

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era digital yang terus berkembang ini, penggunaan *smartphone* telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari manusia. Pada tahun 2023, Indonesia menempati peringkat keenam dalam daftar dengan pengguna *smartphone* terbanyak, yaitu mencapai 73 juta pengguna (Goodstats, 2024). *Smartphone* mempermudah kegiatan manusia seperti mengakses informasi dan berkomunikasi. Salah satu inovasi dari perkembangan teknologi adalah pengembangan aplikasi berbasis *mobile*. Aplikasi *mobile* memiliki peran yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan *user*.

Aplikasi *mobile banking* merupakan salah satu aplikasi *mobile* yang memberikan dampak yang besar bagi manusia. Aplikasi *mobile banking* telah menjadi alat penting untuk mengelola keuangan secara efisien, melakukan transaksi, dan memantau rekening bank. PT Bank Centra Asia Tbk merupakan bank swasta yang telah berdiri sejak tahun 1957 di Indonesia (*BCA - Sejarah BCA*, n.d.). Untuk memenuhi kebutuhan transaksi *customer* secara *online*, Bank BCA menyediakan aplikasi perbankan seperti MyBCA.

Untuk menjalankan produknya tingkat kualitas produk harus seimbang dengan kemampuan produk. Tidak semua pengguna yang menggunakan suatu aplikasi MyBCA merasakan kenyamanan, hal yang mempengaruhi dalam aplikasi MyBCA adalah aspek *user friendly*. Untuk melihat tingkat kualitas suatu produk

khususnya Aplikasi MyBCA dengan mendengar langsung pendapat dari para pengguna dengan pendekatan *user experience* atau pengalaman pengguna dan *user interface* atau tampilan pengguna.

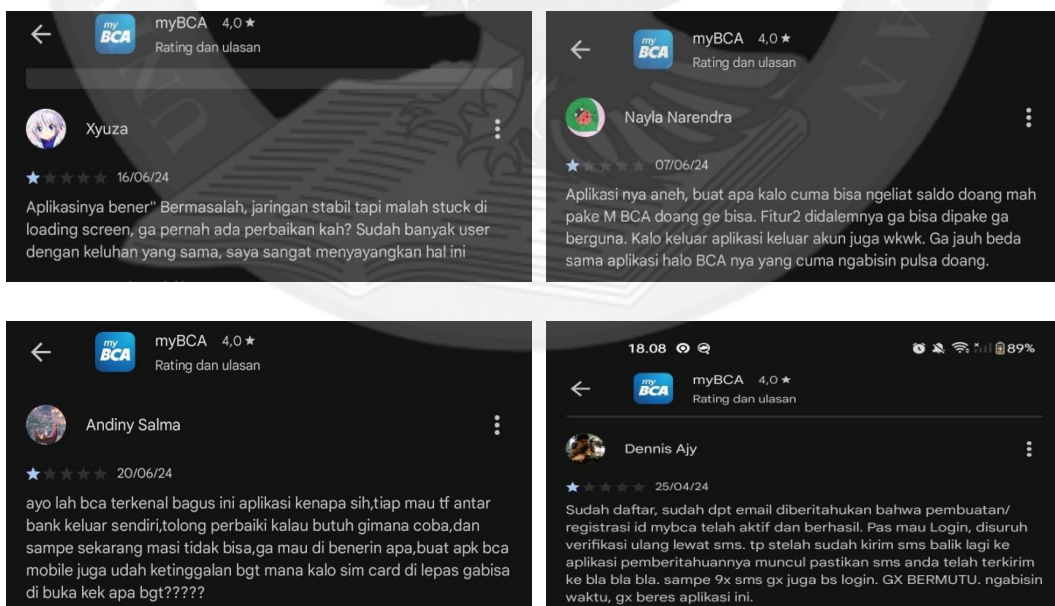
*User Experience* dan *User Interface* merupakan salah satu komponen penting dalam sebuah perangkat lunak. Namun, antarmuka yang tidak tepat dapat menyebabkan pengguna dengan mudah meninggalkan perangkat lunak yang sudah dibangun. Hal inilah yang saat ini terjadi pada aplikasi MyBCA.

*User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) merupakan bagian yang penting dari pengembangan sebuah aplikasi. *User Interface* (UI) merupakan tampilan dari sebuah *system* dimana pengguna berinteraksi dengan *system*. *User Experience* (UX) merupakan hasil interaksi antara pengguna dengan *system* yang telah dibuat. Terdapat beberapa metode untuk melakukan Analisa pada UI/UX, seperti *User Centered Design* (UCD) dan *Heuristic Evaluation*. Metode-metode ini digunakan untuk menguji kemudahan *user* ketika menggunakan aplikasi. *Heuristic Evaluation* merupakan metode untuk mengukur sejauh mana *problem usability* (kegunaan) sebuah perangkat lunak dalam desain antarmuka (Ketut et al., 2019).

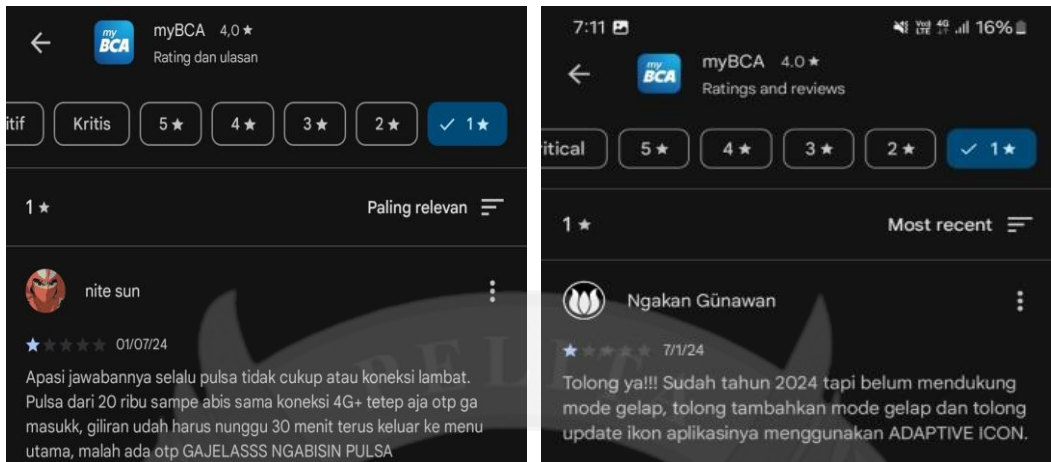
MyBCA merupakan aplikasi baru yang diluncurkan oleh PT Bank Central Asia Tbk pada tahun 2021 yang dapat diakses melalui *smartphone* maupun *website*. MyBCA menghadirkan beberapa fitur baru dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya yaitu BCA Mobile. Salah satu perubahan yang dapat dilihat adalah pada riwayat transaksi. Pada aplikasi BCA Mobile *user* hanya dapat

melihat riwayat transaksi dari tujuh hari terakhir, sedangkan pada MyBCA *user* dapat melihat riwayat transaksi hingga satu bulan terakhir.

Masalah yang signifikan pada topik ini adalah *user* memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap aplikasi mobile banking seperti menginginkan *interface* yang interaktif, navigasi yang mudah, dan respons cepat. Namun, beberapa aplikasi mobile banking mungkin belum memenuhi standar ini. Dilansir dari duwitmu.com, banyak pengguna mengeluhkan UI pada MyBCA kompleks dan kurang interaktif serta banyaknya fitur yang masih mengalami *error*. Masalah ini dapat terjadi dikarenakan oleh kurangnya pemahaman terhadap kebutuhan pengguna, desain *user interface* yang terlalu kompleks, atau kurangnya konsistensi pada *interface* dan fungsi aplikasi. Pembuatan UI/UX yang lebih baik dapat dilakukan untuk memberikan *User Experience* yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan.



**Gambar 1. 1** *Review* UI/UX Pada MyBCA  
Sumber: MyBCA, 2024



**Gambar 1. 2 Review UI/UX Pada MyBCA**

Sumber: MyBCA, 2024

Gambar di atas terdapat bahwa aplikasi MyBCA kurang memuaskan para pengguna. *User Interface* (UI) yang masih bermasalah tercermin dari keluhan nasabah berhubungan dengan tidak mendukungnya mode gelap dan inovasi update yang tidak menggunakan *adaptive icon* serta seringnya error. *User Experience* (UX) yang mengalami permasalahan sehingga memicu berbagai respons *negative* pada MyBCA baik dalam penyampaian keluhan maupun pemberian *rating* yang buruk.

Alasan saya mengangkat judul tugas akhir “**Analisis UI/UX Pada Mybca Dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation**” adalah MyBCA merupakan aplikasi *mobile banking* yang saya gunakan hampir setiap hari dan saya pun ingin mengetahui apakah aplikasi yang dibuat telah memiliki UI/UX yang baik untuk user. UI/UX yang baik memiliki peran yang sangat penting agar pengguna dapat merasakan pengalaman penggunaan aplikasi yang baik dan aplikasi yang memiliki UI/UX yang baik akan membuat pengguna merasa

nyaman dan tidak kesusahan ketika menggunakan aplikasi. Pada penelitian ini akan dilakukan identifikasi masalah yang terdapat pada aplikasi mobile banking MyBCA.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis diatas, maka rumusan masalah dapat dijabarkan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi metode *heuristic evaluation* dapat mengidentifikasi masalah *User Experience* pada aplikasi MyBCA?
2. Bagaimana penggunaan metode *heuristic evaluation* dapat meningkatkan *User Experience* pada aplikasi MyBCA?
3. Bagaimana desain aplikasi MyBCA yang dapat meningkatkan *User Interface dan User Experience*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi masalah *User Experience* yang terdapat pada aplikasi MyBCA, cara untuk meningkatkan *User Experience* pada aplikasi MyBCA dan melakukan desain pada aplikasi MyBCA yang dapat meningkatkan *User Interface dan User Experience*.

## 1.4 Batasan Masalah

Batasan Masalah pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *Heuristic Evaluation*.

2. Aplikasi perbankan yang dianalisis pada penelitian ini adalah aplikasi MyBCA.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Membantu PT Bank Centra Asia Tbk untuk mengetahui apa saja kekurangan dari UI/UX MyBCA dan apa saja yang perlu ditingkatkan pada aplikasi MyBCA.
2. Hasil dari penelitian diharapkan dapat membantu penulis lain dalam penggunaan metode *heuristic evaluation* untuk menentukan seberapa interaktif UI/UX pada aplikasi.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Agar dapat mempermudah dalam menyusun skripsi , maka dibutuhkan sistematika penulisan sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang hal yang menjadi dasar penelitian dan berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tentang kerangka teori, konsep, dan pengertian yang diambil dari artikel, buku teks, kamus, website, dan jurnal yang berhubungan dengan topik penelitian ini.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang kerangka pikir, metode pengumpulan data yang digunakan, dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan hasil dari penelitian yang telah dianalisis sesuai dengan metode yang telah dipilih dalam menyelesaikan masalah yang telah diidentifikasi.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis secara ringkas.

