

Abstrak

Website merupakan salah satu sumber informasi yang bisa diakses dimanapun dan kapanpun. Sehingga membuat penggunaanya bisa mencari informasi lebih mudah. Commonwealth Life telah memiliki sistem informasi berbasis *website* untuk memberikan informasi dan juga melayani nasabah. Akan tetapi menurut hasil wawancara dengan pihak Commonwealth Life, terdapat permasalahan dan keluhan dari nasabah yang merasa kesulitan dalam penggunaan *website* dan tidak nyaman dengan tampilan *website* ketika diakses menggunakan *smartphone*. *Website* Commonwealth Life ini belum pernah dievaluasi. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dilakukan evaluasi untuk mengetahui permasalahan yang terdapat pada tampilan desain *website* saat ini dan merancang desain perbaikan. Metode evaluasi yang digunakan adalah *Web Usability Evaluation Tool* (WEBUSE). Hasil dari evaluasi WEBUSE akan dianalisis menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Berikutnya, hasil analisis IPA akan digunakan untuk merancang desain perbaikan. Pembahasan penelitian ini mulai dari observasi, evaluasi desain awal, pembuatan rancangan desain perbaikan, dan evaluasi desain perbaikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai kinerja *website* saat ini memiliki nilai rata – rata sebesar 3.37 sedangkan pada desain perbaikan terjadi peningkatan yaitu sebesar 4.45. Hasil evaluasi IPA *website* saat ini terdapat 10 permasalahan yang masuk dalam kuadran *concentrate here*. Untuk desain perbaikan 10 permasalahan tersebut mengalami peningkatan dan masuk dalam kuadran *keep up the good work*.

Kata kunci: *website*, evaluasi ,WEBUSE, IPA