

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Revolusi Industri 4.0 menuntut semuanya terhubung dalam digitalisasi teknologi, tidak dipungkiri lagi teknologi pada masa kini sangat dibutuhkan dalam membantu berbagai macam aktivitas/kegiatan. Cakupannya pun tak terbatas organisasi, perusahaan dan pemerintahan berperan dalam penerapan digitalisasi. Segala bentuk administrasi harus dimasukkan ke dalam *database* yang sudah ada guna mengelola data yang sudah masuk atau sebuah bank yang mengelola data nasabah dan menciptakan transaksi yang aman dan nyaman untuk nasabahnya.

Penggunaan teknologi informasi pada bank sangat diperlukan guna melindungi transaksi antar nasabah dan data nasabah bank tersebut. Dalam melakukan transaksi, nasabah dapat mengunjungi bank, ATM (Anjungan Tunai Mandiri), menggunakan Internet *Banking*, *Mobile Banking* atau *SMS Banking*. Modern ini banyak yang menggunakan *Mobile Banking* karena fungsinya lebih membantu nasabah yang tidak dapat melakukan transaksi ke bank namun masih bisa melakukannya diluar bank dengan menggunakan *Mobile Banking*. *Mobile Banking* sendiri berbentuk aplikasi pada *smartphone*. *Smartphone* yang sudah menjadi kebutuhan primer manusia menjadi solusi tersendiri bagi bank dalam memfasilitasi nasabah untuk bertransaksi tanpa harus mengunjungi bank. Dalam aplikasi *Mobile Banking* performa dan tampilan antarmuka pengguna sangat penting demi kenyamanan pengguna aplikasi. Dilakukannya desain ulang pada sebuah aplikasi juga dapat membantu pengguna dalam memakai sebuah aplikasi guna meningkatkan pengalaman pengguna yang berbeda dari desain sebelumnya. Desain antarmuka dan desain pengalaman pengguna (UI/UX) dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Sebelum dilakukannya desain ulang, peneliti melakukan *research* di AppStore dan PlayStore untuk melihat rating aplikasi *Mobile Banking* Bank X. *Rating* aplikasi pada AppStore dan PlayStore sangat penting dan berguna untuk *developer* aplikasi karena hal tersebut merupakan *feedback* atau umpan balik dari pengguna untuk *developer* aplikasi. Untuk *rating* aplikasi *Mobile Banking* Bank X sendiri secara keseluruhan pada AppStore mendapatkan *rating* 4,7 dan

PlayStore mendapatkan *rating* 4,6. Peneliti fokus melakukan *research* terkait *User Interface* atau antarmuka pengguna aplikasi Mobile Banking Bank X, dimana untuk *feedback* tentang *user interface* mendapatkan *rating* bintang 3 kebawah tetapi ada yang memberikan Bintang 4 ataupun Bintang 5 namun review dari pengguna tidak sesuai dengan *rating* yang diberikan. Sehingga peneliti melakukan *interview* kepada pengguna yang menggunakan aplikasi eksisting Mobile Banking Bank X dengan menggunakan *Usability Test*. Pengujian dilakukan oleh peneliti terhadap lima pengguna untuk mengetahui permasalahan pada aplikasi eksisting dengan menggunakan metode evaluasi pengukuran *Single Ease Question* (SEQ) dan *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur kemudahan pengguna saat menggunakan aplikasi Mobile Banking Bank X. Untuk penilaian dari *Single Ease Question* menggunakan skala liker 1-7 dimana 1 adalah sangat sulit digunakan sedangkan 7 sangat mudah digunakan. Nilai minimal kemudahan penggunaan aplikasi atau sistem berada pada skala 5,5. Pengukuran menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dinilai dengan skala 0 – 100 untuk nilai 90 – 100 mendapatkan *grade scale* A, untuk nilai 80 – 89 mendapatkan *grade scale* B, untuk nilai 70 – 79 mendapatkan *grade scale* C, untuk nilai 60 – 69 mendapatkan *grade scale* D. dibawah *grade scale* D *acceptability ranges* nya ada pada *Not Acceptable*. Berikut tabel hasil *Usability Test*.

Tabel I. 1 Tabel Hasil *Usability Test*

No	Nama Pengguna	Nilai SEQ	Nilai SUS
1	Salwa	5,8	62,5
2	Reynaldy	4,8	62,5
3	Salsabila	4,5	42,5
4	Andika	4,8	75
5	Qordofa	4,6	50

Dari hasil uji coba aplikasi Mobile Banking Bank X permasalahan yang dialami pengguna dirangkum dalam tabel berikut.

Tabel I. 2 Tabel Kesimpulan Permasalahan Pengguna

No	Permasalahan Pengguna	Permasalahan <i>Usability</i>
1	Ketika akan melakukan pengecekan mutasi 3 bulan terakhir aplikasi tidak dapat menampilkan riwayat 3 bulan terakhir	<i>Visibility of System Status</i>
2	Ketika akan melakukan pembayaran pada konfirmasi transaksi harus memasukkan password transaksi yang lumayan menghabiskan waktu saat sedang melakukan pembayaran	<i>Recognize Rather than Call</i>
3	Pengguna merasa bingung ketika mengalami error pada saat transfer sudah masuk atau belum ataupun maintenance, fitur riwayat sulit dipahami dan sulit dicari	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> - <i>Visibility of system status</i>
4	Pengguna mengalami kesulitan saat melakukan pembayaran, pada sub pembayaran ada beberapa sub yang tidak termasuk pada menu pembayaran	<i>Flexibility and efficiency of use</i>
5	Pengguna mengeluhkan <i>password</i> transaksi yang menjadi kendala, pengguna harus memasukkan huruf dan angka dimana hal tersebut menghabiskan waktu dan default rekening ketika akan melakukan pembayaran harusnya sudah terpilih otomatis dan tidak perlu memilih rekening lagi	<i>Recognize Rather than Call</i>

Dilakukannya perancangan ulang pada aplikasi Mobile Banking Bank X dapat membantu pengguna dalam menggunakan sebuah aplikasi guna meningkatkan pengalaman pengguna dan penting untuk perusahaan karena aplikasi merupakan jembatan interaksi antar perusahaan dan pengguna aplikasi. Melakukan perancangan ulang juga dapat meningkatkan kenyamanan dan pemahaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile Banking Bank X (Nielsen, 2024).

Perancangan ulang desain antarmuka Mobile Banking Bank X menggunakan metode *Design Thinking*. *Design Thinking* merupakan salah satu metode yang digunakan dalam perancangan ulang desain antarmuka aplikasi/website. *Design Thinking* juga merupakan metode yang berpusat pada pengguna dalam proses perancangan ulang desain antarmuka sehingga pengguna dapat memberikan *feedback* atau umpan balik mengenai antarmuka aplikasi dan alur kerja aplikasi, perancangan desain antarmuka aplikasi Mobile Banking Bank X ini diharapkan dapat membantu pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile Banking Bank X dan dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile Banking Bank X.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Membuat rancangan antarmuka aplikasi Mobile Banking bank X yang sesuai dengan kebutuhan menggunakan tools prototype antarmuka.
- b. Implementasi rancangan antarmuka aplikasi Mobile Banking bank X menggunakan framework aplikasi mobile tertentu.
- c. Melakukan pengujian terhadap desain antarmuka aplikasi Mobile Banking bank X dengan menggunakan teknik pengujian yang tepat.

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Menganalisis dan memodelkan desain ulang pada aplikasi Mobile Banking bank X dengan menggunakan metode *Design Thinking*, menggunakan *tools* Figma.
- b. Menerapkan implementasi desain baru pada aplikasi Mobile Banking bank X menggunakan *framework* Flutter Mobile.
- c. Melakukan pengujian desain baru pada aplikasi Mobile Banking bank X dengan pengukuran *Single Ease Question (SEQ)* dan *System Usability Scale (SUS)*.

I.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan pada penelitian ini:

1. Versi aplikasi mobile Version 5.11.
2. Perancangan ulang antarmuka ini hanya fokus pada fitur Transfer sesama bank, Transfer Antarbank, TopUp E-Wallet, Transfer Virtual Account, dan History Transaksi / Mutasi Rekening.
3. Implementasi antarmuka yang diterapkan pada tugas akhir ini hanya terbatas pada sistem *frontend* menggunakan flutter versi 3.16.5.
4. Pada tugas akhir ini perancangan ulang aplikasi Mobile Banking bank X menggunakan metode *design thinking*.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi pengguna aplikasi Mobile Banking bank X, diharapkan penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi sehingga meningkatkan kenyamanan dalam melakukan transaksi di aplikasi.
2. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini bermanfaat sebagai referensi ketika akan melakukan desain pada sebuah aplikasi.
3. Bagi akademis, diharapkan penelitian ini bermanfaat sebagai referensi penelitian di masa yang akan datang.