# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Fleksibilitas manajemen dan penyebaran informasi yang cepat tersebar luas akibat dampak teknologi di berbagai sektor, tidak terkecuali pada sektor perbankan. Penerapan teknologi dalam sektor perbankan salah satunya ialah mendigitalisasi sistem pelayanan kebutuhan nasabah. Sebuah sistem yang dapat mengelola informasi dengan berintegrasi sehingga nasabah dapat menggunakan sistem tersebut dengan andal. Selain Bank Digital yang tengah menjamur dari berbagai perusahaan bank dengan berlomba-lomba untuk mendigitalisasi seluruh kebutuhan nasabahnya, termasuk pada sistem dana pinjaman. Kesulitan pengajuan dalam pembuatan kartu kredit, membuat beberapa perusahaan mendirikan sistem dana pinjaman digital atau yang sering kita kenal dengan pinjaman *online,* sebagai solusi atas kesulitan pengajuan dalam pembuatan kartu kredit yang membuat masyarakat semakin mudah dalam melakukan transaksi. Serta menjadi penyokong utama dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia saat ini.

Bahwasannya konsumsi yang dilakukan dalam rumah tangga berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), yang tercatat konsumsi masyarakat pada Q1 2022 dengan pertumbuhan 4,34% dibandingkan dengan Q1 2021 porsi nilai tersebut hingga sebesar 53,65% dari Produk Domestik Bruto (PDB). Dengan begitu menjadi langkah positif bagi perusahaan peminjaman dana daring. Selain itu, fenomena setelah terjadinya pandemi COVID-19, yaitu pertumbuhan kredit konsumsi di Indonesia masih cukup pesat. Menurut data Bank Indonesia, pertumbuhan kredit konsumsi pada Maret 2021 sebesar 1,26%, meski sedikit menurun dari bulan sebelumnya. Digitalisasi juga menyebabkan perubahan ketentuan cicilan di Indonesia. Berkat teknologi finansial (fintech) dan layanan perbankan digital, nasabah kini dapat mengajukan pinjaman dan pembayaran kembali secara online dengan lebih cepat dan mudah.

Bank Rakyat Indonesia telah meluncurkan sebuah produk sistem informasi peminjaman dana daring berbasis mobile aplikasi bernama Ceria sebagaimana peneliti magang di Divisi tersebut pada program Magang MBKM Batch 3 2022.



**Aulia Anggita Putri, 2023**
***PENGEMBANGAN USER CENTERED DESIGN TAGIHAN CICILAN PADA APLIKASI CERIA DARI BRI***
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Salah satu fitur penting yang terdapat pada aplikasi Ceria ialah tagihan cicilan. Berdasarkan data temuan yang dilakukan peneliti dengan teknik *Usablity Testing* (UT) kepada 6 orang pengguna yang terdapat beberapa poin permasalahan, khususnya yaitu pengguna memiliki masalah dengan informasi detail pesanan pembayaran *online* saat mereka melakukan transaksi di *marketplace*, kendala yang dialami pengguna ketika melakukan pembelian *online* di *marketplace* adalah informasi terkait transaksi yang tidak transparan, dan untuk *billing system* Ceria saat ini pengguna merasa kurang fleksibel yaitu membutuhkan informasi di awal terkait penjelasan *billing system*. Poin masalah tersebut dikuatkan oleh wawancara yang dilakukan oleh peniliti kepada seorang pengguna aplikasi Ceria yang mengungkapkan bahwasannya pada fitur tagihan cicilan saat melakukan pembayarannya penyajian informasi kurang mendetail dari tidak ditampilkannya tanggal pembelian serta tidak ada *button* yang mampu ngarahin pengguna untuk dapat melihat detail belanjaan yang akan dilakukan pembayaran. Poin-poin keluhan pengguna tersebutlah yang membuat dampak user terhadap keputusan user dalam menyelesaikan tasknya, alih-alih mencoba mereka memilih untuk berkeluh kesah kepada *costumer service* yang ada di BRI. Perihal tersebut yang membuat langkah *product owner* untuk memerintah dilakukannya revamp maupun refreshment UI *Design* terhadap desain yang telah *existing* pada fitur tagihan cicilan Aplikasi Ceria.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Wardana et al. (2022) menghasilkan *prototype* desain pada Aplikasi Siakadu Mahasiswa Berbasis Mobile yang kemudian diuji dan hasil ujinya menghasilkan total skor yang terdiri atas setuju dan sangat setuju. Desain ulang pada *user interface* dibutuhkan dalam sebuah aplikasi untuk meningkatkan performa aplikasi tersebut, oleh karena itu *user interface* pada sebuah aplikasi harus selalu diperbarui dari waktu ke waktu tergantung dari kebutuhan pengguna. Seperti yang diungkapkan oleh Adinda et al. (2018) mengungkapkan bahwa hasil desain ulang pada *user interface* untuk aplikasi *e-government* menghasilkan hasil yang lebih efektif dibandingkan dengan desain lama dengan dibuktikan dengan nilai rata-rata uji SUS sejumlah 82,2. Hal serupa diungkapkan oleh Shabrina et al. (2019) bahwa desain baru dalam *user interface* pada aplikasi zakat *mobile* yang telah diuji melalui beberapa tes, khususnya SUS menunjukan hasil kepuasan yang meningkat pada desain baru dibandingkan dengan

desain lama. Penelitian lain yang menunjukan hasil yang sama terhadap peningkatan kepuasan nilai SUS pada desain baru untuk *user interface* diungkapkan oleh Suzianti et al. (2019) yang menunjukan hasil bahwa desain *user interface* menunjukan hasil kepuasan yang meningkat pada aplikasi *Dental Clinic ERP System* melalui analisa PSSU1. Nugraha et al. (2019) juga menunjukan hasil penelitiannya yang menghasilkan nilai SUS mencapai 76 dan termasuk dalam kategori Good pada aplikasi teknologi keuangan dalam bentuk *prototype*. Sejalan dengan penelitian Nugraha, penelitian lain juga menunjukan hasil *redesign* pada *user interface* juga menunjukan hasil memuaskan yakni pada penelitian Septiandi et al. (2019) dengan nilai SUS 80,25 dan pada penelitan yang dilakukan oleh Nurhudatiana et al. (2020) yang menunjukan rata-rata skor SUS sebesar 87,7 pada *prototype* aplikasi *mHealth* dan termasuk dalam kategori *exellent*. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwasanya desain ulang *user interface* pada sebuah aplikasi sangat berguna dalam meningkatkan kepuasan dan nilai rata-rata SUS, sejalan dengan penelitian Muslim et al. (2019) dimana desain ulang untuk tampilan *user interface* aplikasi Kudo menunjukan peningkatan yang signifikan dengan rata-rata skor yang lebih tinggi, begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Lazawardi et al. (2022) yang juga menunjukan skor yang meningkat setelah dilakukan desain ulang *user interface* pada sistem *Telemedicine*. Selain untuk meningkatkan skor nilai SUS, pendesainan ulang *user interface* pada sebuah aplikasi juga dapat mempermudah pengguna dalam menggunakan sebuah aplikasi, sehingga pengguna dapat memberikan apresiasi yang baik pada pengalamannya menggunakan aplikasi terkait (Ngunyen et al., 2019).

Berdasarkan studi literatur diatas bahwasannya tidak ada solusi yang ditawarkan selain melakukan *redesign Hi-Fi Prototype* terhadap permasalahkan yang ditemukan serta diikuti hasil uji kelayakan kegunaan yang siginifikan. Melihat nilai yang termasuk kedalam kategori sangat baik sehingga solusi tersebut kemudian dituangkan ke dalam bentuk prototype pada aplikasi untuk merancang desain UIX dan prototyping (Razi et al., 2018). Dengan demikian untuk menyelesaikan masalah yang ada sehingga atas permasalahan yang telah dipaparkan peneliti melakukan penelitian ini dengan mengambil judul "Pengembangan *User Centered Design* Tagihan Cicilan pada Aplikasi Ceria dari

BRI". Peneliti menggunakan prosedur perancangan Design Thinking dengan tahapan *Emphatize, Define, Ideate, Prototype*, dan *Test* dimana tahap penelitian awal peneliti melakukan pengumpulan data menggunakan teknik *Usability Testing* (UT) sedangkan untuk pengukuran hasil *usability* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang disajikan peneliti adalah:

1. Apa masalah yang pengguna hadapi terhadap pengalaman bertransaksi hingga berhasil melakukan pembayaran tagihan pada aplikasi Ceria?
2. Bagaimana hasil perbaikan desain aplikasi Ceria fitur tagihan cicilan berdasarkan masalah pengguna yang ditemukan?
3. Bagaimana hasil pengujian berdasarkan hasil perbaikan desain menggunakan *user centered design*?

## 1.3 Pembatasan Masalah

Batasan masalah yang diperlukan untuk tolak ukur suatu target analisis yang akan dilakukan. Berikut batasan-batasan masalah pada penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perancangan aplikasi ini hanya untuk berbasis *mobile*.
2. Banyaknya aplikasi untuk peminjaman dana online berbasis *mobile*, pada penelitian ini Peneliti memfokuskan pada aplikasi Ceria.
3. Banyak fitur yang tersedia pada aplikasi sehingga perbaikan yang akan dilakukan Peneliti hanya untuk fitur tagihan cicilan.
4. Merancang *user interface* berdasarkan hasil evaluasi *user experience*.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Menemukan masalah pengguna yang tengah dihadapi.
2. Menghasilkan perbaikan desain aplikasi Ceria fitur tagihan cicilan sebagai solusi dari masalah.

3. Melakukan validasi berdasarkan hasil perbaikan desain menggunakan *user centered design*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian bagi beberapa pihak, sebagai berikut:

1. Bagi *stakeholder*, dapat digunakan sebagai *benchmark* untuk memperbaharui *user interface* pada fitur tagihan cicilan sesuai hasil evaluasi *user experience.*
2. Bagi peneliti, studi yang dilakukan dapat dijadikan sebuah tempat untuk ekslporasi dan pengimplementasian terkait *user experience*, *user interface* secara langsung dengan mengetahui permasalahan yang dirasakan pengguna.
3. Bagi perguruan tinggi, untuk menambah informasi terkait perkembangan teknologi khususnya ranah UI/UX serta referensi untuk penelitian lebih lanjut.
4. Bagi peniliti selanjutnya, dapat digunakan sebagai referensi untuk studi penelitian dengan bidang yang setara maupun yang berhubungan.

## 1.6 Struktur Organisasi Skripsi

Skripsi ini terdiri atas lima bab, urutan penulisan skripsi tiap-tiap bab adalah sebagai berikut:

1. Bab I memaparkan mengenai pendahuluan yang meliputi latar belakang penelitian, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.
2. Bab II memaparkan mengenai kajian pustaka yang berkaitan dengan teori-teori yang menjelaskan tentang pokok bahasan skripsi
3. Bab III menjelaskan tentang metodologi penelitian yang mencakup jenis penelitian, desain penelitian, populasi dan sampel, prosedur penelitian, instrument penelitian, dan teknik analisis penelitian data.
4. Bab IV menjelaskan tentang temuan serta pembahasan penelitian.
5. Bab V menjelaskan tentang kesimpulan dan rekomendasi.