

ABSTRAK

BTN *Mobile* merupakan fasilitas layanan *Mobile Banking* yang di sediakan oleh Bank Tabungan Negara (BTN) guna memberikan kemudahan pengguna dalam melakukan transaksi melalui ponsel. Berdasarkan informasi di *Google PlayStore*, Aplikasi *Mobile Banking* BTN telah di unduh oleh *user* sebanyak 1 juta lebih, akan tetapi rating untuk aplikasi ini hanya sebesar 3.9 bintang dari 5 bintang dengan ulasan pengguna sebanyak 9.441, rating tersebut termasuk nilai rating yang sangat minim dibandingkan dengan rating *Mobile Banking* lainnya seperti halnya *Mobile Banking* BCA, BNI, BSI, BRI. Dari ulasan pengguna BTN *Mobile* pada *Playstore* dan *Appstore*, terdapat permasalahan yang terletak pada beberapa fitur diantaranya pada tampilan utama terdapat fitur melihat saldo dan harus melakukan *login* terdahulu sehingga menjadikan kurang efisien, registrasi rumit, tidak ada fitur ubah alamat email, tidak adanya notifikasi terkait transaksi, riwayat transaksi pengeluaran ataupun pemasukan tidak rinci, fitur *Top Up* kurang lengkap, serta tampilan ataupun elemen UI yang ditampilkan kurang simple. Pada penelitian ini dilakukan analisis dan desain perbaikan untuk dapat mengetahui tingkat *Usability* dengan menggunakan metode SUS dan metode SEQ, dan metode MAUS yang berupa hasil pengukuran dari pengujian *Prototype* UI/UX menggunakan *tools Maze Design*. Hasil analisis yang dilakukan kepada 100 responden terhadap evaluasi desain *User Interface* yang awal dengan desain *Prototype* menggunakan metode SUS mengalami peningkatan dari nilai rata-rata 45 (*Poor*) menjadi 73 (*Excellent*). Dan nilai yang didapat menggunakan kuesioner SEQ juga mengalami peningkatan dari nilai 3,885 menjadi 6.07, untuk hasil pengujian *Usability testing Prototype* desain perbaikan mendapatkan nilai 80, termasuk pada skor tinggi, yang artinya bahwa *Prototype* desain perbaikan *User Interface* BTN *Mobile* berhasil meningkatkan nilai *Usability* pada aplikasi BTN *Mobile*.

Kata kunci : *User Centered Design*, *System Usability Scale* (SUS), *Single Ease Question* (SEQ), *Maze Usability Score* (MAUS).

ABSTRACT

BTN Mobile is a Mobile Banking service facility provided by Bank Tabungan Negara (BTN) to provide convenience for users in making transactions via mobile phones. Based on information on Google PlayStore, the BTN Mobile Banking Application has been downloaded by more than 1 million users, but the rating for this application is only 3.9 stars out of 5 stars with 9,441 user reviews, this rating is a very low rating compared to other Mobile Banking ratings such as BCA, BNI, BSI, BRI Mobile Banking. From the reviews of BTN Mobile users on Playstore and Appstore, there are problems that lie in several features, including the main display there is a feature to view balances and must log in first so that it is less efficient, registration is complicated, there is no feature to change email addresses, no notifications related to transactions, the history of expenditure or income transactions is not detailed, the Top Up feature is incomplete, and the appearance or UI elements displayed are less simple. In this study, analysis and design improvements were carried out to determine the level of Usability using the SUS method and the SEQ method, and the MAUS method in the form of measurement results from the Prototype UI/UX testing using the Maze Design tool. The results of the analysis carried out on 100 respondents regarding the initial User Interface design evaluation with the Prototype design using the SUS method increased from an average value of 45 (Poor) to 73 (Excellent). And the value obtained using the SEQ questionnaire also increased from 3.885 to 6.07, for the results of the Usability testing Prototype design improvements got a value of 80, including a high score, which means that the Prototype design improvements for the BTN Mobile User Interface succeeded in increasing the Usability value on the BTN Mobile application.

Keywords: *User Centered Design, System Usability Scale (SUS), Single Ease Question (SEQ), Maze Usability Score (MAUS).*