

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi saat ini semakin pesat, berbagai inovasi pada teknologi membawa masyarakat ke peradaban baru, yang semakin mempermudah melakukan berbagai aktivitas (baktikominfo.id, 2019). Kemajuan teknologi ini mengantarkan ke dalam dunia, yang semuanya dapat dilakukan dengan sistem *online*, dan tentunya mempengaruhi segala aspek. Berdasarkan laporan *We Are Social* dalam (dataindonesia.id, 2023) mencatat, bahwa pengguna internet telah mencapai 212,9 juta pada Januari 2023, yang artinya sekitar 77% populasi di Indonesia telah menggunakan internet.

Perkembangan teknologi yang terus mempengaruhi kehidupan saat ini yang dinamis dan mobilitas sangat tinggi, perlahan menuntut masyarakat untuk secara efektif dan efisien memanfaatkan waktu dengan memanfaatkan teknologi. Meningkatkan inovasi melalui teknologi terus dikembangkan setiap perusahaan perbankan dalam rangka meningkatkan kinerja (Imamah, 2021).

Perusahaan perbankan, yang merupakan salah satu faktor penggerak pertumbuhan ekonomi di dalam negeri. Berdasarkan, Piter Abdullah pada (keuangan.kontan.co.id, 2020) bahwa, peran perbankan sebagai lembaga *intermediary* yang memberikan 80% kontribusi terhadap ekonomi untuk biaya kegiatan konsumsi dan produksi. Pentingnya perbankan dalam perekonomian membuat, Perusahaan perbankan Indonesia saat ini terus melakukan berbagai macam inovasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan dunia

internet. Perusahaan perbankan menawarkan gaya hidup modern melalui inovasi - inovasi yang menawarkan kemudahan akses jasa perbankan dengan *electronic banking* (*short message service* atau *sms-banking*, *phone banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*) (Imamah, 2021).

Penggunaan *mobile banking* (*m-banking*) merupakan salah satu peluang trend perpindahan gaya dari konvensional ke digital. Terdapat perubahan dari setiap tahunnya dimana nasabah yang menggunakan *m-banking* terus bertambah. Berdasarkan Data Bank Indonesia, penggunaan mobile banking mengalami pertumbuhan 67,67% sejak 2021 dimana mencapai 1,90 miliar kali, menjadi 3,2 miliar Mei 2022 (keuangan.kontan.co.id, 2022). Karena peluang tren ini, Bank yang sebelumnya belum menyediakan layanan *m-banking* perlahan mulai menyediakan layanan *m-banking*, karena melihat peningkatan nasabah yang menggunakan *m-banking*. Salah satunya Bank BPD Bali yang juga memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dengan menyediakan layanan *m-banking* (bpd Bali.co.id, 2021).

PT Bank Pembangunan Daerah Bali atau sering disebut Bank BPD Bali dalam ([www.bpd Bali.co.id](http://www.bpd Bali.co.id)), didirikan pada tanggal 05 Juni 1962. Bank BPD Bali secara terus menerus memberikan inovasi dalam peningkatan pelayanan kepada nasabah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi, salah satu layanan yang diberikan adalah diluncurkannya layanan *e-banking* “BPD Bali *Mobile Banking*” yang dirilis pada tahun 2015 dan tersedia di *play store*. Dalam pengembangan aplikasi *m-banking*, mempertimbangkan fungsionalitas, kegunaan, kebutuhan, kenyamanan aplikasi sangat penting (Imamah, 2021). Masyarakat tentu saja menginginkan untuk dapat mengelola uang mereka dalam kebanyakan situasi dan

melakukannya dengan cara mudah serta kenyamanan pengguna sendiri sangat bergantung pada desain aplikasi tersebut (Kuchminaskaya, 2021).

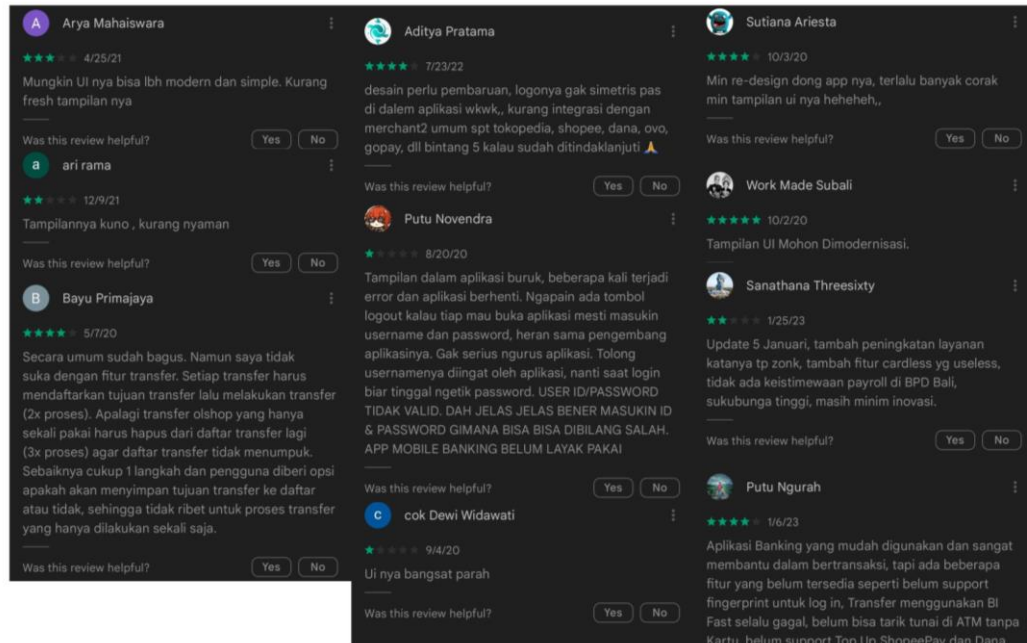
Dalam menciptakan dan mempromosikan suatu aplikasi perlu menjalankan suatu strategi untuk menciptakan suatu produk digital yang dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pengguna, yaitu dengan menciptakan desain *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) yang baik serta menarik agar pengguna senang menggunakan layanan (Dwi, 2021). Desain UI/UX juga dapat mempengaruhi citra dari perusahaan perbankan secara keseluruhan. Ketika pengguna merasa perusahaan perbankan memperhatikan mereka, mereka akan setia menggunakan dan merekomendasikan aplikasi kepada teman dan kerabat (Kuchminaskaya, 2021). Hal ini juga diperlukan untuk meningkatkan pengguna *M-Banking* BPD Bali agar tetap setia menggunakan *m-banking* dengan memperhatikan setiap keluhan maupun saran dari kebutuhan pengguna *m-banking* BPD Bali.

Maka dari itu, dilakukannya observasi terhadap *m-banking* BPD Bali untuk melihat tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan. Observasi dilakukan dengan wawancara kepada beberapa nasabah yang merupakan pengguna aktif *M-banking* BPD Bali dan wawancara kepada salah satu Divisi IT BPD Bali yaitu Bapak I Wayan Eka Guna Pretama, S.Kom. Menurut Moleong dalam buku “Analisis Data kualitatif” (Helaludin, 2019), dapat disimpulkan ada beberapa fungsi wawancara yaitu dapat menggambarkan tentang orang, kegiatan, kejadian, perasaan, pikiran, pengalaman yang dialami di masa lalu dan harapan di masa yang akan datang.

Secara keseluruhan pernyataan 15 orang nasabah yang menggunakan *m-banking* Bank BPD selama wawancara merasa bahwa, *m-banking* sudah cukup bagus dan bermanfaat membantu para nasabah dalam memudahkan proses transaksi secara online. Namun, ditemukan 8 orang dari 15 nasabah yang diwawancarai memiliki beberapa keluhan yaitu, nasabah merasa tampilan *m-banking* cukup bagus karena simpel tetapi juga membosankan dan kurang menarik (kurang mengikuti zaman). Kemudian, narasumber yang memiliki usia diatas 30 tahun cenderung lebih merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi *m-banking* BPD Bali. Kesulitan yang dirasakan nasabah mayoritas ketika melakukan transaksi transfer dana, ketika melakukan transaksi nasabah merasa bingung dan kesulitan menggunakan *m-banking* karena proses tahapan yang cukup rumit dan sulit diingat.

Berdasarkan tanggapan Bapak Eka Guna, dari kesulitan yang dialami nasabah ketika melakukan transaksi transfer dana kemungkinan dikarenakan, ketika awal pengembang yaitu pada tahun 2014 memang belum adanya analisa sejauh dari segi UI/UX. Pada awal pembuatan *m-banking* BPD Bali hanya menggunakan preferensi atau arah kiblat yaitu dengan melihat Bank BCA karena, pada masa itu Bank BCA memiliki *m-banking* yang dianggap terdepan pada masa itu. Dan juga berdasarkan pernyataan Bapak Eka Guna, Evaluasi yang dilakukan Bank BPD secara khusus belum ada yang dilakukan berfokus pada sisi *user interface* dan *user experience*. Karena belum ada pengembangan yang berfokus pada UI/UX maka, memungkinkan masih ditemukan nasabah yang kesulitan dalam melakukan transaksi dengan *m-banking*. Maka dari itu Bank BPD Bali

memiliki rencana untuk melakukan *release mobile banking* dengan versi terbaru yang lebih kekinian dan lebih baik.

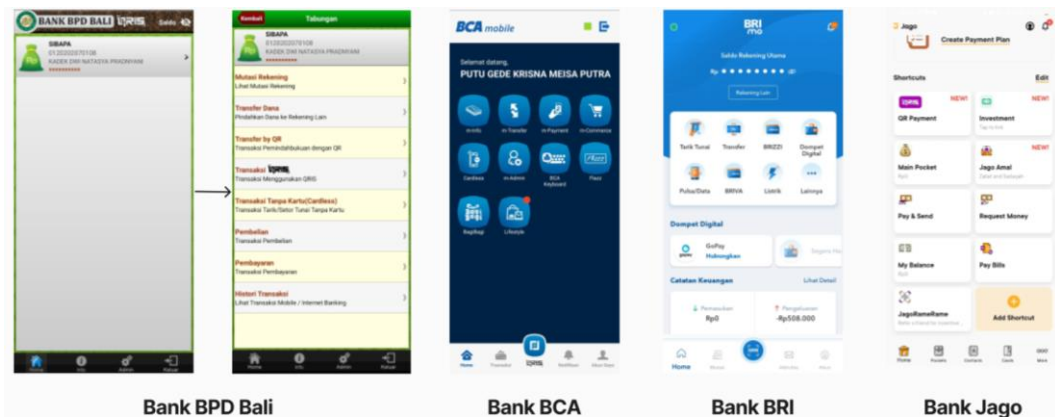


**Gambar 1. 1 Reviews Play Store 2020-2023**

Selain itu juga, ditemukan berdasarkan *review* atau *feedback* yang diberikan beberapa nasabah kepada Bank BPD bali yang dapat dilihat di *play store*. Sebagian besar nasabah berpendapat bahwa, m-banking BPD bali sudah cukup baik namun ada keluhan - keluhan, yaitu “UI atau tampilan aplikasi kurang modern, kuno dan kurang nyaman”, “Tidak mendukung pembayaran e-money seperti shopee, dana dll”, “proses transaksi yang cukup rumit salah satunya, fitur transfer yang memiliki proses/tahap yang rumit hingga 3x proses” , hal ini sesuai dengan pernyataan yang diberikan oleh 8 orang nasabah ketika wawancara.

Oleh karena itu, selain melihat kepuasan *m-banking* berdasarkan nasabah, dan tanggapan divisi IT Bank BPD Bali, dilakukan perbandingan dengan 3 (tiga) m-banking yaitu, *m-banking* BCA, *m-banking* BRI, dan Bank Jago untuk, melihat

gambaran *m- banking* yang seperti apa yang diinginkan oleh pengguna dari sudut pandang yang berfokus pada UI/UX- nya. Perbandingan ini dilakukan dengan *m- banking* BCA karena berdasarkan hasil wawancara terhadap Bapak Eka Guna, BCA disebut sebagai kiblat (arah tujuan) perancangan *m- banking* BPD Bali pada awal rilis dan juga, berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa nasabah, yang terlihat cenderung membandingkan kepuasan kinerja *m- banking* BPD Bali dengan Bank BCA atau Bank BRI serta, berdasarkan *Top Brand Award* BCA merupakan *m- banking* no.1 terpopuler di Indonesia dan BRI menduduki no 2 terpopuler pada tahun 2022 (databoks.katadata.co.id, 2022). Kemudian pemilihan Bank Jago sebagai pembanding ke-3 karena Bank Jago, bisa disebut sebagai gambaran keinginan pengembangan perancangan *m- banking* BPD Bali di masa depan berdasarkan tanggapan yang diberikan divisi IT pada hasil wawancara dan Berdasarkan Populix Bank Jago merupakan Bank digital terpopuler di Indonesia tahun 2022 (goodstats.id, 2022).



**Gambar 1. 2 Tampilan Home**

Perbandingan yang telah dilakukan menemukan beberapa - beberapa kemungkinan yang menyebabkan nasabah mengalami kesulitan ketika

menggunakan *m-banking* BPD Bali, yaitu ketika membuka aplikasi, nasabah dibingungkan karena tidak langsung mendapatkan informasi yang dibutuhkan seperti pada gambar 1.2, sehingga memungkinkan memperlambat respon pengguna, berdasarkan *Fitts' Law* yang merupakan salah satu prinsip dasar desain UX mengenai waktu tindakan pengguna dalam merespon antarmuka dan *Jakob's Law* bahwa, pengguna terbiasa dengan konvensi dan standar aplikasi atau situs web lain yang sering mereka gunakan (Aela, 2023).

Perbandingan pada proses transaksi transfer antar Bank merupakan salah satu transaksi yang paling sering dilakukan. Kemudian perbandingan dilakukan, dengan skenario kondisi pengguna melakukan transfer ke No. Rek Baru. Dari perbandingan, Bank BPD bali memiliki proses sebanyak 14, Bank BCA proses sebanyak 14, Bank BRI proses sebanyak 6, dan Bank Jago proses sebanyak 8. Pada setiap proses dapat disimpulkan Bank BRI yang memiliki proses tercepat, kemudian Bank Jago, Bank BCA, dan Bank BPD Bali. Bank BPD Bali terlihat memiliki lebih banyak tindakan berulang sehingga membuat proses lebih tidak efisien, dengan demikian perlu untuk memastikan pengguna tidak kehilangan fokus terhadap tindakan mereka dan berhati-hati dalam menggunakan banyak elemen yang dapat membuat keseluruhan proses tidak efisien sehingga memungkinkan membuat pengguna berhenti berinteraksi (Siti Khasanah, 2023).

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, untuk melihat lebih jelas maka, dilakukan evaluasi atau *usability testing* terhadap *m-banking* BPD Bali, Hal ini dilakukan untuk mengetahui atau mengukur tingkat kepuasan pengguna selama menggunakan *m-banking* BPD Bali. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan teknik *think aloud* dan SUS.

Pemilihan teknik *think aloud* dalam pengujian karena, teknik *think aloud* merupakan pengujian *usability* yang bersifat praktis dengan cara mendeskripsikan pengamatan secara nyata (*real life*) atau menampilkan informasi secara detail selama proses evaluasi *usability* (Medika Sulistiya, 2021). *Think Aloud* merupakan sebuah teknik yang digunakan untuk menguji sistem yang berfokus pada pengguna atau pengguna akhir (*end user*), dengan cara pengungkapan atau verbalisasi yang dirasakan dan dipikirkan oleh pengguna ketika menggunakan sistem secara langsung, verbalisasi ini memungkinkan pengamat menginterpretasikan masalah-masalah yang ada pada bagian *interface* (Medika Sulistiya, 2021).

Pada evaluasi pengguna akan diberikan sebuah *task scenario* sebagai bagian evaluasi *usability* kemudian, pengguna akan diminta untuk mengungkapkan pikiran, perasaan, dan pendapat saat berinteraksi dengan produk (Medika Sulistiya, 2021). Semua respon yang diberikan pengguna selama proses evaluasi akan direkam menggunakan alat perekam (*recorder*). Setelah menyelesaikan tugas *task scenario*, pengguna akan diberikan kuesioner *System Usability Scale SUS* yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan 5 (lima) poin skala likert, yaitu “Sangat tidak setuju”, “Tidak setuju”, “Netral”, “Setuju”, dan “Sangat setuju” (Dara Adhelia, 2019). Hal ini dilakukan untuk melihat secara subjektif yang dirasakan oleh pengguna dengan penilaian global atau menyeluruh (efektivitas, efisiensi, dan kepuasan) (Aprilia, 2018).

Berdasarkan Evaluasi atau *usability testing* yang telah dilakukan kepada 8 orang nasabah, Skor SUS yang diperoleh adalah 57,19 termasuk kategori OK. Berdasarkan hasil pengukuran ini nasabah Bank BPD Bali, berada dalam kondisi



tidak menolak atau tidak mau menggunakan layanan ini, tetapi mereka juga tidak dalam kondisi menyukai layanan (biasa). Serta Berdasarkan *Think Aloud* bagian yang cenderung menjadi bagian yang membuat pengguna kesulitan yaitu pada menu *Transfer* dana, *Cardless*, dan Histori transaksi. Kesulitan yang terjadi karena beberapa faktor seperti, tahap atau proses transaksi yang terlalu panjang dan rumit, informasi aplikasi kurang jelas, ketidaktahuan pengguna terhadap fitur, kemiripan fitur/menu yang membuat pengguna bingung.

Berdasarkan pengamatan - pengamatan yang telah dilakukan kepada *m-banking* BPD Bali, dapat ditarik kesimpulan terdapat beberapa masalah - masalah seperti, pada fitur transfer, yang merupakan fitur paling sering digunakan, dimana dianggap rumit oleh pengguna karena, proses yang masih terbilang banyak sehingga kurang efisien, serta tampilan UI yang masih kurang modern sehingga membuat pengguna tidak nyaman, keluhan yang diberikan nasabah cenderung mengarah pada masalah *interface* dan juga ditemukan beberapa permasalahan berdasarkan hukum prinsip dasar desain UX yang memungkinkan menjadi dasar keluhan yang dirasakan pengguna ketika melakukan transaksi dengan menggunakan *m-banking*. Serta disisi lain pihak divisi IT yang memiliki rencana dalam perbaikan UI/UX untuk meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap pelayan dalam menggunakan layanan *m-banking* BPD Bali.

Untuk itu, berdasarkan masalah - masalah yang telah ditemukan, diperlukannya sebuah pemecahan masalah secara khusus terhadap *user interface* dan *user experience* untuk mendalami lebih dalam kebutuhan pengguna dan meningkatkan kepuasan pelayanan dari *M-banking* BPD Bali di masa depan. Oleh karena itu, dalam skripsi ini akan dilakukan perbaikan antarmuka pengguna pada

*M-banking* BPD Bali, dengan melakukan “Redesign UI/UX *Mobile Banking* BPD Bali Menggunakan Metode *Design Thinking*”.

Penggunaan metode *Design thinking*, karena *design thinking* adalah sebuah metode, dimana pada proses melibatkan atau berfokus pada pengguna (Asmuliardi Muluk, 2021). Menurut Santos dalam kutipan (Khairy, 2022) bahwa, *design thinking* sering digunakan untuk melakukan pendekatan pada fase penggalan kebutuhan perangkat lunak. Metode *design thinking* memungkinkan untuk benar-benar berempati dengan target pengguna dan mengembangkan solusi secara efektif memecahkan masalah dan kebutuhan pengguna, serta menciptakan inovasi (Tankó, 2022). Perancangan desain UI/UX pada skripsi akan melewati 5 (tahap) yaitu *empathy*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan tes. Dimana pada tahap *empathy* ini akan dilakukan pengumpulan data, dengan melakukan wawancara mendalam kepada 8 responden. Pendalaman ini berfokus pada permasalahan - permasalahan yang telah ditemukan, kemudian dilanjutkan ke dalam tahap *define*.

Tahap *define* dilakukan setelah tahap *empathy*, Proses *define* ini dilakukan proses menganalisis dan memahami semua data atau informasi yang telah didapatkan pada tahap *empathize*, ke dalam bentuk *user persona*. Setelah mendefinisikan setiap masalah yang ada akan dilanjutkan ke dalam proses *ideate*, dimana akan dilakukan pengumpulan ide - ide yang dapat menjadi solusi dari masalah atau kebutuhan yang telah didefinisikan pada tahap *define* dengan, membuat *user journey map* dan *user flow*. Kemudian setelah mengumpulkan semua ide - ide, ide ini akan diubah kedalam bentuk *Wireframe* hingga *prototype high-fidelity* yang nantinya akan digunakan untuk melakukan tahap terakhir dalam metode *design thinking* yaitu *test*. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan

*high-fidelity prototype* yang dibuat dengan interaktif agar dapat diuji langsung oleh pengguna. *test* dilakukan menggunakan teknik *think aloud* dan SUS sama seperti pada tahap evaluasi *usability testing* pada pro.

Hasil skripsi ini diharapkan dapat memberi solusi atau rekomendasi yang dapat membantu dalam perbaikan *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) dan pengembangan layanan *m-banking* BPD Bali menjadi lebih baik.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan pada latar belakang, maka rumusan masalah yang didapat yaitu “Bagaimana merancang ulang desain (Redesign) UI/UX *mobile banking* BPD Bali menggunakan metode *design thinking* untuk mendapatkan user interface dan user experience yang baik?”

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis jelaskan, diperlukan batasan masalah agar tidak menyimpang dari apa yang telah direncanakan, sehingga tujuan sebenarnya dapat dicapai. Maka skripsi ini dibatasi dengan beberapa hal, yaitu:

1. Evaluasi menggunakan *think aloud* dan SUS (*System Usability Scale*), kemudian menemukan solusi dengan *design thinking* pada masalah aplikasi *mobile banking* BPD Bali.
2. Perancangan desain UI/UX berfokus pada sudut pandang pengguna.
3. Pembuatan rekomendasi desain UI/UX *mobile banking* BPD Bali dalam bentuk *high-fidelity prototype* dan tidak membangun aplikasi.

## **1.4 Tujuan**

Tujuan dari skripsi ini antara lain yaitu “merancang ulang desain (Redesign) UI/UX *mobile banking* BPD Bali menggunakan metode *design thinking* untuk mendapatkan user interface dan user experience yang baik”.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini akan membantu mengarahkan penulisan laporan agar tidak menyimpang dari batasan masalah yang dijadikan acuan atau kerangka penulisan dalam mencapai tujuan penulisan laporan skripsi sesuai dengan apa yang diharapkan. Laporan skripsi ini terbagi dalam 5 bab, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang yang menjelaskan tentang informasi permasalahan yang dihadapi serta solusi pemecahannya, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan skripsi ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tinjauan pustaka yang akan digunakan sebagai penyelesaian masalah tentang teori-teori yang berhubungan dengan topik dalam skripsi ini. Teori umum dan khusus pada landasan teori ini terdiri dari *Mobile Banking*, *Mobile Banking Bank BPD Bali*, *UI (User Interface)*, *UX (User Experience)*, *Prototype*, *Usability*, *Design Thinking*, *Think Aloud*, *SUS (System Usability Scale)*, *Sample*, *Redesign*, dan *Figma*.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metode yang digunakan dan penjelasan mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses pembuatan skripsi. Tahapan-tahapan pada skripsi ini yaitu Studi literatur, Studi pendahuluan, Identifikasi Masalah, *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, *Test*, dan terakhir penyerahan *prototype* ke Bank BPD Bali .

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisis tentang analisa dan perancangan dari desain produk yang akan dibangun. Analisa terdiri dari analisa aplikasi lama, analisa aplikasi baru, dan perbandingan antara aplikasi lama dan aplikasi baru.

### **BAB IV PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan isi dari laporan skripsi serta saran yang disampaikan penulis dan institusi yang terkait untuk pengembangan sistem yang ada demi kesempurnaan sistem yang lebih baik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang sumber-sumber literatur atau referensi – referensi yang digunakan sebagai pedoman dalam Perancangan UI/ UX *Mobile Banking* BPD Bali Dengan Metode *Design Thinking*.