How to Succeed?,” Dec. 14, 2018. <https://www.viima.com/blog/idea-prioritization> (accessed Jun. 27, 2022).
- [21] Startup Studio Indonesia, “Apa Itu User Flow dan Apa Pentingnya Bagi Startup?,” Aug. 28, 2021. <https://startupstudio.id/user-flow/> (accessed Jun. 27, 2022).
- [22] Dicoding, “Apa itu Wireframe? Perbedaan Wireframe, Mockup, dan Prototype,” May 04, 2021. <https://www.dicoding.com/blog/wireframe-adalah/> (accessed Jun. 27, 2022).
- [23] R. Bahtiar, “Tahapan Membuat Style Guidelines untuk Perancangan UI,” May 31, 2022. <https://techarea.co.id/tahapan-membuat-style-guidelines-untuk-perancangan-ui/> (accessed Jun. 27, 2022).
- [24] Binus, “Perbedaan Wireframe, Mockup dan Prototype ,” Jan. 19, 2018. <https://sis.binus.ac.id/2018/01/19/perbedaan-wireframe-mockup-dan-prototype/> (accessed Jul. 02, 2022).
- [25] Binus, “Kenal Dekat dengan Usability Testing,” Aug. 09, 2018. <https://socs.binus.ac.id/2018/08/09/kenal-dekat-dengan-usability-testing/> (accessed Jul. 02, 2022).
- [26] J. Sauro and J. R. Lewis, *Quantifying the User Experience: Practical Statistics for User Research*. Amsterdam: Elsevier, 2012.
- [27] F. I. Romadhanti and I. Aknuranda, “Evaluasi dan Perbaikan Desain Antarmuka Pengguna Sistem Informasi Musyawarah Masjid menggunakan Goal-Directed Design (GDD) (Studi Kasus : Masjid Ibnu Sina Jl. Veteran Malang),” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 4, pp. 3313–3321, Oct. 2020.