

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang terjadi saat ini sangatlah pesat, berdampak dalam berbagai lini kehidupan manusia. Dalam kehidupan manusia sekarang ini, teknologi informasi telah menjadi bagian dari kebutuhan yang perlu dipenuhi. Hampir seluruh masyarakat Indonesia memiliki dan menggunakan ponsel serta internet. *Mobile app* merupakan salah satu platform digital yang sangat mungkin untuk dimanfaatkan dalam pengembangan layanan diberbagai sektor bisnis. Pasar modal merupakan salah satu sektor bisnis dengan lalulintas kegiatan yang cukup besar. Dengan banyaknya perusahaan efek yang bergerak disektor pasar modal, menuntut setiap perusahaan efek untuk dapat berlomba-lomba berinovasi dalam meningkatkan pelayanan mereka kepada nasabah, salah satu layanan yang mulai banyak digunakan oleh nasabah adalah layanan *trading* saham berbasis *mobile app*. Kelebihan penggunaan *mobile app* dalam kegiatan *trading* saham yaitu dapat digunakan kapanpun dan dimanapun, sehingga nasabah tidak kehilangan momentum dalam menjalankan aktivitas *trading* saham yang mereka jalani.

Salah satu perusahaan yang bergerak pada sektor pasar modal adalah PT Bahana Sekuritas. PT Bahan Sekuritas didirikan pada tahun 1993 dan dimiliki 99% oleh PT Bahana Pembinaan Usaha Indonesia, sebuah perusahaan lembaga pembiayaan non-bank yang merupakan perusahaan yang dimiliki oleh kementerian BUMN. PT Bahana Sekuritas memiliki visi menjadi perusahaan pasar modal dan penasehat keuangan nasional terbaik yang mendukung pertumbuhan perekonomian nasional dan memiliki misi untuk dapat menyediakan solusi jasa pasar modal dan penasehat keuangan yang inovatif, berkualitas, aman dan terpercaya, bagi pemangku kepentingan. Inovatif merupakan salah satu poin dari misi PT Bahana Sekuritas yang saat ini direalisasikan dengan menghadirkan aplikasi *trading* saham berbasis *mobile* yang diberi nama Bahana Bahana DXtrade. Aplikasi *mobile* Bahana DXtrade sudah tersedia diberbagai platform digital seperti Play Store dan App Store. Fitur yang terdapat didalam aplikasi *mobile* Bahana DXtrade juga cukup bervariasi, mulai dari fitur utamanya yaitu Trade yang berguna untuk pengguna dapat melakukan *trading*, hingga fitur Market & Statistic yang berguna untuk menampilkan informasi statistik mengenai pergerakan seluruh emiten yang terdaftar dalam bursa efek Indonesia.

Berdasarkan pengamatan peneliti terhadap aplikasi *mobile* Bahana DXtrade yang berbasis *mobile app*, peneliti merasa perlu adanya perbaikan terhadap tampilan

antarmuka dan juga pengalaman pengguna dari aplikasi *mobile* Bahana DXtrade. Pada platform App Store, aplikasi *mobile* Bahana DXtrade mendapat nilai 4,2 dari 5 bintang yang diperoleh dari total 18 penilaian. Sedangkan pada *platform* Play Store, aplikasi *mobile* Bahana DXtrade mendapat nilai 3,6 dari 5 bintang yang diperoleh dari total 118 penilaian. Ulasan pengguna yang merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi *mobile* Bahana DXtrade di Play Store maupun App Store, menjadi salah satu alasan penguat mengapa perbaikan pada aplikasi *mobile* Bahana DXtrade perlu dilakukan. Contoh ulasan yang diberikan oleh beberapa pengguna yaitu tampilan aplikasi yang tidak *user friendly* dan tidak kekinian.

Dari hal tersebut, penelitian *user interface* dan *user experience* akan peneliti lakukan. *User interface* sebagai tampilan yang menghubungkan antara sistem dan pengguna, sementara *user experience* adalah pengalaman pengguna pada saat menggunakan aplikasi. Sehingga nantinya menghasilkan sebuah *prototype* dari hasil evaluasi dan mendesain kembali aplikasi *mobile* Bahana DXtrade. Metode pengembangan *User Centered Design* dan metode pengujian *System Usability Scale* (SUS) untuk dapat mengukur tingkat kebergunaan sistem yang akan digunakan menjadi acuan dalam pengembangan *prototype*, digunakan peneliti dalam penelitian ini. Menempatkan pengguna sebagai pusat dari seluruh proses pengembangan design merupakan hal penting dalam metode *User Centered Design*, sedangkan *System Usability Scale* (SUS) merupakan sebuah teknik pengujian terhadap suatu sistem dengan menilai tingkat kebergunaannya.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu mengenai kekurangan tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna yang diberikan oleh aplikasi *mobile* Bahana DXtrade sehingga pengguna merasa tidak nyaman dalam menggunakan aplikasi *mobile* Bahana DXtrade. Maka dari itu, dihasilkan rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana melakukan analisis terhadap *user experience* dan *user interface* yang menyulitkan pengguna pada aplikasi *mobile* Bahana DXtrade?
2. Bagaimana merancang *prototype* aplikasi berdasarkan hasil analisis terhadap *user experience* dan *user interface* yang menyulitkan pengguna pada aplikasi *mobile* Bahana DXtrade sebagai acuan?

3. Bagaimana mengetahui nilai kegunaan (*usability*) yang sesuai dengan kebutuhan pengguna agar dapat diterima dan menjadi solusi untuk aplikasi *mobile* Bahana DXtrade berdasarkan analisis dan evaluasi *user interface* yang baru?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi:

1. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bahana Sekuritas yang telah teregistrasi dan menggunakan aplikasi .
2. Teknik pengujian sistem yang digunakan adalah *System Usability Scale* (SUS).
3. Luaran yang dihasilkan dari analisis dan evaluasi berupa nilai kebergunaan serta saran tampilan antarmuka dalam bentuk *prototype* dengan alur pembelian saham, penjualan saham, isi ulang saldo dan pencairan dana yang mengacu pada hasil kuesioner maupun analisis. Selain itu tidak mencakup tampilan antarmuka pada tampilan lainnya.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui hasil analisis *user experience* dan *user interface* yang menyulitkan pengguna pada aplikasi *mobile* Bahana DXtrade untuk mendapatkan nilai kegunaan (*usability*).
2. Merancang tampilan antarmuka baru dalam bentuk *prototype* berdasarkan hasil analisis *user experience* dan *user interface* yang menyulitkan pengguna agar dapat dijadikan sebagai saran perbaikan tampilan antarmuka untuk aplikasi *mobile* Bahana DXtrade.
3. Melakukan analisis terhadap *user interface* yang baru dalam bentuk *prototype* agar mendapatkan nilai kegunaan (*usability*) yang sesuai dengan kebutuhan pengguna agar dapat diterima dan dijadikan solusi untuk aplikasi *mobile* Bahana DXtrade.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat yang didapatkan dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Membantu PT Bahana Sekuritas untuk melakukan analisis terhadap tingkat *usability* aplikasi *mobile* Bahana DXtrade dengan metode yang terukur dan jelas.

2. Membantu PT Bahana Sekuritas untuk melakukan pengembangan *user interface* dan *user experience* pada aplikasi *mobile* Bahana DXtrade berdasarkan usulan *prototype* tampilan antarmuka yang baru.
3. Membantu pengguna aplikasi *mobile* Bahana DXtrade untuk mendapatkan tampilan aplikasi yang sesuai kebutuhan dengan membuat sebuah usulan *prototype* tampilan antarmuka yang baru.

1.6 Luaran yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan pada penelitian ini yaitu rekomendasi tampilan antarmuka baru dalam bentuk *prototype* dari hasil evaluasi terhadap aplikasi *mobile* Bahana DXtrade mengenai pengalaman pengguna dan tampilan antarmuka yang mengacu pada hasil analisis serta kuesioner.

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.