

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

PT. BNI Life Insurance atau yang biasa dikenal dengan BNI Life merupakan perusahaan asuransi yang menyediakan berbagai macam produk. BNI Life berdiri bersamaan dengan perusahaan induknya yaitu, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. yang dikenal dengan BNI, untuk menyediakan layanan dan jasa keuangan bagi nasabahnya.

Pembelian produk pada BNI Life hanya dapat dilakukan dengan mendaftar langsung kepada bagian Bancassurance Specialist yang terdapat disetiap kantor BNI Life. Tetapi jika ingin melakukan pendaftaran untuk pembelian produk, juga dapat dilakukan di *website* [www.bni-life.co.id](http://www.bni-life.co.id) lalu setelah itu tetap harus datang langsung ke kantor BNI Life untuk melakukan transaksi terkait pembelian produk. Hal itu dilakukan karena banyak persyaratan yang harus dilakukan oleh calon nasabah seperti penyerahan berkas yang dibutuhkan dan melakukan ujian terkait permohonan pembelian produk yang dipilih. Karena BNI Life harus tahu dengan jelas apakah pembelian produk yang ingin dibeli calon nasabah sesuai dengan kebutuhannya.

Berbeda dengan pembelian produk, klaim produk dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi BNI Life Mobile yang dapat diunduh oleh penggunanya melalui aplikasi Play Store dan App Store. BNI Life Mobile merupakan wadah yang dapat nasabah gunakan untuk mencairkan dana, melihat informasi produk, dan melihat keuntungan apa saja yang didapatkan oleh nasabah tersebut. Nasabah pada BNI Life dibagi menjadi dua, yaitu individu dan grup. Nasabah grup merupakan nasabah yang produknya dibelikan oleh perusahaan dimana nasabah itu bekerja. Dan pada aplikasi BNI Life Mobile ini hanyalah nasabah grup yang dapat menggunakannya, sedangkan nasabah individu sampai saat ini belum bisa.

Dengan adanya aplikasi BNI Life Mobile ini, diharapkan dapat memudahkan nasabah untuk mengklaim produknya. Sehingga nasabah pun tidak perlu datang langsung ke kantor BNI Life untuk menyerahkan berkas-berkas yang dibutuhkan. Karena di dalam aplikasi BNI Life Mobile, nasabah dapat langsung *scan* atau foto dokumen yang diperlukan lalu meng-*upload* nya dan menunggu status klaim produk tersebut. Aplikasi BNI Life Mobile ini memudahkan nasabah untuk melihat pembaharuan status dari klaim produk yang diajukan hanya dengan memantauya melalui aplikasi tersebut. Tetapi, hal tersebut harus didukung dengan tampilan antar muka yang baik, menarik, dan mudah dipahami oleh pengguna. Karena tampilan antar muka akan menentukan apakah pengguna akan selalu menggunakan aplikasi tersebut dan bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada aplikasi BNI Life Mobile, tampilan visual aplikasi tersebut masih harus melakukan perbaikan karena tampilannya kurang menarik dan belum mempermudah pengguna dalam pengaplikasiannya. Hal itu dapat dibuktikan dengan komentar pengguna di App Store dan Play Store. Pengguna mengeluhkan dan sangat menyayangkan bahwa aplikasi BNI Life Mobile ini bukannya mempermudah pengguna untuk klaim suransi, malah sebaliknya. Komentar yang paling banyak diberikan oleh pengguna seperti beberapa fitur yang tidak tersedia, tampilannya kurang menarik, serta *font* dan warna yang mengganggu proses.

Oleh karena masalah tersebut, peneliti akan melakukan penelitian terkait *user interface* dan *user experience* beserta sebuah *prototype*. *User interface* merupakan tampilan visual yang menjembatani antara sistem dan pengguna, sementara *user experience* merupakan bagaimana pengalaman pengguna pada saat menggunakan aplikasi. Penelitian ini akan menggunakan metode *User Centered Design* dengan teknik *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur kebergunaan sistem yang nantinya akan menjadi acuan saat pengembangan *prototype*. *User Centered Design*

adalah metode yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari seluruh proses pengembangan *design*, sementara *System Usability Scale* (SUS) adalah sebuah teknik atau metode pengujian suatu sistem terkait tujuan kebergunaan.

## 1.2. Rumusan Masalah

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu mengenai kekurangan tampilan visual yang diberikan oleh BNI Life sehingga pengguna tidak mendapatkan pengalaman yang baik saat memakai aplikasi BNI Life Mobile. Maka dari itu, dihasilkan rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana hasil analisis terhadap *user interface* dan *user experience* pada aplikasi BNI Life Mobile?
2. Bagaimana rupa *prototype* dari *user interface* dan *user experience* yang sesuai agar menjadi solusi untuk BNI Life?

## 1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Responden dalam skripsi ini adalah pengguna aplikasi BNI Life Mobile.
2. Hasil analisis berupa saran *User Interface* dalam bentuk *prototype* dengan alur pengklaiman produk yang mengacu pada hasil kuesioner dan analisis. Tidak mencakup tampilan pada halaman yang lain.
3. Teknik pengujian system menggunakan *System Usability Scale* (SUS).

## 1.4. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Melakukan analisis terhadap *user interface* dan *user experience* pada aplikasi BNI Life Mobile guna mengetahui nilai kegunaan (*usability*).

- Hasil penilaian pengguna akan menjadi acuan bahan untuk tampilan antarmuka baru dalam bentuk *prototype* yang dapat digunakan sebagai saran untuk BNI Life.

### **1.5. Manfaat**

Adapun manfaat yang didapatkan dari hasil penelitian ini yaitu:

- Membantu BNI Life untuk mengembangkan aplikasi BNI Life Mobile pada *user interface* dan *user experience* nya dengan metode yang terukur dan jelas.
- Melengkapi kekurangan yang terdapat pada aplikasi BNI Life Mobile saat ini dengan membuat sebuah *prototype* tampilan antarmuka yang baru.

### **1.6. Luaran yang Diharapkan**

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah evaluasi terhadap aplikasi BNI Life Mobile mengenai tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi yang kemudian akan dihasilkan saran tampilan antarmuka dalam bentuk *prototype* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan mengacu pada hasil kuesioner dan analisis.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan laporan penelitian ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut.

#### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup, Tujuan, Manfaat, Luaran yang Diharapkan, serta Sistematika Penulisan dari penelitian ini.

#### **BAB 2: LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan teori sebagai acuan dalam penyusunan proposal skripsi yang mendukung judul dari kegiatan penelitian ini.

### **BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan Tahap Penelitian, Uraian Penelitian, Alat dan Bahan yang digunakan, serta Jadwal Kegiatan.

### **BAB 4: PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan analisis hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai judul yang diajukan.

### **BAB 5: PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran terhadap objek penelitian.