

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bank Central Asia (BCA) adalah salah satu bank terbesar di Indonesia, yang menyediakan berbagai jenis produk dan layanan keuangan, termasuk aplikasi eBranch BCA. Aplikasi eBranch BCA merupakan aplikasi *mobile* yang menyediakan berbagai fitur dan layanan keuangan, termasuk transfer uang, pembukaan rekening, dan pengelolaan uang. Untuk menguji kualitas *website* yang dibangun, salah satu teknik yang dapat diterapkan adalah dengan menggunakan *usability testing*.

Usability testing adalah metode pengujian yang digunakan untuk menilai kualitas UX dan UI dari suatu aplikasi. Metode ini menggunakan pengujian langsung dengan pengguna, dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengguna menggunakan aplikasi dan menemukan masalah atau kendala yang mungkin ada. *Usability testing* dapat dilakukan dengan berbagai teknik, seperti *task analysis*, *heuristic evaluation*, dan *cognitive walkthrough*.

eBranch BCA merupakan *website* ataupun aplikasi yang dapat memudahkan nasabah untuk mengisi form secara *online*. Aplikasi ini diimplementasikan agar nasabah dapat merasakan transaksi secara efektif dan efisien melalui cabang BCA. Namun, penerapan aplikasi ini belum sepenuhnya membantu nasabah karena masih ada nasabah yang sering bingung cara pemakaian dan fungsi dari ebranch. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan

dilakukan perancangan ulang tampilan aplikasi eBranch BCA agar dapat memecahkan masalah nasabah dalam penggunaan aplikasi eBranch BCA.

Analisis dan perancangan UX/UI pada aplikasi eBranch BCA menggunakan metode *usability testing* dapat membantu BCA untuk meningkatkan kualitas UX dan UI, yang akan meningkatkan penggunaan aplikasi oleh pengguna dan meningkatkan produktivitas dan efisiensi. Dengan metode *usability testing*, BCA dapat mengidentifikasi masalah atau kendala yang mungkin ada dalam UX/UI aplikasi, dan mengembangkan solusi yang efektif untuk meningkatkan kualitas UX/UI.

Usability testing juga dapat digunakan untuk membandingkan kualitas UX/UI antara aplikasi eBranch BCA dengan aplikasi pesaing, sehingga BCA dapat meningkatkan kompetitifitasnya di pasar. Dengan metode *usability testing*, BCA dapat meningkatkan kualitas UX/UI aplikasi eBranch BCA, yang akan membantu meningkatkan penggunaan aplikasi oleh pengguna dan meningkatkan produktivitas dan efisiensi.

Dengan metode *usability testing*, BCA dapat mengidentifikasi masalah atau kendala yang mungkin ada dalam UX/UI aplikasi eBranch BCA, dan mengembangkan solusi yang efektif untuk meningkatkan kualitas UX/UI. Dengan kualitas UX/UI yang tinggi, BCA dapat meningkatkan penggunaan aplikasi eBranch BCA oleh pengguna, meningkatkan produktivitas dan efisiensi, dan meningkatkan kompetitifitasnya di pasar.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dari itu peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS DAN PERANCANGAN *USER EXPERIENCE* DAN *USER INTERFACE* PADA PT

BANK CENTRAL ASIA TBK. APLIKASI EBRANCH BCA DENGAN METODE *USABILITY TESTING*".

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah :

- 1) Bagaimana proses analisis dan perancangan UI/UX pada aplikasi eBranch BCA menggunakan metode *usability testing*?
- 2) Bagaimana membuat *User Experience Design* (UXD) dan *User Interface Design* (UID) pada aplikasi eBranch BCA menjadi lebih menarik ?

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada analisis dan perancangan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada aplikasi eBranch BCA dengan metode *usability testing* meliputi :

- 1) Pengertian dan konsep UX/UI, *usability testing*, dan metode yang digunakan dalam proses analisis dan perancangan.
- 2) Teknik *usability testing* yang digunakan, seperti *task analysis*, *heuristic evaluation*, dan *cognitive walkthrough*.
- 3) Kualitas UX/UI aplikasi eBranch BCA yang diukur menggunakan *usability testing*, termasuk kenyamanan pengguna, efisiensi, dan efektivitas.
- 4) Pengaruh analisis dan perancangan UX/UI pada produktivitas dan efisiensi pengguna.

- 5) Pengaruh analisis dan perancangan UX/UI pada kompetitifitas BCA di pasar.
- 6) Penggunaan *usability testing* dalam meningkatkan kualitas UX/UI pada aplikasi eBranch BCA.
- 7) Perilaku pengguna dan pengalaman penggunaan aplikasi eBranch BCA menggunakan *usability testing*.
- 8) Solusi yang dibangun untuk meningkatkan kualitas UX/UI pada aplikasi eBranch BCA.
- 9) Peranan analisis dan perancangan UX/UI pada aplikasi eBranch BCA dalam mengembangkan produk dan layanan keuangan yang lebih baik.
- 10) Fitur yang digunakan sebagai pengukuran dalam penelitian ini adalah mulai dari halaman *dashboard*, pemilihan transaksi, transaksi setoran tunai, konfirmasi transaksi, dan ringkasan transaksi.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas *user experience* (UX) dan *user interface* (UI) pada aplikasi eBranch BCA dengan menggunakan metode *usability testing*. Penelitian ini akan menghasilkan informasi tentang kualitas UX/UI aplikasi eBranch BCA, kualitas UX/UI aplikasi eBranch BCA dibandingkan dengan aplikasi pesaing, dan pengaruh analisis dan perancangan UX/UI pada produktivitas dan efisiensi pengguna.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

- 1) Menganalisis UI/UX dari aplikasi eBranch BCA
- 2) Menghasilkan rancangan *prototype* dengan implementasi *User Experience Design* dan *User Interface Design* pada aplikasi eBranch BCA.

1.6. Metode Penelitian

Berikut tahapan yang akan dilakukan peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

1.6.1. Pengumpulan Data

1) Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan menyelidiki sumber-sumber seperti buku, jurnal, dan artikel dari internet yang relevan dengan topik penelitian. Proses studi pustaka ini mencakup pemahaman yang mendalam tentang konsep-konsep dari *User Centered Design*, *User Interface Design*, *User Experience Design*, *Wireframe* dan *Prototype*, dan *Usability Testing*.

2) Wawancara

Wawancara digunakan sebagai cara untuk mendapatkan data kualitatif dengan melakukan interaksi langsung dan bertanya lebih mendalam kepada enam pengguna yang mewakili tiga persona yang berbeda. Persona tersebut terdiri dari dua karyawan bank, tiga pengguna umum, dan satu administrator. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang

pengalaman dan pandangan mereka terhadap penggunaan eBranch BCA.

1.6.2. Metode Analisis

Metode analisis data menggunakan teknik kuantitatif berdasarkan perhitungan hasil *usability testing* kepada beberapa responden menggunakan template pada *spreadsheet* dengan perhitungan SUS.

1.6.3. Metode Perancangan

1) *User Persona*

Perancangan *user persona* akan memahami siapa target audiens, apa kebutuhan pengguna, dan bagaimana cara terbaik untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Dengan memahami *user persona*, tim dapat membuat keputusan yang lebih baik dalam merancang pengalaman pengguna yang lebih relevan, intuitif, dan memuaskan.

2) *Use Case Diagram*

Perancangan *use case diagram* akan mencakup aktivitas yang berhubungan dengan interaksi antar pengguna, sistem dan admin.

3) *Activity Diagram*

Perancangan *activity diagram* akan mencakup proses dan prosedur yang berjalan dalam sistem.

4) *Wireframe*

Perancangan *wireframe* yang akan dilakukan dengan *low fidelity design* untuk membuat rancangan secara kasar.

5) *Prototype*

Rancangan *wireframe* akan dikembangkan menjadi *prototype* yang bersifat *high fidelity* dengan menggunakan Figma.

1.6.4. Metode Percobaan

1) *Usability Testing*

Usability testing adalah metode evaluasi yang digunakan dalam desain pengalaman pengguna untuk mengukur seberapa mudah pengguna dapat menggunakan suatu produk atau sistem dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam *usability testing*, peserta diberi tugas-tugas tertentu untuk dilakukan menggunakan produk atau sistem yang sedang diuji. Selama proses ini, pengamat memantau interaksi peserta dengan produk atau sistem tersebut dan mencatat masalah-masalah atau kesulitan yang muncul. Hasil dari *usability testing* digunakan untuk mengidentifikasi area-area perbaikan dalam desain produk atau sistem guna meningkatkan pengalaman pengguna.

2) *User Feedback*

Setelah tahap *Usability Testing* selesai, maka proses *user feedback* akan dilakukan kepada pengguna untuk mendapatkan data kualitatif mengenai testing yang telah dilakukan. Proses ini akan dilakukan dengan mengajukan pertanyaan untuk mendapatkan data berupa pendapat detail dari pengguna terhadap *design* yang di uji coba.

1.7. Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi, sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang dasar-dasar teori dan asumsi yang digunakan untuk dijadikan landasan dalam laporan skripsi.

BAB III: ANALISA DAN PERANCANGAN

Bab ini berisikan tentang tahapan analisa dan perancangan sistem yang digunakan untuk melakukan penelitian tersebut.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil-hasil analisa dan pembahasan yang telah dirancang sesuai metodologi dan landasan teori yang sudah digunakan sesuai topik.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang penutup yang berisikan inti penulisan dari hasil-hasil rancangan dan saran dalam pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna untuk kedepannya.