

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang terjadi saat ini sangatlah begitu pesat, sehingga dapat berdampak di dalam berbagai aspek 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 smartphone serta internet. *Website* merupakan salah satu platform digital yang sangat mungkin untuk dimanfaatkan dalam pengembangan layanan diberbagai sektor bisnis. Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan salah satu program pemerintah dalam meningkatkan akses pembiayaan kepada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang disalurkan melalui lembaga keuangan dengan pola penjaminan. Program KUR dimaksudkan untuk memperkuat kemampuan permodalan usaha dalam rangka pelaksanaan kebijakan percepatan pengembangan sektor riil dan pemberdayaan UMKM. Dengan banyaknya perusahaan yang bergerak disektor Program KUR, menuntut setiap perusahaan untuk dapat berlomba-lomba berinovasi dalam meningkatkan pelayanan mereka kepada nasabah, salah satu layanan yang mulai banyak digunakan oleh nasabah adalah layanan pembiayaan modal kerja atau investasi bagi UMKMK/Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) berbasis *website*. Kelebihan penggunaan *website* dalam kegiatan program KUR yaitu dapat diakses secara fleksibel kapanpun dan dimanapun, sehingga nasabah tidak kehilangan momentum dalam menjalankan aktivitas program KUR yang mereka sedang jalani.

Salah satu perusahaan yang bergerak pada sektor Program KUR adalah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk didirikan pada tanggal 5 Juli 1946, BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik, dan asing. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk memiliki visi menjadi lembaga keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan. Memberikan layanan prima dan solusi digital merupakan salah satu poin dari misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yang saat

ini sedang direalisasikan dengan menghadirkan sistem informasi berbasis *website* sebagai informasi seputar Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang diberi nama *eForm* BNI KUR. *Website* ini sudah dapat diakses oleh para nasabah secara fleksibel dimanapun dan kapanpun. Fitur utama yang terdapat di *website eForm* BNI KUR yaitu Pengajuan KUR yang berguna untuk proses pendaftaran pengajuan KUR bagi nasabah dengan prosesnya yang sudah digital dan mudah untuk proses pengajuannya.

Berdasarkan pengamatan peneliti terhadap *eForm* BNI KUR yang berbasis *website*, peneliti merasa perlu adanya perbaikan terhadap tampilan antarmuka dan juga pengalaman pengguna dari *eForm* BNI KUR yang berbasis *website*. Berdasarkan ulasan pengguna terhadap survey form “Penggunaan Website *eForm* BNI Pada Proses Pengajuan KUR” yang telah disebar diperoleh lah data 67 responden sebagai pengguna merasa kesulitan dalam menggunakan *eForm* BNI KUR, hal tersebutlah yang menjadi salah satu alasan penguat mengapa perbaikan pada *eForm* ini perlu dilakukan. Oleh karena masalah tersebut, peneliti akan melakukan penelitian terkait *user interface* dan *user experience*.

User interface sebagai tampilan yang menghubungkan antara sistem dan pengguna, sementara *user experience* adalah pengalaman pengguna pada saat menggunakan sistem informasi. Sehingga nantinya dapat menghasilkan sebuah *prototype* dari hasil evaluasi dan mendesain kembali sistem informasi *eForm* BNI KUR berbasis *website*. Penelitian ini akan menggunakan metode *User Centered Design* dengan metode pengujiannya yaitu *System Usability Scale* (SUS) untuk dapat mengukur tingkat kebergunaan sistem yang nantinya akan menjadi acuan saat pengembangan *prototype*. Metode *User Centered Design* menempatkan pengguna sebagai pusat dari seluruh proses pengembangan design, sedangkan *System Usability Scale* (SUS) merupakan teknik atau metode pengujian 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 sistem informasi berbasis *website eForm* BNI KUR, sehingga pengguna merasa tidak nyaman dalam menggunakan *eForm* BNI KUR. Maka dari itu, dihasilkan rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana melakukan analisis terhadap *user experience* dan *user interface* pada *website eForm* BNI KUR?
2. Bagaimana mengembangkan *prototype website eForm* BNI KUR berdasarkan hasil analisis pada poin 1 sebagai acuan?
3. Bagaimana mengetahui nilai kebergunaan yang dapat diterima dan menjadi solusi untuk *website eForm* BNI KUR 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. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yang menggunakan *website eForm* BNI KUR.
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 akses informasi produk KUR dan pengajuan pendaftaran produk KUR yang mengacu pada hasil kuesioner dan analisis. Selain itu, tidak mencakup tampilan antarmuka pada tampilan lainnya.

1.4. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui hasil analisis *user experience* pada *eForm* BNI KUR untuk mendapatkan nilai kegunaan (*usability*).
2. Merancang tampilan antarmuka baru dalam bentuk *prototype* berdasarkan hasil analisis yang dapat dijadikan sebagai saran perbaikan tampilan antarmuka untuk sistem informasi berbasis *website eForm* BNI KUR.
3. Melakukan analisis *user experience* untuk mendapatkan hasil penilaian pengguna terhadap *user interface* baru dalam bentuk *prototype* agar mendapatkan nilai kegunaan (*usability*) yang dapat diterima dan dijadikan solusi untuk *eForm* BNI KUR.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Membantu PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk untuk melakukan analisis terhadap tingkat *usability website eForm* BNI KUR dengan metode yang terukur dan jelas.
2. Membantu PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk untuk melakukan pengembangan *user interface* dan *user experience* pada *website eForm* BNI KUR berdasarkan usulan *prototype* tampilan antarmuka yang baru.
3. Membantu pengguna *website eForm* BNI KUR untuk mendapatkan pengalaman pengguna yang lebih baik 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 *website eForm* BNI KUR 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 Penelitian, 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, serta saran terhadap objek penelitian.