

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN *REDESIGN USER INTERFACE WEBSITE*
eFORM BNI KUR DENGAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE***

Romie Aswari

ABSTRAK

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang perbankan terkhusus sektor Program KUR (Kredit Usaha Rakyat) yang dimaksudkan untuk memperkuat kemampuan permodalan usaha dalam rangka pelaksanaan kebijakan percepatan pengembangan sektor riil dan pemberdayaan UMKM. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk didirikan pada tanggal 5 Juli 1946. Untuk memaksimalkan fungsi dan tujuannya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk memanfaatkan berbagai jenis media baik digital maupun konvensional untuk dapat menjangkau pasar yang lebih luas. Sistem informasi berbasis *website* menjadi salah satu media yang digunakan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk untuk dapat melayani nasabah agar dapat berinvestasi pada program KUR melalui PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Berdasarkan data suvey “Penggunaan website eForm BNI pada Proses Pengajuan Pendaftaran KUR” sebanyak 67 responden rata-rata mengeluh akan kemudahan dan kenyamanannya dalam menggunakan website, oleh karena itu peneliti melakukan evaluasi kembali terhadap website eForm BNI mengenai nilai kebergunaan atau *usability* dan tampilan antarmuka atau *user interface*. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penilaian terhadap *user experience* serta mendesain ulang kembali tampilan *user interface* yang mampu memenuhi tingkat *usability* dari eForm BNI KUR yang berbasis *website* dengan menggunakan metode pendekatan *User Centered Design* (UCD). Penerapan metode UCD dilakukan dengan melaksanakan kuesioner dan *prototyping* dengan teknik pengujian *System Usability Scale*. Penelitian ini menghasilkan suatu tampilan antarmuka yang baru dalam bentuk *prototype* yang dapat digunakan sebagai saran untuk perbaikan tampilan *website eForm BNI KUR*. Dalam analisis tampilan antarmuka sistem berjalan, setelah dilakukan pengujian menggunakan metode *System Usability Scale* terhadap *website eForm BNI KUR* didapatkan skor rata-rata sebesar 54 yang berarti *usability* atau nilai kegunaan *website eForm BNI KUR* belum bisa untuk dikatakan *acceptable*. Setelah dilakukan proses *redesign* dengan menerapkan pendekatan *User Centered Design* dan pengujian kembali terhadap *prototype* hasil *redesign* tampilan antarmuka menggunakan *System Usability Scale*, didapatkan skor rata-rata yang meningkat menjadi 79 dan sudah dapat dikatakan berhasil atau *acceptable*.

Kata Kunci: Antarmuka, *Prototype*, *SUS*, *UCD*, Nasabah

***ANALYSIS OF USER EXPERIENCE AND REDESIGN OF USER INTERFACE
WEBSITE eFORM BNI KUR WITH SYSTEM USABILITY SCALE METHOD***

Romie Aswari

ABSTRACT

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk is one of the companies engaged in the banking sector, especially in the KUR (People's Business Credit) Program sector which is intended to strengthen business capital capabilities in the framework of implementing policies to accelerate the development of the real sector and empower UMKM. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk was established on July 5, 1946. To maximize the functions and objectives of PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk utilizes various types of media, both digital and conventional, to reach a wider market. The website-based information system is one of the media used by PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk to be able to serve customers so they can invest in the KUR program through PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Based on survey data "Use of the BNI eForm website in the KUR Registration Submission Process" as many as 67 respondents on average complained about the ease and convenience of using the website, therefore the researcher re-evaluated the BNI eForm website regarding the value of usability and user interface. This study aims to provide an assessment of the user experience and redesign the appearance of the user interface that is able to meet the usability level of the website-based BNI KUR eForm using the User Centered Design (UCD) approach. The application of the UCD method is carried out by carrying out questionnaires and prototyping with the System Usability Scale testing technique. This research will produce a new interface in the form of a prototype that can be used as a suggestion for improving the appearance of the BNI KUR eForm website. In the analysis of the running system interface display, after testing using the System Usability Scale method for the BNI KUR eForm website, an average score of 54 was obtained, which means that the usability or usability value of the BNI KUR eForm website cannot be said to be acceptable. After the redesign process was carried out by applying the Ucer Centered Design approach and re-testing the prototype resulting from the redesign of the interface display using the System Usability Scale, the average score was obtained which increased to 79 and can be said to be successful or acceptable.

Keywords: Interface, Prototype, SUS, UCD, Customers