

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digita seperti saat ini, penggunaan smartphone sangat penting dan sudah menjadi sebuah kebutuhan bagi masyarakat. Dengan tingginya minat masyarakat terhadap aplikasi, mendorong instansi berupaya meningkatkan pelayanan mereka terhadap layanan digital. Berdasarkan perusahaan riset dan media online (katadata.co.id) memperkirakan pada tahun 2020 pengguna smartphone di Indonesia mencapai angka 160 juta orang lebih pengguna (Pusparisa, 2021).

Dengan pesatnya pertumbuhan pengguna smartphone di Indonesia, memberikan dampak positif bagi pengguna internet dan mobile banking. Bank BRI merupakan salah satu bank di Indonesia dari beberapa bank yang telah memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya dengan layanan digital. Pada saat ini, teknologi semakin berkembang dengan cepat dan pesat, apabila BRI tidak berinovasi lebih aktif maka dapat tertinggal dari bank lain yang lebih mempersiapkan dan maju teknologinya mengingat pola kehidupan masyarakat yang membutuhkan saat ini.

Bank BRI sendiri telah merilis dua aplikasi mobile banking yaitu yang pertama adalah BRI mobile banking dan yang kedua adalah BRImo. BRI mobile banking adalah aplikasi mobile banking yang memberikan *feedback* untuk membantu pengembangan BRImo yang masih dalam tahap pengembangan. Tujuan Bank BRI membuat dan mengembangkan aplikasi BRImo adalah untuk memudahkan dalam proses transaksi bagi para nasabah. Dengan adanya aplikasi tersebut nasabah tidak lagi harus ke unit kerja BRI untuk melakukan transaksi.

Menurut (Susilo, 2019) dalam (Prasetyaningsih & Ramadhani, 2021) *User Experience* merupakan pengalaman pengguna pada saat menggunakan produk terhadap suatu produk yang digunakan. Pengguna akan merasa nyaman terhadap aplikasi apabila desain *user interface* dan *user experience* baik. Namun sebaliknya, apabila desain *user interface* dan *user experience*

yang kurang baik maka pengguna akan merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi yang mengakibatkan pengguna tidak lama dalam menggunakan aplikasi. Agar produk dapat menciptakan *user experience* yang baik, maka produk harus sesuai dengan kebutuhan pengguna (Isabella, 2020) dalam (Prasetyaningsih & Ramadhani, 2021). Untuk melakukan Analisa, peneliti menggunakan metode *User Centered Design (UCD)* dengan teknik *System Usability Scale (SUS)*. Metode *User Centered Design* digunakan karena metode ini berfokus pada pengguna dalam mempertimbangkan pengembangan sebuah produk dan teknik *System Usability Scale (SUS)* digunakan untuk menentukan nilai kebergunaan sistem sebagai acuan solusi pengembangan aplikasi BRImo.

Pada aplikasi BRImo ini belum pernah dilakukan analisis dengan menggunakan metode tertentu bagaimana pengalaman pengguna terhadap aplikasi BRImo dan bagaimana pendapat pengguna mengenai tampilan atau antarmuka aplikasi BRImo. Penulis telah melakukan wawancara terhadap salah satu karyawan IT bank BRI dimana ada kebutuhan untuk pengembangan dalam menganalisis aplikasi BRImo. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis *user interface* dan *user experience* pada aplikasi BRImo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, aplikasi BRImo belum pernah dilakukan analisis dengan menggunakan metode tertentu. Maka dari itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana melakukan analisis *User Interface* dan *User Experience* terhadap aplikasi BRImo untuk mengetahui nilai kebergunaan (*usability*) yang dapat diterima dan dijadikan solusi bagi pengembangan aplikasi BRImo.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini yaitu:

1. Proses yang dianalisis adalah *User Interface* dan *User Experience* dari para pengguna terhadap aplikasi BRImo.

2. Pengujian *User Interface* dan *User Experience* menggunakan teknik *System Usability Scale* untuk mengetahui nilai kebergunaan (*usability*) pada aplikasi BRImo.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi aktif BRImo.
4. Hasil analisis berupa saran *User Interface* pada menu transfer, catatan keuangan, *QRIS*, mutasi yang mengacu pada hasil kuesioner dan analisis. Tidak mencakup tampilan pada halaman yang lain.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Melakukan analisis *User Interface* dan *User Experience* terhadap aplikasi BRImo.
2. Melakukan analisis optimalisasi aplikasi BRImo dengan menggunakan *System Usability Scale* pada pengguna untuk mendapatkan nilai kebergunaan (*usability*) untuk melakukan pengembangan *User Interface* aplikasi BRImo.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Membantu BRI untuk mengembangkan aplikasi BRImo dengan *User Interface* dan *User Experience* dengan metodologi yang jelas dan terukur.
2. Memberikan saran atau solusi pengembangan antarmuka menggunakan metode *User Centered Design* dengan teknik *System Usability Scale*.

1.6 Luaran Yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan pada penelitian ini adalah dapat menghasilkan dokumen analisis *User Interface* dan *User Experience* dan memberikan solusi pengembangan antarmuka pada aplikasi BRImo.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan laporan penelitian ini, pembahasan yang ada terdapat pada tiga bab awal dan setiap bab memiliki sub-sub bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan secara detail mengenai Latar Belakang masalah, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Luaran Yang Diharapkan, dan Sistematika Penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan dasar-dasar teori yang dipergunakan dan sebagai acuan penyusunan skripsi yang mendukung judul.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan mengenai tahap penelitian, uraian, alat serta bahan yang digunakan untuk penelitian, dan tahapan kegiatan yang meliputi waktu dan jadwal penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan mengenai hasil dari analisis aplikasi, hasil kuesioner, rekomendasi desain, serta pengujian terhadap desain baru aplikasi.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran kedepan untuk pengembangan aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN