



**ANALISIS *USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE* DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *USER CENTERED DESIGN* PADA  
APLIKASI BRIMO (BRI MOBILE)**

**SKRIPSI**

**Muhammad Restu Alfiansyah**

**1810512004**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI**

**2022**



**ANALISIS *USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE* DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *USER CENTERED DESIGN* PADA  
APLIKASI BRIMO (BRI MOBILE)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Komputer**

**DISUSUN OLEH:**

**Muhammad Restu Alfiansyah**

**1810512004**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhammad Restu Alfiansyah

NIM : 1810512004

Tanggal : 1 Juni 2022

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Yang Menyatakan,



(Muhammad Restu Alfiansyah)

# PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Restu Alfiansyah

NIM : 1810512004

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **ANALISIS USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE DENGAN MENGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN PADA APLIKASI BRIMO (BRI MOBILE)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 27 Mei 2022

Yang Menyatakan,



Muhammad Restu Alfiansyah

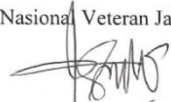
## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Skripsi berikut:

Nama : Muhammad Restu Alfiansyah  
NIM : 1810512004  
Program Studi : S1 – Sistem Informasi  
Judul : Analisis *User Interface* Dan *User Experience*  
Dengan Menggunakan Metode *User Centered Design* Pada Aplikasi Brimo (Bri Mobile)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



Erlv Krisnanik S.Kom., MM.

Penguji I



Helena Nurramdhani Irmanda, S.Pd., M.Kom.

Penguji II



Anita Muliawati, S.Kom., MTI

Pembimbing I



Dr. Ermatita, M.Kom.

Dekan



Ria Astriratma, S.Komp., M.Cs.

Pembimbing II



Helena Nurramdhani Irmanda, S.Pd., M.Kom.

Ketua Program Studi

Ditetapkan : Jakarta  
Tanggal Ujian : 7 Juli 2022



**ANALISIS *USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE* DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *USER CENTERED DESIGN* PADA  
APLIKASI BRIMO (BRI MOBILE)**

**Muhammad Restu Alfiansyah**

**ABSTRAK**

Bank BRI merupakan salah satu bank di Indonesia yang sudah memberikan layanan terbaik dengan layanan digitalisasi kepada nasabahnya. Salah satu inovasi BRI dengan layanan digitalisasi adalah BRImo (BRI Mobile) yang masih terus dikembangkan. Sistem informasi pada aplikasi BRImo belum pernah dianalisis mengenai bagaimana pendapat pengguna mengenai *interface* dari aplikasi BRImo dan bagaimana pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut dengan metode tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *user interface* dan *user experience* aplikasi BRImo dengan menggunakan metode pendekatan yaitu *User Centered Design (UCD)* dengan Teknik *System Usability Scale (SUS)* untuk menentukan nilai kebergunaan (*usability*) dan *user testing* menggunakan *tools maze* untuk mempermudah mendapatkan hasil testing. Penelitian ini menghasilkan tampilan antar muka baru dalam bentuk *prototype* yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan saran terhadap aplikasi BRImo dengan peningkatan nilai kebergunaan (*usability*) sebesar 17 agar pengguna dapat merasakan *experience* yang baik saat menggunakan aplikasi BRImo.

**Kata Kunci :** *User Interface, User Experience, User Centered Design (UCD), System Usability Scale (SUS).*

# ***USER INTERFACE AND USER EXPERIENCE ANALYSIS USING USER CENTERED DESIGN METHOD IN BRIMO APPLICATION (BRI MOBILE)***

**Muhammad Restu Alfiansyah**

## ***ABSTRACT***

*Bank BRI is one of the banks in Indonesia that has provided the best services with digitalization services to its customers. One of BRI's innovations with digitalization services is BRImo (BRI Mobile), which is still being developed. The information system on the BRImo application has never been analyzed regarding how users think about the interface of the BRImo application and how the user experiences when using the application with certain methods. This study aims to analyze the user interface and user experience of the BRImo application using an approach method, namely User Centered Design (UCD) with System Usability Scale (SUS) techniques to determine usability values and user testing using maze tools to make it easier to get test results. This research produces a new interface in the form of a prototype that can be used as evaluation material and suggestions for the BRImo application with an increase in the usability value of 17 so that users can have a good experience when using the BRImo application.*

**Keywords:** *User Interface, User Experience, User Centered Design (UCD), System Usability Scale (SUS).*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Analisis User Interface Dan User Experience Dengan Menggunakan Metode User Centered Design Pada Aplikasi Brimo (Bri Mobile)”**.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. ALLAH SWT.
2. Kedua orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan secara moral maupun materil.
3. Dr. Ermatita, M.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
4. Ibu Ati Zaidiah, S.Kom., MTI. sebagai Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi.
5. Ibu Anita Muliawati, S.Kom., MTI selaku Dosen Pembimbing 1.
6. Ibu Ria Astriratma, S.Komp., MCS selaku Dosen Pembimbing 2.
7. PT. BRI, selaku tempat penelitian.
8. Diri sendiri, teman – teman, dan semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat.

Peneliti menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat berarti bagi peneliti untuk menambah kesempurnaan penelitian skripsi ini.

Jakarta, 07 Mei 2022

Peneliti



## DAFTAR ISI

ANALISIS <i>USER INTERFACE</i> DAN <i>USER EXPERIENCE</i> DENGAN MENGGUNAKAN METODE <i>USER CENTERED DESIGN</i> PADA APLIKASI BRIMO (BRI MOBILE).....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Ruang Lingkup .....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Luaran Yang Diharapkan .....	3
1.7 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 <i>User Interface</i> .....	5
2.2 <i>User Experience</i> .....	5

2.3	<i>Wireframe</i> .....	6
2.4	<i>User Centered Design</i> .....	7
2.5	<i>Usability</i> .....	8
2.6	<i>System Usability Scale</i> .....	8
2.7	Populasi dan Sampel .....	9
2.7.1	Populasi.....	9
2.7.2	Sampel.....	9
2.8	Maze ( <i>Tools</i> ).....	10
2.9	Figma ( <i>Tools Design</i> ).....	10
2.10	Penelitian Terkait .....	11
BAB III .....		13
METODOLOGI PENELITIAN.....		13
3.1	Alur Penelitian.....	13
3.2	Identifikasi Masalah .....	14
3.2.1	Wawancara.....	14
3.2.2	Studi Literatur .....	14
3.3	Pengumpulan Data .....	14
3.3.1	Kuisisioner.....	14
3.4	Analisis Data .....	15
3.4.1	Perhitungan Skor SUS .....	15
3.5	<i>User Centered Design</i> .....	15
3.5.1	Memahami dan Menentukan Konteks Pengguna.....	15
3.5.2	Tentukan Kebutuhan Pengguna .....	15
3.5.3	Menghasilkan Solusi Desain.....	15
3.6	Evaluasi Desain .....	16
3.7	Penyusunan Laporan .....	16

3.8	Waktu dan Tempat Penelitian .....	16
3.9	Alat Pendukung Penelitian .....	16
3.10	Jadwal Penelitian .....	17
BAB IV .....		19
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		19
4.1	Identifikasi Masalah .....	19
4.1.1	Wawancara.....	19
4.2	Pengumpulan Data .....	19
4.2.1	Kuesioner .....	20
4.3	Analisis Data .....	21
4.3.1	Perhitungan Skor SUS .....	21
4.4	<i>User Centered Design</i> .....	22
4.4.1	Memahami dan Menentukan Konteks Pengguna.....	22
4.4.2	Tentukan Kebutuhan Pengguna .....	24
4.4.3	Menghasilkan Solusi Desain .....	25
4.4.4	Evaluasi Desain .....	49
BAB V.....		61
PENUTUP.....		61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran .....	61
DAFTAR PUSTAKA .....		62
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		65
LAMPIRAN.....		66
Lampiran 1. ....		66
Kuesioner Penilaian Aplikasi BRImo saat ini.....		66
Lampiran 2. ....		73

Kuesioner Penilaian Sistem Redesign.....	73
Lampiran 3. ....	80
Hasil Wawancara salah satu IT Bank BRI.....	80
Lampiran 4. ....	82
Hasil wawancara terhadap salah satu pakar ui/ux.....	82
Lampiran 5. ....	82
Pengguna Aplikasi BRImo.....	82
Lampiran 6. ....	83
Kuesioner Penelitian Analisis Aplikasi BRImo.....	83
Lampiran 7. ....	88
Kuesioner <i>Redesign</i> Aplikasi BRImo .....	88
Lampiran 8. ....	93
Profile UI/UX.....	93
Lampiran 9. ....	94
Hasil Turnitin .....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. User Centered Design.....	7
Gambar 2. Alur Penelitian.....	13
Gambar 3. User Persona.....	26
Gambar 4. Sitemap.....	27
Gambar 5. Halaman Awal Wireframe .....	28
Gambar 6. Login Wireframe .....	28
Gambar 7. Fast Menu Wireframe.....	29
Gambar 8. Home Wireframe.....	29
Gambar 9. Transfer Wireframe .....	30
Gambar 10. Transfer Selanjutnya Wireframe .....	30
Gambar 11. Konfirmasi Wireframe .....	31
Gambar 12. Transaksi Berhasil Wireframe.....	31
Gambar 13. Detail Transaksi Berhasil Wireframe .....	32
Gambar 14. Catatan Keuangan Pengeluaran Wireframe .....	32
Gambar 15. Catatan Keuangan Pemasukan Wireframe .....	33
Gambar 16. Catatan Keuangan Laporan Wireframe.....	33
Gambar 17. QRIS Wireframe .....	34
Gambar 18. QRIS Tampil Wireframe .....	34
Gambar 19. QRIS Tampil 2 Wireframe .....	35
Gambar 20. History QRIS.....	35
Gambar 21. Mutasi Wireframe .....	36
Gambar 22. Promo Wireframe .....	36
Gambar 23. Akun Wireframe.....	37
Gambar 24. Halaman Awal Redesign .....	37
Gambar 25. Login Redesign .....	38
Gambar 26. Fast Menu Redesign .....	39
Gambar 27. Home Redesign .....	39
Gambar 28. Transfer Redesign .....	40
Gambar 29. Transfer Selanjutnya Redesign .....	41
Gambar 30. Konfirmasi Redesign.....	41

Gambar 31. Transaksi Berhasil Redesign .....	42
Gambar 32. Detail Transaksi Berhasil Redesign .....	42
Gambar 33. Catatan Keuangan Pengeluaran Redesign.....	43
Gambar 34. Catatan Keuangan Pemasukan Redesign .....	44
Gambar 35. Catatan Keuangan Laporan Redesign .....	44
Gambar 36. QRIS Redesign.....	45
Gambar 37. QRIS Tampil Redesign .....	46
Gambar 38. QRIS Tampil 2 Redesign .....	46
Gambar 39. History QRIS Redesign.....	47
Gambar 40. Mutasi Redesign.....	47
Gambar 41. Promo Redesign .....	48
Gambar 42. Akun Redesign .....	48
Gambar 43. Halaman Awal Desain Saat ini.....	49
Gambar 44. Halaman Awal Redesign (Perbandingan) .....	50
Gambar 45. Halaman Home Desain Saat ini .....	50
Gambar 46. Halaman Awal Redesign (perbandingan) .....	51
Gambar 47. Transfer Desain Saat ini .....	51
Gambar 48. Transfer Redesign (Perbandingan).....	52
Gambar 49. Catatan Keuangan Desain Saat ini .....	52
Gambar 50. Catatan Keuangan Redesign (Perbandingan).....	53
Gambar 51. QRIS Desain Saat ini .....	53
Gambar 52. QRIS Redesign (Perbandingan) .....	54
Gambar 53. Mutasi Desain Saat ini .....	54
Gambar 54. Mutasi Redesign (Perbandingan) .....	55

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Penelitian yang Terkait .....	11
Tabel 2. Jadwal Penelitian.....	17
Tabel 3. Pernyataan SUS.....	20
Tabel 4. Hubungan Pernyataan John Brooke dengan Usability Nielsen .....	21
Tabel 5. Perhitungan Skor Sus .....	22
Tabel 6. Hasil Wawancara Pakar User Interface dan User Experience .....	23
Tabel 7. Komentar Pengguna .....	23
Tabel 8. User Story .....	26
Tabel 9. Perbandingan Sistem Existing dan Redesign.....	55
Tabel 10. Pengujian Prototype .....	58
Tabel 11. Penilaian Sistem Redesign .....	59
Tabel 12. Perbandingan Hasil Penilaian .....	60