

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

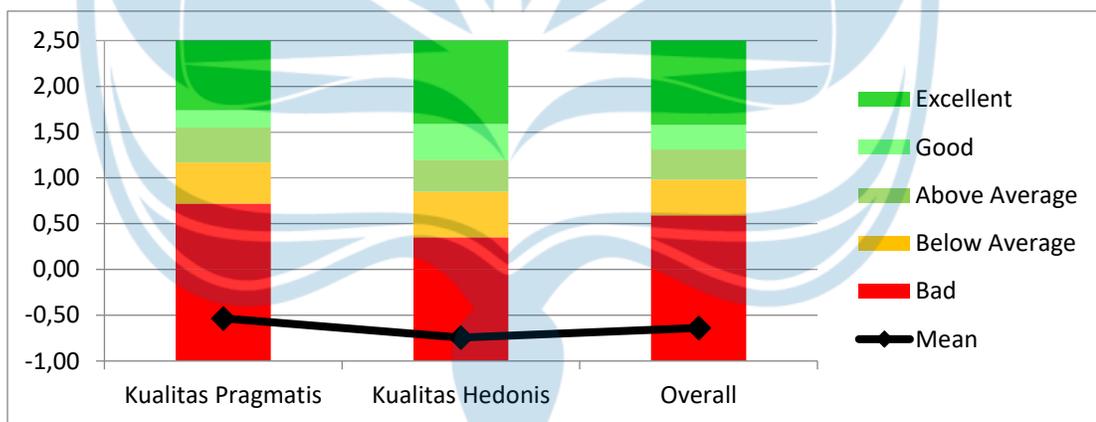
Pada era digital saat ini teknologi informasi (TI) semakin berkembang dengan kemampuan teknologi yang semakin terbaru. Kemajuan yang ada semakin mempermudah manusia dalam melakukan aktivitas. Pada segala aspek, seperti aspek ekonomi dan bisnis, sosial, hingga budaya. Dalam dunia perbankan, kemajuan TI memberikan kemudahan serta juga memberikan dukungan strategi kepada bank yang menggunakan *mobile banking* [1]. *Mobile banking* atau sering disebut *m-banking* adalah salah satu keluaran terbaru dari *mobile technologies* yang sedang beredar di masyarakat. *M-banking* dapat diakses kapan saja dan di mana saja dan dapat memberikan kemudahan dan pelayanan terbaru dan tercepat.

Bank Papua merupakan bank daerah yang terletak di Provinsi Papua. Bank Papua mempunyai konsistensi untuk memberikan pelayanan kepada nasabah. Pelayanan yang diberikan tidak hanya mencakup Papua, akan tetapi dapat mencakupi beberapa daerah diluar Papua [2]. Bank Papua telah melebarkan sayapnya dengan membuka kantor cabangnya beberapa pulau di luar Papua, sehingga mempermudah masyarakat yang ingin menjadi nasabah.

Bank Papua memiliki aplikasi yang bernama Bank Papua *Mobile*, yang dapat diunduh di *Playstore* dan juga *App Store*. Aplikasi ini memiliki fitur yang dimiliki pada umumnya untuk sebuah aplikasi *mobile banking*, seperti pembayaran menggunakan qris, transaksi, menampilkan riwayat transaksi, *profile*, dan juga beberapa menu tambahan [3]. Fitur-fitur tersebut dapat memudahkan transaksi tanpa langsung ke *ATM* dan juga ke *teller bank*. Akan tetapi dengan fitur yang sudah ada, terdapat satu unsur yang harus diperhatikan pada aplikasi *mobile* yaitu tampilan antarmuka (*User Interface*) dan pengalaman pengguna (*User Experience*). Unsur ini sangat penting bagi *user* atau pengguna dikarenakan dapat

mempengaruhi pengalaman pengguna apakah aplikasi ini layak untuk digunakan dan seberapa paham mereka memakai aplikasi tersebut.

Pada aplikasi *m-banking* Bank Papua terdapat masalah yang dapat dilihat langsung oleh pengguna seperti fitur baru yang tidak dapat berjalan dengan optimal tetapi sudah ditampilkan terlebih dahulu sehingga memenuhi ruang yang ada pada menu *dashboard* dan *navbar*. Dengan masalah yang telah dianalisis dari pendapat pengguna dengan menggunakan metode wawancara dan penyebaran kuisisioner User Experience Questionnaire (UEQ) sebagai alat pengukuran tingkat kepuasan pengguna. Hasil rata-rata responden dari penyebaran kuisisioner yaitu -0,64, sehingga memerlukan perubahan yang akan dilakukan dengan hasil yang telah diperoleh dengan kategori kurang memuaskan. Hasilnya dapat dilihat pada Gambar 1.1 untuk melihat kategori penilaian pada UEQ-short.



**Gambar 1. 1 Hasil Penialain Responden Dalam Bentuk Diagram UEQ**

Maka untuk menyelesaikan masalah yang terdapat pada desain digunakanlah metode metode User Centered Design (UCD) untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan mengacu pada pengalaman pengguna untuk mengukur seberapa baik atau buruknya pengalaman *user* dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Data yang dikumpulkan dari UEQ-short untuk tampilan *m-banking* saat ini maka akan dilakukan tahap pengerjaan perbaikan desain dengan mengumpulkan

kebutuhan pengguna maka tahap rekonsruksi dapat dilakukan [4]. Setelah perombakan desain, tahap selanjutnya yaitu melakukan pengujian pada responden. Penelitian ini diharapkan akan memberikan kepuasan bagi pengguna dan menaikkan nilai dari tingkat kepuasan pengguna.

Berikut hasil jawaban responden menurut pengalaman pengguna dengan menggunakan UEQ-short.

**Tabel 1. 1 Tabel Kusioner Pendapat Pengguna**

No	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
R1	3	1	3	2	3	4	4	4
R2	3	2	1	3	2	2	3	1
R3	3	2	2	1	2	1	2	2
R4	2	4	3	2	2	1	1	1
R5	4	2	1	2	1	2	3	2
R6	4	2	1	2	3	1	4	2
R7	4	2	2	2	1	2	2	2
R8	7	5	6	5	5	6	6	6
R9	4	3	3	4	3	4	4	3
R10	5	5	7	6	6	7	5	6
R11	3	2	4	1	2	1	3	3
R12	4	3	3	3	3	4	4	4
R13	6	5	4	7	6	7	5	5
R14	3	3	3	4	4	3	2	3
R15	5	5	6	5	4	3	3	4
R16	5	6	5	6	4	4	4	4
R17	5	5	5	5	5	5	5	5
R18	1	1	1	1	1	1	1	1
R19	7	5	7	7	7	7	7	5
R20	2	2	2	2	2	2	2	2

R21	4	3	2	2	2	3	1	4
R22	2	1	3	1	2	1	2	1
R23	4	3	3	1	3	3	2	1
R24	7	7	7	7	7	7	7	7
R25	1	1	1	3	1	1	1	1
R26	4	4	5	5	4	5	6	5
R27	1	2	2	2	1	1	1	1
R28	2	1	2	1	1	1	1	2
R29	1	1	1	1	2	2	1	1
R30	1	1	1	2	1	2	1	2
R31	3	3	2	1	1	1	1	1
R32	2	1	2	1	2	1	2	3
R33	1	1	1	2	2	1	2	1
R34	6	4	5	5	3	2	3	2
R35	7	4	7	5	5	5	5	4
R36	7	7	7	7	7	7	1	7
R37	7	7	7	7	7	7	7	7
R38	1	2	1	3	1	3	3	2
R39	7	7	6	4	6	6	6	6
R40	6	6	6	6	7	6	7	6
R41	2	3	1	1	2	2	3	1
R42	5	5	5	5	5	5	5	4
R43	2	3	2	3	3	4	2	3
R44	3	3	3	3	3	3	3	3

### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan maka dapat diambil beberapa rumusan permasalahan :

1. Bagaimana cara menerapkan metode User Centered Design dalam perbaikan desain dan dapat meningkatkan kepuasan dalam pemakaian aplikasi *mobile banking*?
2. Bagaimana cara menerapkan metode UCD (User-Centered Design) untuk menyesuaikan desain antarmuka pengguna (UI)?

#### **C. Batasan Masalah**

Terdapat beberapa batasan penelitian yang akan diambil dalam pengerjaan penelitian, yaitu :

1. Merancang *prototype* dan *front end* UI/UX *Android*.
2. Merancang *front end* kepada bank yang dituju.

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pendapat pengguna mengenai tampilan dari *mobile banking* yang digunakan saat ini.
2. Merancang ulang tampilan UI/UX dan *front end* yang sesuai dengan keinginan pengguna.

#### **E. Metode Penelitian**

Terdapat beberapa tahapan metode yang dilakukan pada penelitian ini :

##### **1. User Centered Design**

Metode User Centered Design digunakan agar dapat mencakup semua kebutuhan dalam merancang sebuah desain mulai dari pengumpulan data seberapa efektif produk saat ini, melakukan tahapan wawancara pengguna terkait *system requirements* , melakukan tahapan desain, serta tahapan akhir adalah melakukan tahapan evaluasi terhadap desain yang telah dibuat. Berikut merupakan tahapan yang dilakukan :

##### *a. Specify the context of use*

Dalam tahapan pertama yang dilakukan adalah melakukan pengumpulan data dan melakukan identifikasi kepada pengguna aplikasi *mobile banking* Bank Papua. Pengumpulan data berfungsi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan produk yang telah ada sebelumnya.

Pada tahapan pertama ini pengumpulan data menggunakan User Experience questionnaire (UEQ). User Experience Questionnaire merupakan pengumpulan data dan juga pengukuran data yang lebih memiliki banyak manfaat dikarenakan dapat memberikan hasil pengukuran yang komprehensif terkait dengan pengalaman pengguna *User Experience* (UX).

Pada pengumpulan data menggunakan alat pengukuran UEQ-short. UEQ-short merupakan bentuk kusioner yang dibuat singkat dari versi UEQ. Pada versi short juga hanya memiliki sedikit pertanyaan yaitu 8, agar dapat berfokus pada *pragmatic* dan juga *hedonic quality* yang mempengaruhi daya tarik produk yang akan dihasilkan.

b. *Specify User and Organizational Requirements*

Tahapan kedua dalam metode UCD yaitu melakukan wawancara kepada beberapa pengguna agar mendapatkan sistem kebutuhan yang tepat dengan kebutuhan pengguna. Wawancara dilakukan dengan pengguna secara langsung agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan kemauan pengguna.

c. *Produce Design Solutions*

Tahapan ini dilakukan setelah mendapatkan data yang diperlukan ditahap sebelumnya, sehingga pada tahapan perancangan desain dapat mempermudah perancangan desain yang baru aplikasi *mobile banking* Bank Papua, dikarenakan telah menyesuaikan dengan keinginan *user*.

d. Evaluasi Desain

Pada evaluasi desain akan dilakukan pada bagian akhir dari rangkaian tahapan dalam penggunaan metode UCD. Tujuannya adalah agar desain yang telah dirancang telah memenuhi kebutuhan *user* dan keinginan dari *user*. Tahapan ini dilakukan dengan menggunakan kusioner UEQ-short agar data yang dihasilkan dapat memenuhi keinginan *user*.

## 2. A/B Testing

A/B testing digunakan sebagai metode yang memiliki fungsi untuk membandingkan dua tampilan UI (versi A dan versi B). Dengan meminta

pendapat pengguna dari kedua jenis tampilan tersebut. Perbandingan yang akan dibandingkan yaitu, tombol, teks, ikon, gambar, input field dan berbagai jenis elemen UI lainnya. Pada penggunaan metode ini, A/B testing akan digunakan pada bagian ketiga tahapan UCD yaitu *Produce Desain Solutions*.

## **F. Sistematika Penulisan**

Secara sistematis isi dari laporan ini disusun sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan metode penelitian serta sistematika penulisan laporan yang terkait dengan perancangan ulang UI/UX ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisikan berbagai sumber penelitian terdahulu dan jurnal yang digunakan sebagai pembandingan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan.

### **BAB III LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan berisikan dasar teori yang digunakan sebagai pemecahan masalah yang terdapat dalam permasalahan penelitian.

### **BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Pada bab ini berisikan penjelasan tentang tahapan dalam melakukan analisis dan pembuatan desain dengan menggunakan metode yang telah digunakan.

### **BAB V EVALUASI DESAIN DAN IMPLEMENTASI FRONT END**

Pada bab ini akan berisi penjelasan tentang cara bagaimana pengimplementasian desain ke bentuk *front-end* serta melakukan evaluasi terhadap desain yang telah diberikan kepada *user*.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi tentang pencapaian yang dihasilkan dari penelitian serta kekurangan yang dialami dalam melakukan penelitian. Terdapat saran atau masukan dari pengguna yang merasa untuk desain yang telah dirancang belum sepenuhnya sesuai dengan keinginan pengguna.

