

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mendorong berbagai industri, termasuk perbankan, untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Bank Jatim, sebagai salah satu bank terkemuka di Jawa Timur, telah meluncurkan JConnect Smart Branch sebagai upaya untuk mengintegrasikan layanan perbankan dengan teknologi digital. Layanan ini diharapkan dapat memberikan kemudahan akses bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan secara mandiri, kapan saja dan di mana saja. Dalam konteks ini, desain UI/UX dari JConnect Smart Branch menjadi sangat penting. Desain yang baik tidak hanya berfokus pada estetika, tetapi juga pada kemudahan penggunaan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penerapan metode *User-Centered Design* (UCD) menjadi relevan untuk memastikan bahwa kebutuhan, preferensi, dan keterbatasan pengguna menjadi pusat perhatian dalam proses perancangan desain UI/UX. Metode *User-Centered Design* (UCD) adalah pendekatan iteratif yang menempatkan pengguna sebagai fokus utama dalam setiap tahap pengembangan produk, dari perancangan awal hingga evaluasi akhir. Dengan melibatkan pengguna secara aktif dalam proses ini, diharapkan desain yang dihasilkan mampu memenuhi harapan dan meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan. Melalui penerapan UCD dalam perancangan UI/UX JConnect Smart Branch, Bank Jatim tidak hanya berupaya untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan nasabah, tetapi juga untuk memperkuat citra perusahaan sebagai bank yang inovatif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini akan fokus pada perancangan desain UI/UX JConnect Smart Branch dengan

menggunakan metode *User-Centered Design*, yang diharapkan dapat menghasilkan desain yang optimal dan mendukung tujuan strategis Bank Jatim.

Berikut adalah beberapa alasan mengapa Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk memutuskan untuk mengembangkan Smart Branch Backoffice:

- a. Otomatisasi Proses: Jconnect Smart Branch backoffice dilengkapi dengan fitur otomatisasi yang dapat mengurangi pekerjaan manual teller atau non-teller. Seperti pemrosesan transaksi, cetak bukti transaksi, dan pengelolaan data nasabah. Hal ini dapat mengurangi potensi kesalahan manusia dan meningkatkan akurasi dalam proses administrasi.
- b. Peningkatan Kecepatan Layanan: Dengan menggunakan Jconnect Smart Branch Backoffice, teller dapat lebih cepat dan efisien dalam menangani berbagai jenis transaksi perbankan, seperti tarik tunai, setor tunai, tranfer ke bank lain, kliring, valuta asing, pelayanan service assistant, save deposit box dan pengajuan kredit. Kecepatan ini dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dan meningkatkan kepuasan mereka.
- c. Skalabilitas: Jconnect Smart Branch Backoffice dapat disesuaikan dengan kebutuhan cabang dan dapat dengan mudah diperluas sesuai dengan pertumbuhan bisnis Bank Jatim.
- d. Meningkatkan corporate image Bank Jatim
- e. Meningkatkan product Bank Jatim
- f. Peningkatan Efisiensi Operasional: Implementasi Jconnect Smart Branch Backoffice memungkinkan pengurangan pekerjaan manual dengan mengotomatisasi berbagai proses, seperti pemrosesan transaksi dan pencetakan bukti transaksi. Hal ini membantu mengurangi kesalahan manusia dan

- meningkatkan akurasi dalam administrasi perbankan.
- g. Pelayanan Nasabah yang Lebih Cepat: Dengan teknologi Jconnect Smart Branch Backoffice, teller dapat menangani transaksi perbankan seperti penarikan dan penyetoran tunai, transfer antar bank, kliring, transaksi valuta asing, layanan asisten, safe deposit box, dan pengajuan kredit dengan lebih cepat dan efisien, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dan meningkatkan kepuasan mereka.
 - h. Fleksibilitas dan Pertumbuhan: Jconnect Smart Branch Backoffice dirancang agar dapat diadaptasi sesuai kebutuhan cabang dan mampu berkembang seiring dengan pertumbuhan bisnis Bank Jatim, memberikan fleksibilitas yang diperlukan dalam menghadapi perubahan dan peningkatan volume transaksi.
 - i. Meningkatkan Citra Korporat: Penggunaan teknologi canggih seperti Jconnect Smart Branch Backoffice dapat meningkatkan citra profesional dan modern Bank Jatim di mata nasabah dan mitra bisnis, memperkuat reputasi bank sebagai institusi keuangan yang inovatif.
 - j. Pengembangan Produk dan Layanan: Dengan otomatisasi dan efisiensi yang ditingkatkan, Bank Jatim dapat lebih fokus pada pengembangan produk dan layanan baru, memperluas penawaran mereka kepada nasabah, dan meningkatkan daya saing di pasar perbankan.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengembangan dan penerapan teknologi JConnect Smart Branch dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas layanan di Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk?
2. Sejauh mana penggunaan JConnect Smart Branch mampu memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan perbankan yang mudah, cepat, dan aman?
3. Bagaimana JConnect Smart Branch Backoffice dapat mendukung

otomatisasi proses, meningkatkan kecepatan layanan, dan mengurangi kesalahan manusia dalam transaksi perbankan?

1.3. Tujuan

1. Menganalisis bagaimana pengembangan dan penerapan teknologi JConnect Smart Branch dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas layanan di Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.
2. Mengidentifikasi kemampuan JConnect Smart Branch dalam memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan perbankan yang mudah, cepat, dan aman.
3. Mengkaji kontribusi JConnect Smart Branch Backoffice dalam mendukung otomatisasi proses, meningkatkan kecepatan layanan, dan mengurangi kesalahan manusia dalam transaksi perbankan.

1.4. Manfaat

Implementasi JConnect Smart Branch akan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas layanan perbankan, serta memperkuat citra Bank Jatim sebagai lembaga keuangan yang inovatif. Nasabah akan menikmati akses layanan yang lebih cepat, nyaman, dan fleksibel, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka. Selain itu, penerapan ini juga dapat menjadi acuan bagi industri perbankan dalam pengembangan layanan digital dan menjadi bahan kajian penting dalam studi digitalisasi di sektor perbankan.