

## ABSTRAK

Bank Kalbar merupakan institusi milik pemerintah daerah yang bergerak dibidang perbankan. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Barat ini didirikan berdasarkan Peraturan Daerah No. 1 Tahun 1963 dengan bentuk hukum Perusahaan Daerah. Sebagai penguji kebutuhan nasabah dan layanan Bank Kalbar merilis *Mobile Banking* Bank Kalbar pada tahun 2017. *Mobile Banking* Bank Kalbar memberikan layanan kemudahan untuk melakukan transaksi secara mobile pada *platform* android dan iOS. Berdasarkan pada rating dan komentar pengguna melalui *playstore* tidak sedikit pengguna yang menginginkan perbaikan pada aplikasi mulai dari performa, fitur, dan sebagainya. *Usability* merupakan faktor penting dalam keberhasilan sebuah produk, maka dari itu peneliti melakukan penelitian terhadap aplikasi *Mobile Banking* Bank Kalbar untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan solusi yang diberikan nantinya, alhasilnya adalah pada pengembangan *User Interface(UI)* dan *User Experience(UX)* aplikasi. *Design Thinking* digunakan sebagai metode dalam perancangan desain ulang UI/UX *Mobile Banking* Bank Kalbar. Metode *Design Thinking* merupakan pendekatan yang berpusat pada manusia untuk menyelesaikan masalah dan menghadirkan inovasi baru. Terdapat beberapa tahapan dalam *Design Thinking* diantaranya adalah, *empathize, define, ideate, prototype, dan testing*. Data yang diperlukan untuk menguji *usability* pada aplikasi saat ini menggunakan *task scenario* dan wawancara langsung terhadap pengguna lalu data akan diperkuat dengan hasil dari kuisioner SUS yang disebarkan kepada pengguna dan bukan pengguna. Penelitian ini menghasilkan analisis yang didapatkan dari *Usability Testing* terhadap pengguna lama serta pengguna baru serta perancangan UI/UX berupa *prototype high-fidelity model* yang menjadi desain solusi. Selanjutnya akan dilakukan testing akhir untuk menguji *usability* dari desain solusi. Setelah dilakukan testing didapatkan skor *usability* sebesar 81 dengan *grade B*, index "acceptable" dan kategori "excellent".

**Kata kunci:** *Mobile Banking, Design Thinking, User interface, User Experience.*