

# Evaluasi usability dan rekomendasi desain perbaikan antarmuka chatbot SOVIA: Studi kasus PT Asuransi Jiwa Sequis Life = Usability evaluation and interface design improvement recommendation of chatbot SOVIA: A case study of PT Asuransi Jiwa Sequis Life

Corry Elsa Noviyanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20518538&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Perkembangan industri asuransi di Indonesia mendorong PT Asuransi Sequis Life meluncurkan inovasi website Super You untuk memberikan akses asuransi ke masyarakat Indonesia. Hasil riset internal tim Super You menunjukkan bahwa pengguna website membutuhkan pendampingan saat pembelian produk asuransi dan ada pihak yang dapat ditanya mengenai asuransi. Oleh karena itu, Sequis Life meluncurkan sebuah chatbot yang bernama SOVIA. Namun, kondisi saat ini menunjukkan bahwa sesi yang mengakses SOVIA hingga ke pembayaran selesai mengalami penurunan. Hal tersebut juga didukung oleh hasil wawancara dengan Head of Digital Super You. Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan evaluasi usability dari chatbot SOVIA kemudian menyusun perancangan rekomendasi perbaikan chatbot SOVIA. Penelitian ini menggunakan pendekatan user-centered design untuk memastikan perancangan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penelitian ini merupakan mixed methods research dengan pengumpulan data kuantitatif dilakukan menggunakan kuesioner dari yang terdiri dari User Experience Questionnaire (UEQ) dan Chatbot Usability Questionnaire (CUQ) dan menghasilkan 17 kelompok isu. Pada penelitian ini juga dilakukan adaptasi CUQ ke dalam Bahasa Indonesia dengan pendekatan cross-cultural adaptation. Metode kualitatif dilakukan dengan usability testing kepada 16 responden yang dipilih dari 100 responden kuesioner daring dan menghasilkan 40 kelompok isu. Hasil dari penggabungan dan eliminasi kelompok adalah 25 kelompok permasalahan yang telah dipetakan ke dalam prinsip heuristic evaluation of conversational design dan menghasilkan 25 rekomendasi solusi perbaikan yang dipetakan ke prinsip Shneiderman's eight golden rules. Hasil solusi perbaikan kemudian dievaluasi oleh 16 responden usability testing dengan wawancara kontekstual dan kuesioner daring yang terdiri UEQ dan CUQ. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan signifikan pada skor CUQ dari  $55,8 \pm 11,4$  menjadi  $75,5 \pm 10,3$ . Hasil evaluasi UEQ menunjukkan peningkatan untuk setiap skala UEQ menjadi baik dan di atas rata-rata. Untuk meningkatkan usability dari chatbot SOVIA ke level yang lebih baik atau sempurna, manajemen PT Asuransi Sequis Life dapat menyusun proses transisi dari fitur Tanya SOVIA dalam chatbot SOVIA ke tim customer service yang lebih memudahkan pengguna

.....The development of the insurance industry in Indonesia prompted PT Asuransi Sequis Life to launch the innovation of Super You website to provide insurance access to the people of Indonesia. The results of the Super You team's internal research show that website users need assistance when purchasing insurance products and there are parties who can be asked about insurance. Therefore, Sequis Life launched a chatbot called SOVIA. However, current conditions indicate that sessions accessing SOVIA until completed payment have decreased. This is also supported by the results of an interview with the Head of Digital Super You. The purpose of this study is to evaluate the usability of the SOVIA chatbot and then develop a design recommendation for the improvement of the SOVIA. This study uses a user-centered design approach to ensure that the design meets the user's needs. This research is a mixed methods research with quantitative

data collection carried out using a questionnaire consisting of the User Experience Questionnaire (UEQ) and the Chatbot Usability Questionnaire (CUQ) and resulted in 17 issue groups. In this study, adaptation of CUQ into Indonesian was also carried out using a cross-cultural adaptation approach. The qualitative method was carried out by usability testing on 16 respondents who were selected from 100 online questionnaire respondents and produced 40 issue groups. The results of combining and eliminating groups are 25 groups of problems that have been mapped into the heuristic evaluation of conversational design principles and resulted in 25 recommendations for improvement solutions that are mapped to the principle of Shneiderman's eight golden rules. The results of the improvement solutions were then evaluated by 16 usability testing respondents with contextual interviews and online questionnaires consisting of UEQ and CUQ. The evaluation results showed a significant increase in the CUQ score from  $55.8 \pm 11.4$  to  $75.5 \pm 10.3$ . The results of the UEQ evaluation show an increase for each UEQ scale to be good and above average. To improve the usability of the SOVIA to a better or excellent level, management of PT Asuransi Sequis Life can arrange the transition processes from the Ask SOVIA feature in the SOVIA chatbot to a customer service team that makes it easier for users.