

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi digital menjadi salah satu alat pendukung yang digunakan masyarakat dalam setiap aktivitasnya. Melalui teknologi dapat menghadirkan kemudahan bagi pengguna dalam berbagai aspek kebutuhannya, contoh teknologi yang digunakan ialah *smartphone*. *Smartphone* atau ponsel pintar merupakan telepon seluler yang bisa terkoneksi dengan jaringan internet[1]. *Smartphone* memiliki sistem kompleks layaknya sebuah komputer yakni fitur dan sistem operasi yang hampir sama, dan *smartphone* juga dapat dengan mudah dibawa kemanapun oleh penggunanya.

Smartphone tentunya terdapat beberapa aplikasi didalamnya yang berupa sarana untuk membuat suatu proses bisnis menjadi lebih efisien dan juga efektif untuk sebuah organisasi, seperti halnya sosial media Whatsapp, Instagram, Telegram, Tiktok, dan Facebook, aplikasi media pembelajaran seperti Edlink, Classroom, Microsoft Word, dll, dan juga ada aplikasi sektor perbankan. Adapun salah satu aplikasi yang diciptakan oleh sektor perbankan untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada nasabah yakni aplikasi *Mobile Banking*, salah satunya yakni Bank BTN, yang telah menciptakan aplikasi *Mobile Banking* dengan tujuan untuk memberikan kemudahan serta kenyamanan kepada nasabah dalam melakukan aktivitas transaksi seperti pengecekan informasi terkait isi saldo, transfer antar bank ataupun sesama bank, pembayaran berbagai macam tagihan, *Top up* dompet digital, hingga *virtual account* transaksi *e-commerce*, dll. Berbagai macam transaksi tersebut menjadi lebih efektif dikarenakan dapat dilakukan secara *online* tanpa harus mengunjungi bank terkait.

Berbagai macam perbankan berlomba-lomba untuk memunculkan inovasi baru dari layanan *Mobile Banking* guna menangkap peluang bisnis yang ada. Dari tahun ke tahun pengguna *Mobile Banking* terus mengalami peningkatan, menurut data dari Bank Indonesia volume transaksi *Mobile Banking* mengalami peningkatan sebesar 67,87% yakni 3,2 milyar terhitung sejak bulan Januari hingga Mei 2022[2].

seperti halnya Bank Tabungan Negara (BTN) yang merupakan salah satu BUMN yang bergerak di bidang jasa keuangan perbankan dan telah memiliki aplikasi *Mobile Banking* yaitu *BTN Mobile*. Berdasarkan laporan informasi pada situs Infobrand.Id Jakarta bahwasannya PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk melaporkan jumlah pengguna aktif *BTN Mobile* tahun 2022 meningkat 58% dibandingkan aplikasi *Mobile Banking* sebelumnya. Aplikasi *BTN Mobile* dapat digunakan pada beberapa perangkat seperti halnya pada android dan *iOS*.

Berikut ini merupakan tabel informasi terkait nilai rating serta banyaknya pengguna yang telah melakukan pengunduhan aplikasi *Mobile Banking* di *Google PlayStore*.

Tabel 1. 1 Data Aplikasi *Mobile Banking*

NO	Nama Bank	Rating PlayStore	Unduhan
1	BCA <i>Mobile</i>	4.2	50JT+
3	BSI <i>Mobile</i>	4.5	5JT+
2	Brimo BRI <i>Mobile</i>	4.6	10JT+
4	BNI <i>Mobile Banking</i>	4.6	10JT+
5	BTN <i>Mobile Banking</i>	3.9	1JT+

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada ulasan pengguna aplikasi *BTN Mobile* di *Google PlayStore* dan *Appstore* terdapat banyak keluhan dan ulasan negatif, dikarenakan terdapat beberapa masalah atau kesulitan yang dialami oleh pengguna setelah menggunakan aplikasi tersebut, diantaranya pada tampilan utama terdapat fitur melihat saldo dan harus melakukan *login* terdahulu sehingga menjadikan kurang efisien, registrasi rumit, tidak adanya notifikasi terkait transaksi, riwayat transaksi pengeluaran ataupun pemasukan tidak rinci, fitur *top-up* kurang lengkap, serta tampilan ataupun elemen yang ditampilkan kurang simple, sehingga membuat pengguna merasa tidak puas pada *interface* yang disajikan, Nilai rating yang dimiliki oleh *BTN Mobile* mencapai 3.9 dari 5 bintang pada aplikasi *BTN Mobile* versi 1.2.1, nilai rating tersebut merupakan rating terendah

dibandingkan dengan *Mobile Banking* BUMN lainnya. Sebagai suatu aplikasi ditunjukkan untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna, maka aplikasi tersebut harus mudah dipelajari dan dipahami, harus *user friendly* atau mudah digunakan, dan juga dapat memiliki fungsionalitas serta pengalaman pengguna yang baik.

Mengidentifikasi suatu sistem perlu dilakukannya evaluasi, yang merupakan sebuah langkah yang harus dilakukan untuk dapat mengamati efektivitas serta efisien suatu sistem, serta untuk mengukur tingkat kemudahan pada *User Interface* oleh pengguna aplikasi[3]. Untuk dapat mengetahui nilai suatu *Usability* pada aplikasi *BTN Mobile*, perlu dilakukannya evaluasi terhadap aplikasi tersebut. *Usability* adalah kualitas yang menentukan tingkat kemudahan *User Interface*, *Usability* memiliki lima komponen kualitas diantaranya : *Learnability* mengacu pada kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi pada saat pertama kali, *Efficiency* mengacu pada seberapa cepat mereka mencapai tujuannya, *Memorability* seberapa mudah pengguna mengingat tugas setelah digunakannya, *Error* mengacu pada banyaknya kesalahan yang dilakukan oleh pengguna, dan *Satisfaction* mengacu pada tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi[4].

Untuk dapat mengetahui tingkat *Usability* terhadap suatu aplikasi *Mobile* ataupun *website* dilakukan *Usability testing* terlebih dahulu. Metode *Usability testing* yang digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan serta kepuasan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi adalah metode *Single Ease Question* (SEQ), *System Usability Scale* (SUS), dan *Maze Usability Score* (MAUS). Metode *Single Ease Question* (SEQ) merupakan *Usability testing* untuk menilai tingkat kemudahan berdasarkan pada pengalaman pengguna setelah melakukan *task scenario* yang berupa kuesioner . Setiap *task* yang diberikan kepada pengguna diberikan *Skala likert* dari 1-7 dari “sangat sulit” sampai dengan “sangat mudah”[5]. Dan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna dalam menggunakan sebuah sistem menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) yang merupakan alat pengujian berupa kuesioner dengan menggunakan 10 bulir pertanyaan. Pengujian *Usability* menggunakan kedua metode tersebut dikarenakan kedua-nya sudah teruji oleh berbagai penelitian selama bertahun-tahun sebagai alat pengukuran *Usability* yang tepat dan konsisten dengan instrument yang

serupa[6]. Sedangkan *Maze Usability Score* (MAUS) merupakan pengujian beberapa *scenario Prototype* pada *tools Maze Design*, dengan menghitung beberapa jenis interaksi antara pengguna dengan sistem yang terjadi di layar[7].

Metode yang cocok digunakan untuk evaluasi desain perbaikan Aplikasi BTN *Mobile* menggunakan metode *User Centered Design* (UCD), dikarenakan metode UCD merupakan sebuah metode yang melibatkan pengguna dalam setiap proses pengembangan suatu sistem sehingga pengguna dapat memberikan umpan balik tentang antarmuka aplikasi dan hasil akhir selama proses desain aplikasi, yang bertujuan untuk memberikan desain solusi berdasarkan kebutuhan pengguna[8].

Terdapat beberapa penelitian terkait topik UI/UX menggunakan metode *User Centered Design*. Penelitian pertama yakni menggunakan metode pengujian SUS dan SEQ, menunjukkan bahwasannya terjadi peningkatan yang drastis dengan persentase yang didapatkan yaitu 91%, tingkat *Adjective Rating* termasuk kedalam kategori *Best Imaginable*, sedangkan pada tingkat *Grade Scale* termasuk ke dalam kategori A pada *interface myITS StudentRegistration* sedangkan pada penilaian SEQ sekitar 7 yaitu menunjukkan bahwasannya desain *interface* perbaikan memiliki lebih banyak kegunaan dan efektivitas daripada desain antarmuka sebelumnya[9]. Pada penelitian selanjutnya dengan studi kasus aplikasi *E-commerce* putri intanshop berbasis web untuk *Usability testingnya* menggunakan metode pengujian *System Usability Scale* dan berhasil menciptakan sistem yang ramah pengguna dengan tingkat kegunaan tinggi, dengan persentase nilai 86,8% *range excellent*, dan tingkat *grade Scale*-nya adalah A[10]. Dan pada penelitian selanjutnya dengan objek studi kasus Ponpes Mifahussalam Yogyakarta, pengujian untuk mengukur tingkat *Usability* menggunakan metode SUS dengan hasil yang diperoleh sebesar 76,8. NPS (*Net Promoter Score*) dan berhasil membuat pengguna merasa puas dengan desain perbaikan yang diusulkan dan desain tersebut layak untuk digunakan[11]. Berdasarkan pada kajian dari beberapa penelitian terkait penelitian tersebut diketahui bahwasannya dengan menerapkan metode UCD dapat menghasilkan *User Interface* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Harapannya pada penelitian dengan judul “Analisis dan *Design* Perbaikan *User Interface* Pada Aplikasi Btn *Mobile* Menggunakan Metode *User Centered Design*

(UCD)” yaitu untuk mengetahui hasil perbandingan nilai tingkat *Usability* pada desain *User Interface* aplikasi *BTN Mobile* yang lama dengan rekomendasi desain *User Interface* aplikasi *BTN Mobile* yang baru.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Pada uraian latar belakang yang dipaparkan sebelumnya dapat disimpulkan yaitu :

Dari observasi yang dilakukan pada ulasan yang terdapat di *Google PlayStore*, dan *AppsStore* bahwasanya aplikasi *BTN Mobile* terdapat beberapa permasalahan, diantaranya pada tampilan utama terdapat fitur melihat saldo dan harus melakukan *login* terdahulu sehingga menjadi kurang efektif, registrasi rumit, tidak adanya notifikasi transaksi, riwayat transaksi pengeluaran ataupun pemasukan tidak rinci, tidak ada fitur ubah alamat email, fitur *Top Up* kurang lengkap, serta tampilan atau elemen *User Interface* kurang simple, sehingga perlu dilakukannya perbaikan terhadap *User Interface*.

1.2.2 Metode Usulan

Pada penelitian ini metode yang digunakan dalam analisis dan desain perbaikan pada *User Interface* aplikasi *BTN Mobile* yaitu metode *Single Ease Question* (SEQ), yakni merupakan salah satu metode *Usability testing* yang digunakan untuk mengukur kemudahan setelah menyelesaikan *task scenario* yang diberikan kepada pengguna atau responden, SEQ terdiri dari satu pertanyaan dengan nilai *Skala likert* 1–7 terdiri dari pilihan sangat sulit, sulit, tidak mudah, cukup, tidak sulit, mudah, dan sangat mudah [5]. metode *System Usability Scale* (SUS) yang merupakan alat pengujian berupa kuesioner dengan menggunakan 10 bulir pertanyaan guna mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sebuah sistem dengan pilihan *Skala likert* 1 sampai 5. Dan juga menggunakan parameter *Maze Usability Score* (MAUS) yang merupakan hasil dari pengukuran yang dihasilkan dari pengujian beberapa *scenario Prototype* pada *tools Maze*

Design, dengan menghitung beberapa jenis interaksi antara pengguna dengan sistem yang terjadi di layar.

Sedangkan untuk perancangan desain perbaikan *User Interfacenya* menggunakan metode *User Centered Design* karena metode tersebut ialah suatu metode yang menetapkan *user* sebagai pusat dari perancangan sistem, metode UCD tersebut memiliki 5 tahapan diantaranya penyusunan rencana dalam sebuah proses design yang berpusat kepada pengguna, menentukan konteks penggunaan, menentukan kebutuhan penggunaan, membuat desain solusi, dan mengevaluasi desain terhadap kebutuhan pengguna [12].

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan metode yang disebutkan diatas, dirumuskan pertanyaan penelitian, :

1. Apakah *Design User Interface* Perbaikan Pada Aplikasi *BTN Mobile* Dapat Meningkatkan Nilai *Usability* Pada Aplikasi *BTN Mobile* Yang Lama ?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui hasil perbandingan nilai tingkat *Usability* pada *design User Interface* aplikasi *BTN Mobile* yang lama dengan hasil rancangan *design User Interface* aplikasi *Mobile* yang baru.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Menjadi acuan bagi perusahaan Bank *BTN* dalam melakukan evaluasi terhadap *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada aplikasi *BTN Mobile* dengan berfokus kepada pengguna.
2. Dijadikan sebagai literasi untuk penelitian yang berkaitan dengan topik analisis dan desain perbaikan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada penelitian selanjutnya.
3. Mengetahui hasil perbandingan nilai tingkat evaluasi *Usability* pada *design User Interface* aplikasi *BTN Mobile*.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dibuat supaya pembuatan skripsi lebih terstruktur, adapun rinciannya sebagai berikut :

1. Perangkat lunak atau *tools* yang digunakan untuk perancangan desain perbaikan adalah Figma.
2. Penelitian berfokus pada pembuatan *Prototype*.
3. Data responden yang digunakan adalah data pengguna aplikasi BTN *Mobile*.
4. Metode pengujian yang digunakan Metode *Single Ease Question* (SEQ), *System Usability Scale* (SUS), dan *Maze Usability Score* (MAUS).
5. Metode perancangan ulang *design User Interface* yang digunakan ialah metode *User Centered Design* (UCD).

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang dibagi di beberapa bab dan digunakan dalam penyusunan skripsi :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas terkait latar belakang penelitian Analisis Dan Desain Perbaikan *User Interface* Pada Aplikasi BTN *Mobile* Menggunakan Metode *User Centered Design*, rumusan masalah, dan pertanyaan penelitian dari objek yang diteliti, tujuan dan manfaat penelitian analisis dan desain perbaikan *User Interface* menggunakan metode *User Centered Design*, batasan masalah penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas terkait tinjauan literatur yang relevan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya, dan penelitian terdahulu dijadikan sebagai acuan pada penelitian ini. Bab ini membahas tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian mengenai UI dan UX, metode *User*

Centered Design, metode *Usability testing* yang digunakan yaitu metode *System Usability Scale*, *Single Ease Question*, dan *Maze Usability Score* (MAUS).

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang tahapan proses pengerjaan penelitian mengenai langkah – langkah atau alur jalannya desain perbaikan *User Interface* aplikasi *BTN Mobile* dengan menggunakan metode *User Centered Design*.

BAB IV ANALISIS DAN HASIL

Bab ini membahas mengenai analisis serta hasil yang didapatkan dalam desain perbaikan *User Interface* pada aplikasi *BTN Mobile* menggunakan metode *User Centered Design*.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian “Analisis Dan Desain Perbaikan *User Interface* Pada Aplikasi *BTN Mobile* Menggunakan Metode *User Centered Design*”.