

ABSTRAK

PT XYZ merancang situs web bagian klaim untuk mendukung digitalisasi proses klaim pada perusahaan mereka. Namun, pengguna situs web menghadapi beberapa masalah yang mempengaruhi pengalaman pengguna atau *User Experience* (UX), seperti ketergantungan pada email untuk revisi klaim dan penamaan status klaim yang kurang jelas. Masalah-masalah ini berkontribusi pada skor rendah dalam pengujian *System Usability Scale* (SUS), yaitu 20,5, yang menunjukkan bahwa situs web ini memiliki UX yang buruk dan tidak memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga perlu dilakukan perancangan ulang. SUS digunakan sebagai alat untuk mengukur aspek-aspek UX secara kuantitatif, termasuk *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*. Perancangan ulang dilakukan melalui pendekatan *User-Centered Design* (UCD), yang berfokus pada kebutuhan dan preferensi pengguna. Perancangan ulang ini secara langsung memperbaiki UX, yang kemudian memengaruhi desain antarmuka atau *User Interface* (UI) menjadi lebih intuitif dan efisien. Setelah perancangan ulang, hasil pengujian menunjukkan peningkatan UX yang signifikan, dengan skor SUS meningkat dari 20,5 menjadi 85,3. Peningkatan ini menunjukkan keberhasilan dalam memperbaiki UX, yang berdampak langsung pada perbaikan UI.

Kata Kunci: ui/ux, perancangan ulang, klaim, user-centered design, system usability scale