

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berbagai macam informasi pada masa sekarang ini sudah amat mudah diakses oleh siapapun melalui berbagai cara terlebih lagi bisa diakses melalui banyak jenis platform akibat perkembangan teknologi masa kini yang pesat. Pengguna *smartphone* di Indonesia kini sebanyak lebih dari 100 juta yang tiap harinya makin bertambah. Hal ini yang menjadikan banyak instansi swasta maupun pemerintah bersaing mengembangkan produknya berbasis aplikasi *mobile*, termasuk pada segmen perbankan juga. Kini perusahaan perbankan di Indonesia saling berlomba memberikan fitur layanan terbaik melalui aplikasi *mobile banking* mereka masing-masing[2]. Berdasarkan *website* ATM PRIMA pada penghargaan *Transaction Banking Awards* 2018 dengan predikat terbaik, aplikasi dengan kriteria proses tercepat, pertumbuhan tercepat dan event terbesar di Indonesia yang menempati peringkat teratas yakni Bank BCA[3]. Semakin berkembangnya *mobile banking* di Indonesia, banyak instansi perbankan bersaing untuk mengembangkan aplikasi *mbanking* mereka, salah satunya BCA (Bank Central Asia).

BCA adalah bank swasta yang terpopuler pada kawasan Asia, dengan 25 juta nasabah pada 31 Maret tahun 2021 silam. BCA menyediakan layanan perbankan dengan menghadirkan aplikasi *BCA Mobile*. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan nasabah bertransaksi secara aman, mudah dan cepat langsung dari *smartphone*. Menurut Top Brand Award pada tahun 2018 silam, data penggunaan *mobile banking* Indonesia merupakan BCA teratas dalam kategori *mobile banking*, dengan nilai TBI (*Top Brand Index*) sebesar 49,5%. Kemudian *mobile banking* dari Mandiri sebesar 17,8%, disusul BRI *Mobile* sebesar 14,6%. Berdasarkan data pengguna, BCA masih tertinggal dari perusahaan pesaing lainnya. Tidak hanya itu, pengguna *BCA Mobile* juga memberi banyak reaksi negatif, seperti tidak adanya tombol bantuan, dan anggapan bahwa aplikasi tersebut tidak semenarik aplikasi sejenis lainnya sejak awal diluncurkan.[1]

Menangkap minat konsumen dan mengevaluasi salah satu strategi ini menggunakan metodologi desain perangkat lunak memungkinkan pengguna untuk menjadi tolok ukur dalam proses pengembangan aplikasi. Gunakan pendekatan pengalaman pengguna untuk menjelaskan kebutuhan pelanggan. Yang harus dimiliki bank yang menawarkan layanan *mobile banking* agar sukses di pasar yakni harus memiliki aplikasi *mobile banking* korporat sendiri, yang merupakan representasi bank kepada nasabah. Sebuah aplikasi mendukung interaksi dengan pengguna dan aplikasi yang baik merupakan perwujudan dari layanan atau produk yang sangat berguna bagi pengguna. Memastikan bahwa layanan atau produk memiliki pengalaman pengguna yang baik

merupakan hal yang sangat penting[3]. Beberapa pengguna juga ada yang merasa kurang nyaman, yang memengaruhi aplikasi seluler adalah aspek keramahan pengguna. Kita bisa menilai tingkat kualitas produk terutama pada aplikasi *mobile*, dengan mendengarkan langsung bagaimana pengguna menggunakan metode UI atau UX yang digunakan.

UI dan UX adalah salah satu elemen penting pada perangkat lunak. Jika tampilan antarmuka suatu aplikasi tidak tepat bisa membuat pengguna meninggalkan atau tidak ingin menggunakan aplikasi tersebut. Inilah hal yang sedang dialami pada aplikasi *BCA Mobile* saat ini.

Penilaian aplikasi *mobile* *BCA* dirancang untuk mengetahui tingkat *usability* aplikasi ini. Kegunaan adalah komponen pembangun kualitas yang menggambarkan betapa mudahnya antarmuka pengguna digunakan. Saat menggunakan metode *Design Sprint* untuk mendapatkan hasil evaluasi dan kesalahan *usability* dari aplikasi *BCA Mobile*, metode ini bisa membantu mengevaluasi kesalahan dan kekurangan *usability* pada aplikasi *BCA Mobile*. Melalui berbagai aspek, kegunaan aplikasi dapat digambarkan dengan jelas tanpa aspek hafalan dan kesalahan, dikarenakan pengguna hanya menilai produk dari segi informasi dan tampilan yang tersedia[1].

Dari penjelasan di atas, target dari penelitian ini yakni guna mengukur, mengetahui dan mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi *BCA Mobile* untuk mengetahui bagaimana tampilan *user interface* yang mudah dipahami dan nyaman untuk dipandang. Penelitian ini menerapkan metodologi *Design Sprint* yang terdiri dari 5 tahap. Hasil dari penelitian ini yaitu berupa sebuah *prototype* yang sudah diredesign dengan beberapa perubahan dan masukan dari user.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana menemukan aspek-aspek yang menjadi permasalahan bagi pengguna saat menggunakan aplikasi *BCA Mobile*.
2. Bagaimana merancang *prototype* *BCA Mobile* yang sesuai dengan efektifitas, efisiensi dan kepuasan terhadap pengguna berdasarkan analisis *User Experience Questionnaire* menggunakan metode *Design Sprint*.

1.2.2 Metode Usulan

Dalam mengevaluasi dan merancang *user interface* pada aplikasi *BCA Mobile* mengusulkan metode *design sprint* untuk mengklasifikasikan end user sehingga design tampilan

aplikasi yang dikembangkan dengan metode ini akan dimaksimalkan dan berfokus pada kebutuhan pengguna. Menurut beberapa penelitian sebelumnya membuktikan bahwa metode design sprint mampu mengikuti kebutuhan pengguna dan pengguna tidak perlu merubah perilaku dalam menjalankan aplikasi.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan metode yang sudah disebutkan diatas, dapat dirumuskan 3 pertanyaan sebagai berikut, yaitu :

1. Bagaimana hasil evaluasi prototype *BCA Mobile* yang sudah didesain ulang?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah tersebut, dapat dituliskan tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Mengukur hasil evaluasi tampilan *BCA Mobile* dengan penerapan metode *Design Sprint*.
2. Mengetahui rancangan user interface pada aplikasi *BCA Mobile* apakah sudah memudahkan *user* dalam menjalankan fitur – fitur yang ada di dalamnya.
3. Mengetahui rancangan user interface pada aplikasi *BCA Mobile* apakah sudah menarik dan nyaman untuk *user*.

1.3.2 Manfaat

Manfaat secara teoritis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini memiliki harapan bisa memberi tambahan wawasan serta pemahaman pada pembaca berhubungan dengan *user interface* pada suatu sistem.
2. Penelitian ini diharapkan memperbaiki *BCA Mobile* dari segi tampilan *visual* aplikasi yang lebih *user friendly* dan lebih menarik.
3. Penelitian ini diharapkan bisa dipakai saat melakukan perbaikan *user interface* aplikasi *BCA Mobile*.
4. Penelitian ini memiliki harapan bisa memudahkan *user* saat menggunakan aplikasi.
5. Penelitian ini diharapkan dapat memaksimalkan interaksi *user* terhadap *BCA mobile*.

Manfaat secara praktis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini bisa memberi tambahan wawasan untuk mahasiswa serta tim *developer* suatu aplikasi agar menjadi bahan evaluasi serta referensi untuk penelitian berikutnya tentang perancangan desain *user interface* serta pengembangan aplikasi yang berkaitan pada penelitian yang telah dijalankan.

2. Rancangan akan beradaptasi pada perilaku saat memakai aplikasi. Jadi, aplikasi yang dikembangkan tak memaksakan *user* melakukan perubahan perilakunya saat memakai produk itu.

1.4 Batasan Masalah

Berikut merupakan batasan masalah pada penelitian ini :

1. Penelitian ini berfokus pada pembuatan *prototype interface*.
2. Rancangan *prototype* berbasis aplikasi *mobile*.
3. Pengambilan data pada penelitian ini dengan menyebarkan kuisisioner kepada 100 orang pengguna aplikasi *BCA Mobile*.
4. Penelitian ini dibatasi batasi pada *user interface* & beberapa fitur penting yang sering digunakan oleh *user*.
5. Metode yang digunakan hanya dilakukan sekali jalan, tanpa adanya perulangan proses.

1.5 Metodologi Penelitian

Berikut ini adalah sistematika dalam penulisan yang digunakan untuk penyusunan Laporan Skripsi Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas mengenai teori dan pengertian *Design Sprint*, *User Interface* pada penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini akan membahas mengenai langkah – langkah atau alur jalannya perancangan perbaikan desain *BCA Mobile* menggunakan metode *Design Sprint*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai analisis serta hasil yang didapatkan dalam perancangan *user interface* *BCA Mobile*.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan akhir bab dari penelitian ini yang berisi saran, rekomendasi serta kesimpulan pada penelitian tugas akhir ini.