

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Bank Kalbar adalah institusi milik pemerintah daerah yang bergerak dibidang perbankan. Dalam dunia perbankan yang semakin kompetitif, Bank Kalbar memiliki keunggulan seperti reputasi yang baik sebagai Bank Pembangunan Daerah. Walaupun begitu, Bank Kalbar tetap memberikan beberapa layanan untuk menunjang kebutuhan nasabahnya, salah satunya *Mobile Banking* Bank Kalbar. *Mobile Banking* Bank Kalbar memberikan layanan kemudahan untuk melakukan beberapa transaksi seperti informasi saldo, transfer, pembayaran tagihan pembayaran Kartu Kredit, dll. Aplikasi *Mobile Banking* Bank Kalbar pun terdapat pada smartphone dengan OS Android dan iOS. Pada tahun 2017 *Mobile Banking* Bank Kalbar mulai dikembangkan dan digunakan oleh lebih dari 100 ribu nasabah.

Berdasarkan *Google Playstore* saat ini (03/05/2022) aplikasi Bank Kalbar *Mobile* mendapatkan rating 4.6 dari skala 5 dan telah dilakukan *review* oleh 4 ribu pengguna. Walaupun telah diunduh sekian banyak pengguna namun aplikasi *Mobile Banking* Bank Kalbar tetap mendapatkan keluhan dari beberapa pengguna. Masih banyak pengguna yang mengalami kendala terhadap desain *user interface* dan *user experience* pada beberapa fitur yang ada pada *Mobile Banking* Bank Kalbar. Setelah melakukan observasi pada rating dan komentar pengguna melalui *playstore*, banyak pengguna yang mengeluh dan menginginkan perbaikan terhadap *user interface* dan *user experience* agar nilai kenyamanan dan kepuasan pengguna terhadap *user interface* dan *user experience* dapat meningkat dari sebelumnya. Berdasarkan permasalahan yang telah didapatkan dari observasi bahwa masalah tersebut termasuk bagian dari usability yang terdapat pada aplikasi Jakone mobile. Hal ini terkait tentang usability bagaimana sebuah produk dapat membuat pengguna lebih mudah paham dan cepat saat menggunakan produk tersebut (Dumas, 1999).

Pada pengembangan aplikasi, salah satu faktor penting yang perlu diteliti selain mengenai teknis dari aplikasi itu sendiri adalah mengenai desain *user Interface* (UI) dan *user Experience* (UX). *User Interface* (UI) adalah unsur

penting dalam sebuah perangkat lunak sekaligus menjadi penghubung antara manusia dan suatu objek digital sehingga terjadi dialog dua arah atau interaksi (Suratno, 2016). UI memiliki peran penting untuk menjadi penghubung secara langsung antara sistem dengan penggunanya. Kemudian *User Experience (UX)* adalah suatu pengalaman unik yang dimiliki oleh seseorang dalam melakukan suatu interaksi (Arhipainen, 2003). Tampilan dan komposisi dari UI/UX menjadi faktor penentu bagi pengguna untuk terus mau menggunakan aplikasi, bahkan UI/UX juga berperan dalam menentukan asumsi dan *feedback* pengguna terhadap aplikasi yang artinya UI/UX dapat dikaitkan dengan suatu *branding* sebuah produk aplikasi. Untuk menyediakan UI/UX yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, analisis pengguna yang akurat merupakan hal yang penting dan harus dioptimalkan (Ji et al., 2017). Sedangkan UI/UX yang tidak mempertimbangkan kebutuhan pengguna saat dirancang, menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk perancangan *User Interface* dan *User Experience* yaitu *Design Thinking*. *Design Thinking* merupakan metode pendekatan desain yang berpusat pada manusia untuk menyelesaikan masalah dan menghadirkan inovasi baru. Untuk mendapatkan solusi dari setiap masalah dalam aplikasi Bank Kalbar Mobile dapat dilakukan dengan penyesuaian kebutuhan dan permasalahan seluruh pihak yang terlibat dalam prosesnya. Metode ini memiliki beberapa tahapan mulai dari pengumpulan informasi mengenai pengguna, berdasarkan informasi tersebut dibuat mengenai apa yang dibutuhkan pengguna, membuat solusi-solusi kreatif, membangun representasi dari solusi-solusi yang ditawarkan, dan menguji hasil representasi yang telah dibangun sehingga mendapatkan *feedback* (Fauzi, 2011). Metode *Design Thinking* juga merupakan salah satu metode yang digunakan untuk membuat *prototype*, sehingga peneliti memilih proses pengembangan *prototype* untuk merealisasikan perancangan. *Prototyping* merupakan suatu metode pengembangan sistem yang menggunakan pendekatan untuk membuat sesuatu program dengan cepat dan bertahap sehingga segera dapat dievaluasi oleh pemakai (Beaudouin-Lafon, 2006).

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka penelitian ini akan melakukan perancangan perbaikan (*re-design*), aplikasi *Mobile Banking Bank Kalbar* yang dapat diterima pengguna dengan baik menggunakan metode *Design Thinking*. Perancangan akan menggunakan hasil evaluasi *usability testing* aplikasi untuk menentukan poin dan level *usability* mana saja yang perlu diimplementasikan pada desain solusi. Setelah desain solusi dibuat, maka dilakukan evaluasi kembali untuk mendapatkan poin dan level *usability* yang didapatkan pada desain solusi akan dibandingkan dengan hasil evaluasi pada aplikasi *Mobile Banking Bank Kalbar*.

Dari hasil perbandingan evaluasi aplikasi, penelitian ini diharapkan memberikan kenyamanan visual pada antarmuka pengguna serta memberikan kemudahan dalam pengalaman pengguna, sehingga pengguna merasa puas dalam berinteraksi dengan aplikasi.

## **1.2 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana menganalisis *user experience* untuk mendapatkan informasi kebutuhan pengguna?
2. Bagaimana merancang solusi desain berdasarkan hasil analisis *user experience*?
3. Bagaimana hasil *prototype* desain yang dirancang berdasarkan metode *design thinking*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan rancangan desain *user interface* dan *user experience* pada aplikasi *Mobile Banking Bank Kalbar* menggunakan metode *design thinking* seperti:

1. Menghasilkan analisis *user experience* untuk mendapatkan informasi kebutuhan pengguna.
2. Menghasilkan rancangan solusi desain berdasarkan hasil analisis *user experience*.
3. Menghasilkan perancangan *prototype* aplikasi berdasarkan metode *design thinking*.

## **1.4 Pembatasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian ini dimaksudkan agar tidak menyimpang

dari perencanaan penelitian yang akan dilakukan. Adapun batasan dari proposal penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya melakukan perancang *User Interface* dan *User Experience* berbasis aplikasi *mobile*.
2. Perancangan *design* UI/UX aplikasi menggunakan metode *design thinking*.
3. Penelitian ini hanya memiliki output berupa *prototype high-fidelity model*.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam laporan tugas akhir ini, pembahasan disajikan dalam lima bab dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

### **BAB I : LATAR BELAKANG**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, tujuan dan metodologi serta sistematika penulisan pembuatan tugas akhir ini.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi landasan teori yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan dan prinsip-prinsip penunjang yang berguna dalam pengerjaan tugas akhir.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang metode penelitian, studi literatur, analisis kebutuhan, pengumpulan data, perancangan UI, pengujian dan kesimpulan.

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

Pada bab ini dijelaskan implementasi dari perancangan *user interface* dan *user experience* yang dibangun. Implementasi *user interface* dan *user experience* dilakukan berdasarkan *user centered design* yang sudah dilakukan. Dari hasil implementasi kemudian dilakukan pengujian sistem berdasarkan pada analisis kebutuhan perangkat lunak.

### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini dibahas mengenai uraian kesimpulan tentang sistem yang telah dibuat beserta saran yang dapat digunakan untuk penyempurnaan dan pengembangan aplikasi.