

BAB I

PENDAHULUAN

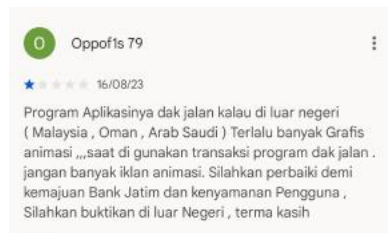
1.1 Latar Belakang

Bank Jatim merupakan salah satu perusahaan perbankan yang berpusat di Jawa Timur. Perbankan berinovasi dengan kemajuan teknologi dengan meluncurkan *mobile banking*. Bank Jatim sebagai salah satu Bank Daerah yang ada di Jawa Timur memiliki *mobile banking* yang bernama “*JConnect Mobile*”. Aplikasi tersebut dirilis pada 2 September 2016 yang mendukung pada sistem operasi android, ios ataupun Blackberry. Dengan hadirnya *mobile banking* “*JConnect Mobile*” agar transaksi yang dilakukan oleh nasabah memberikan kemudahan serta pelayanan terbaik kepada nasabah[1].

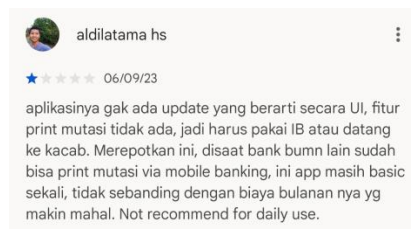
JConnect Mobile merupakan *mobile banking* yang diluncurkan oleh Bank Jatim yang dapat digunakan oleh nasabah untuk transaksi hanya dengan menggunakan perangkat seluler. Aplikasi *JConnect Mobile* berdasarkan data pada playstore telah diunduh lebih dari 1 juta pengguna dengan *rating* 3.1/5.0 dan ulasan sebanyak 14 ribu. Berdasarkan jumlah pengguna yang ada, kepuasan pengguna adalah faktor penting yang mencerminkan kepuasan terhadap produk dan reputasi dari perusahaan. Namun dari jumlah pengguna yang ada pada playstore, beberapa pengguna aplikasi *JConnect Mobile* masih ada yang memberikan ulasan positif terkait pengalaman pengguna.

Berdasarkan ulasan pada google play store, menurut akun Oppo f1s 79 pada 16 Agustus 2023 “aplikasi *JConnect Mobile* tidak bisa jalan terlalu banyak grafis animasi, jangan banyak iklan animasi”. Kemudian adapula menurut aldilatama pada 06 September 2023 mengatakan “aplikasinya tidak ada update secara *UI*, fitur print mutasi tidak ada jadi harus ke kantor cabang merepotkan. App ini masih basic tidak sebanding dengan biaya bulanan. *Not Recemended for use*”. Lalu menurut Alex Farhan mengatakan ”Mohon diupdate sistem keamanannya dengan menggunakan identifikasi sidik jari, karena kalau harus ketik password kurang praktis, sering salah ketik lalu keblokir”[2]. Berdasarkan ulasan tersebut dan beberapa ulasan lainnya yang ada pada google play store memiliki permasalahan pada beberapa menu yaitu,

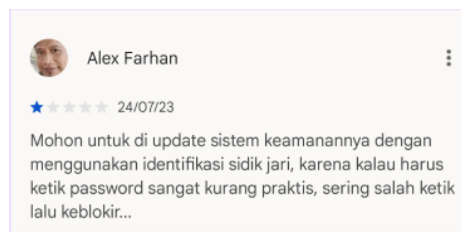
pada cek saldo, mutasi, bukti transaksi, notifikasi, login dan tampilan *user interface* yang menggunakan masih banyak menggunakan iklan animasi.



Gambar 1. 1 Review 1



Gambar 1. 2 Review 2



Gambar 1. 3 Review 3

Pendekatan untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan aplikasi dan mengevaluasi dengan pendekatan pengguna sebagai tolak ukur yang digunakan dalam pengembangan perangkat lunak. Dalam perbankan harus memiliki keunggulan dalam layanan *mobile banking* yang dimiliki. Sehingga dengan keunggulan layanan maka akan memiliki gambaran layanan pada perbankan tersebut. Aplikasi digunakan sebagai fasilitas untuk interaksi dengan nasabah. sehingga harus dipastikan layanan atau produk dapat memiliki interaksi dengan pengguna dapat berjalan dengan baik[3]. Keberhasilan suatu produk tidak hanya pada teknologinya namun *user interface* hal yang cukup penting untuk mendapatkan pengalaman pengguna yang baik. Dengan pengalaman pengguna yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal tersebut adalah pengaruh pengguna saat menggunakan aplikasi *JConnect Mobile*.

Pendekatan *USE Questionnaire* merupakan salah satu cara untuk menilai pengalaman pengguna. *USE Questionnaire* merupakan sebuah metode pengujian *usability* untuk mengidentifikasi masalah dengan menggunakan kuesioner untuk mengetahui dari perspektif pengguna sehingga dapat menemukan permasalahan yang dialami oleh pengguna. Pada evaluasi metode *USE Questionnaire* untuk menilai tingkat *usability* yang terbagi pada aspek *usefulness*, *ease of use*, *ease of learn* dan *satisfaction*[4].

Pada penelitian dengan metode pengembangan yang sama telah dilakukan oleh yaitu “Evaluasi dan Perbaikan Rancangan *User Interface* pada Website Surabaya Mengaji dengan Menggunakan Metode *Design Sprint*”, hasil pengujian yang dilakukan dari perbaikan dengan menggunakan metode *Design sprint* meningkat dengan hasil pengalaman pengguna hasil dari semula 2.96 menjadi 3.34 dengan kriteria “*Excellent*”[5]. Penelitian dengan metode pengujian yang sama yaitu “Evaluasi dan Perbaikan *Usability* Aplikasi Mobile Ojesy Menggunakan Metode *Usability Testing* dan *Use Questionnaire*”, pada metode ini dengan melakukan pengujian pada beberapa kelompok pengguna untuk menemukan permasalahan serta nilai *usability* pada pengujian awal serta membandingkan dengan hasil pengujian akhir setelah diberikan rekomendasi perbaikan. Pengujian awal didapatkan nilai *usability* sebesar 42,75% berdasarkan 4 parameter *USE Questionnaire*. Pengujian selanjutnya dilakukan setelah perbaikan antarmuka didapatkan nilai *usability* yang meningkat menjadi 80,75%[6].

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan pada penelitian ini , nilai *usability* dan evaluasi *user interface* pada aplikasi *JConnect Mobile* diukur menggunakan metode *design sprint* dan *USE Questionnaire*. Metode *design sprint* yaitu sebuah metode yang dikembangkan oleh *google* yang dapat mengatasi permasalahan yang ditemukan. Pada tahapan *design sprint*, evaluasi dilakukan pada tahap pertama yaitu *understand* dengan menggunakan metode *USE Questionnaire*. Pengukuran *usability* dilakukan berdasarkan aspek *usability* menurut ISO 9241-11 yang memiliki 3 aspek yaitu efisiensi,efektifitas,dan kepuasan pengguna[7]. ketiga aspek tersebut ini sesuai dengan parameter *USE Questionnaire* sehingga dapat mengatasi permasalahan yang ditemukan. Selain itu, ditemukan ulasan di *Google Play Store* yang memiliki hubungan dengan parameter yang ada pada *USE*

Questionnaire. Pengukuran nilai *usability* kedua diukur pada tahap akhir *validate* untuk memvalidasi hasil perbaikan dengan menggunakan *USE Questionnaire*. Hasilnya menunjukkan peningkatan pengalaman pengguna dalam menggunakan *prototype* aplikasi *JConnect Mobile*. Dengan menggunakan metode *design sprint prototype* yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna yang dapat digunakan sebagai panduan untuk perbaikan atau pengembangan lebih lanjut aplikasi *JConnect Mobile*.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan masalah pada tampilan antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna aplikasi *JConnect Mobile* yang ditemukan melalui pengamatan pada ulasan *Google Play Store* dan wawancara dengan pengguna. Sejumlah menu, antara lain menu saldo, transaksi, notifikasi, mutasi, dan login mengalami kendala serta tampilan antarmuka yang kurang menarik dan monoton terlalu banyak teks tanpa elemen visual. Oleh karena itu, antarmuka pengguna aplikasi *JConnect Mobile* perlu ditingkatkan.

1.2.2 Metode Penelitian

Pada penelitian ini, evaluasi dan perancangan *user interface* menggunakan metode *design sprint*. Dalam metode *design sprint* ini memiliki beberapa tahapan. Tahap *understand* digunakan untuk mengevaluasi *user experience* pengguna dengan menggunakan *USE Questionnaire*, pengamatan pada ulasan *Google Play Store* dan wawancara dengan pengguna. Tahap kedua *diverge* bertujuan untuk pemecahan masalah dengan menemukan beberapa solusi berdasarkan permasalahan yang ada. Tahap ketiga *decide* dengan memutuskan solusi yang tepat berdasarkan permasalahan yang ditemukan dengan hasil berupa *wireflow*. Tahap keempat *prototype* mengembangkan *wireframe* yang telah dibuat untuk dijadikan *high fidelity prototype* yang dapat diujicoba kepada pengguna. Tahap kelima *validate* untuk memvalidasi tampilan antarmuka pengguna dengan menggunakan *USE Questionnaire* untuk menentukan tingkat keberhasilan perbaikan.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada pada latar belakang, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa besar nilai *usability* pada aplikasi *JConnect Mobile* dengan metode *USE Questionnaire*?
2. Apakah hasil evaluasi perancangan *prototype* aplikasi *JConnect Mobile* dengan menggunakan metode *Design Sprint* dan *USE Questionnaire* dapat meningkatkan nilai *usability*?
3. Apakah hasil evaluasi dapat memberikan rekomendasi *prototype* aplikasi *JConnect Mobile*?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dituliskan tujuan pada penelitian ini yaitu

1. Untuk mengetahui seberapa besar nilai *usability* pada aplikasi *JConnect Mobile* dengan metode *USE Questionnaire*.
2. Untuk mengetahui apakah hasil evaluasi perancangan *prototype* aplikasi *JConnect Mobile* dengan menggunakan metode *Design Sprint* dan *USE Questionnaire* dapat meningkatkan nilai *usability*.
3. Untuk memberikan rekomendasi *prototype* aplikasi *JConnect Mobile*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini, evaluasi yang dilakukan menghasilkan *prototype* aplikasi yang telah dilakukan pengujian pada pengguna untuk memastikan kemudahan dan kenyamanan penggunaan aplikasi. Sehingga hasil penelitian ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna pada aplikasi *JConnect Mobile*. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai panduan tim IT Bank Jatim untuk pengembangan lebih lanjut aplikasi *JConnect Mobile*.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, berikut ini batasan masalah yang dibatasi oleh penulis pada penelitian ini. Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Penelitian mengevaluasi aplikasi *JConnect Mobile*.
2. Penelitian ini menggunakan metode *Design Sprint* dan metode *USE Questionnaire*.
3. Hasil pada penelitian ini adalah *prototype* berbasis *mobile*.
4. *Tools* yang digunakan untuk perancangan *prototype* yaitu figma.
5. *User interface* yang diperbaiki yaitu berdasarkan masalah yang ditemukan pada beberapa menu seperti saldo, mutasi, login dan notifikasi serta tampilan antarmuka yang dianggap kurang menarik dan monoton.
6. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi *JConnect Mobile* di wilayah Surabaya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penyusunan laporan pada penelitian ini dibagi dalam beberapa bab sebagai berikut ini :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi penjelasan atau uraian singkat mengenai landasan teori terkait analisis dan perancangan *UI/UX*

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tahapan analisis dan perancangan *user interface* aplikasi *JConnect* menggunakan metode *design sprint*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi mengenai analisis dan hasil perancangan *user interface* *prototype JConnect Mobile*.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini bagian akhir pada penelitian yang berisi kesimpulan, saran serta rekomendasi.

DAFTAR PUSTAKA

Pada daftar pustaka ini berisi referensi – referensi yang digunakan dalam penelitian ini.