

# BAB I

## PENDAHULUAN

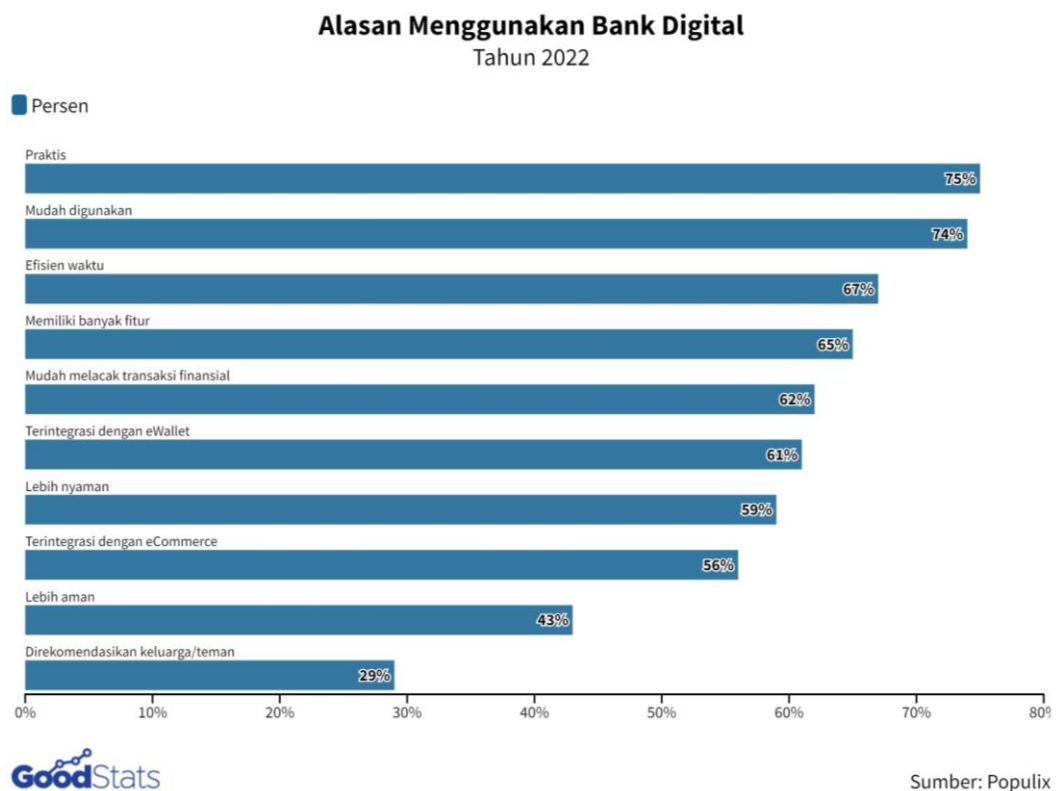
### 1.1. Latar Belakang

Penggunaan internet secara konsisten mengalami peningkatan hingga saat ini (Arifiyanti dkk., 2022) dan telah menjangkau hingga diseluruh belahan dunia. Perkembangan internet yang semakin luas mendukung pemanfaatan teknologi informasi menjadi lebih efisien di mana seluruh informasi dapat dikelola secara otomatis dan *real time* tanpa campur tangan manusia dengan menggunakan sistem yang berbasis digital yang canggih (Rombe dkk., 2021). Teknologi informasi telah banyak dimanfaatkan di berbagai sektor industri karena memiliki kemampuan dalam menghitung dan memproses berbagai bentuk informasi secara cepat (Danuri, 2019) dan meminimalisir *human error* sehingga meningkatkan efektivitas proses industri. Salah satu industri yang memanfaatkan teknologi informasi adalah industri keuangan seperti perbankan. Efektivitas dari teknologi informasi membuat industri perbankan berlomba-lomba mengintegrasikan layanan mereka dan memberikan inovasi yang lebih canggih kepada nasabah (Syafie, 2022). Teknologi informasi membantu perbankan menciptakan terobosan baru dan mengembangkan produk berbasis digital untuk memberikan pelayanan yang lebih baik yang dapat memuaskan nasabah (Zainul dkk., 2018) misalnya layanan *mobile banking* yang terintegrasi secara langsung dengan sistem informasi perbankan.

*Mobile banking* atau *m-banking* merupakan layanan yang disediakan oleh perbankan melalui perangkat telekomunikasi seluler yang memungkinkan nasabah dapat melakukan transaksi keuangan secara mandiri (Sharma & Sharma, 2019). Menurut (Nurdin dkk., 2020) *mobile banking* merupakan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yang dapat diakses oleh nasabah selama 24 jam menggunakan perangkat *handphone*. Secara umum *m-banking* didefinisikan sebagai layanan elektronik perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan kegiatan transaksi keuangan secara *online* yang hanya dapat digunakan pada perangkat telepon seluler atau *smartphone* (Pramesti dkk., 2023).

Teknologi *mobile banking* mampu memberikan kemudahan kepada nasabah untuk mengakses seluruh jenis transaksi perbankan di mana saja dan kapan saja

(Inan dkk., 2023). Transaksi dalam hal ini berupa pembayaran tagihan, transfer dana, cek saldo, pembukaan rekening (Pramesti dkk., 2023) dan berbagai transaksi lainnya yang dapat diakses dalam satu aplikasi *mobile*. Tujuan diciptakannya *mobile banking* adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas transaksi (Inan dkk., 2023) agar nasabah tidak perlu datang ke kantor bank untuk melakukan kegiatan transaksi perbankan (Utama, 2021). Hal ini menjadi alasan masyarakat mulai beralih menggunakan *mobile banking* karena dianggap lebih praktis dan efisien. Nurdin dkk., (2020) mengungkapkan beberapa alasan nasabah atau masyarakat membutuhkan *mobile banking* diantaranya adalah praktis sehingga tidak perlu datang ke bank atau ATM, transaksi menjadi jauh lebih cepat, mempermudah melakukan cek saldo dan masih banyak lagi. Alasan tersebut juga diperkuat oleh data dari Angelia (2022) yang ditulis di dalam [www.goodstats.id](http://www.goodstats.id) di mana terdapat beberapa alasan *mobile banking* mulai diminati masyarakat di Indonesia, yaitu seperti gambar di bawah ini.



Gambar 1.1 Alasan Masyarakat Menggunakan *Mobile Banking* Tahun 2022

Sumber: (Angelia, 2022)

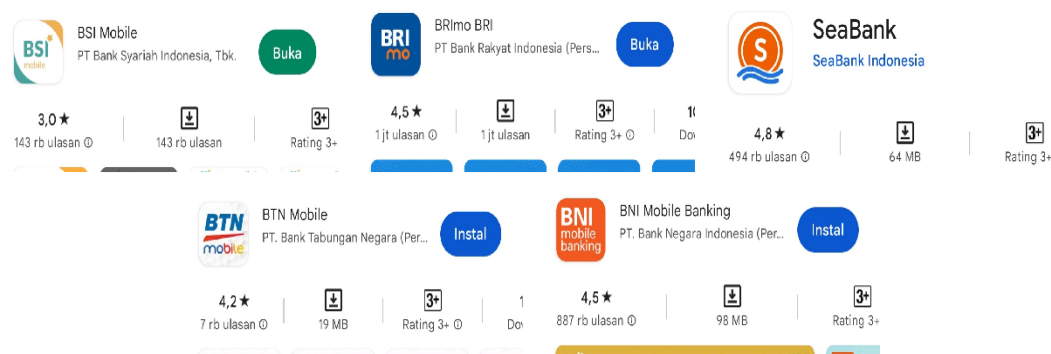
Data tersebut menunjukkan minat masyarakat menggunakan *mobile banking* karena kepraktisan dan efisiensi yang dimilikinya. Ada banyak aplikasi *m-banking* yang tersedia di pasar Indonesia salah satunya adalah Bank Syariah Indonesia Mobile (BSI Mobile). BSI Mobile merupakan layanan milik Bank Syariah Indonesia (BSI) yang diluncurkan pada 1 Februari 2021 dan berbasis pada layanan syariah (Pangestu, 2022).

Hadirnya BSI Mobile mendapat respon baik oleh sebagian pengguna karena pengguna merasakan manfaat dari penggunaan aplikasi tersebut (Sodik dkk., 2022). Respon tersebut tentunya menjadi peluang bagi BSI untuk melakukan ekspansi bisnis ke seluruh daerah di Indonesia termasuk Tasikmalaya. Tasikmalaya yang merupakan daerah dengan mayoritas penduduknya beragama Islam dengan persentase 99,96% pada tahun 2021 menurut data dari Kusnandar (2022). Hal ini menjadi kesempatan besar bagi BSI untuk menarik pasar finansial berbasis syariah di Tasikmalaya khususnya Kota Tasikmalaya yang menjadi pusat perdagangan dan industri paling maju di wilayah Priangan Timur (Darmawan, 2017).

Dalam upaya menarik minat masyarakat, BSI menawarkan berbagai produk dan layanan yang menarik kepada masyarakat salah satunya melalui BSI Mobile sebagai aplikasi perbankan yang lengkap yang dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya (Muzdalipah & Mahmudi, 2023). Aplikasi ini dirancang dengan mengedepankan tiga fungsi utama yaitu fungsi finansial, fungsi sosial dan fungsi spiritual (BSI, 2021). Peluncuran aplikasi ini dimaksudkan untuk memuaskan nasabah dalam menggunakan layanan BSI Mobile (Agustina & Krisnaningsih, 2023) seperti melakukan kegiatan transaksi perbankan, pembuatan rekening, donasi hingga layanan islami. Selain itu, BSI mengklaim bahwa aplikasi BSI Mobile di desain dengan tampilan yang modern dan *interface* yang *user friendly* (BSI, 2021) sehingga memberikan pengalaman yang menyenangkan untuk nasabahnya. Namun, pada kenyataannya masih terdapat kekurangan terkait penggunaan aplikasi BSI Mobile yang kurang *user friendly* sejak pertama kali dirilis (Agustina & Krisnaningsih, 2023).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Santoso dkk. (2022) ditemukan permasalahan *usability* dari aplikasi BSI Mobile. Hal ini tentunya

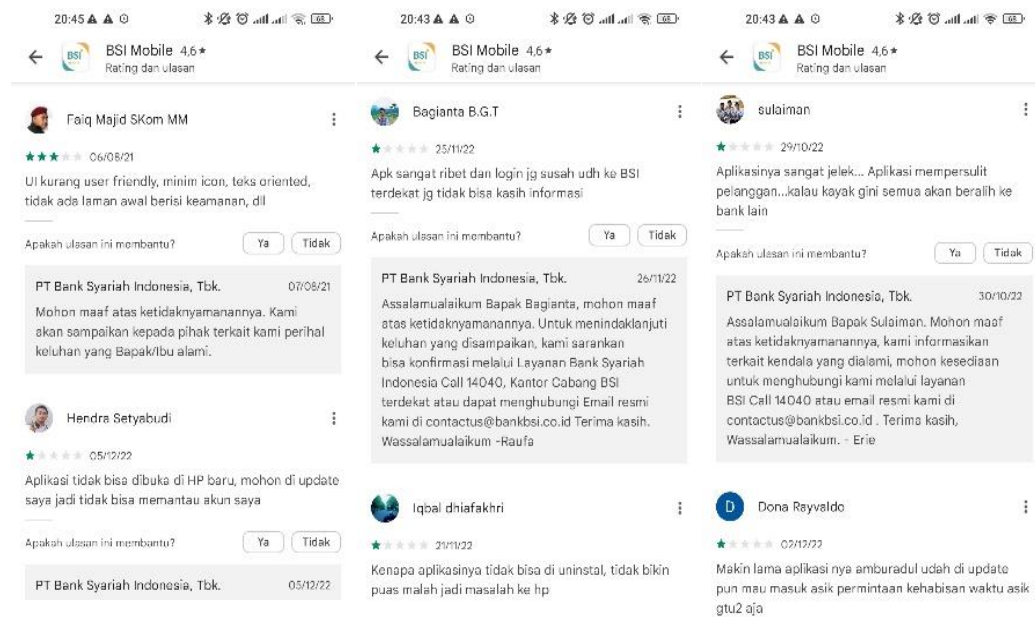
mempengaruhi pada persepsi pengalaman pengguna yang kurang baik oleh nasabah BSI. Diketahui juga bahwa minat penggunaan aplikasi BSI Mobile masih kurang maksimal dan masyarakat lebih tertarik dan terbiasa menggunakan aplikasi *mobile banking* dari bank lain serta *platform* keuangan lainnya dibanding BSI Mobile (Bancin & Jannah, 2022). Selanjutnya dilakukan observasi terhadap aplikasi BSI Mobile di Google Play Store dengan menganalisis *rating* aplikasi dan ulasan pengguna. *Rating* tersebut merupakan cara untuk menilai kualitas suatu aplikasi. Semakin tinggi *rating* yang diberikan pengguna, maka semakin bagus suatu layanan karena pengguna merasa senang sehingga dapat dijadikan sebagai tolak ukur bagi pengguna lain yang ingin mengunduh aplikasi tersebut (Saputra & Saragih, 2022). Berikut ini *rating* pada BSI Mobile dan beberapa aplikasi *mobile banking* sejenis.



Gambar 1.2 *Rating* Aplikasi *Mobile Banking* di Google Play Store

Hasil observasi pada fitur *rating* menunjukkan bahwa BSI Mobile memperoleh *rating* sebesar (3,0) di Google Play Store. *Rating* ini jauh lebih kecil dibandingkan dengan aplikasi sejenis seperti BRImo yang memperoleh *rating* sebesar (4,5), SeaBank sebesar (4,8), BTN Mobile sebesar (4,2) dan BNI Mobile Banking sebesar (4,5). Ulasan pengguna merupakan salah satu bentuk umpan balik dari pengguna terhadap produk yang telah dikembangkan oleh pihak pengembang (*developer*) yang kemudian dianalisis sebagai dasar pengembangan aplikasi yang lebih baik (Arifiyanti dkk., 2022). Diketahui pada laman ulasan pengguna di Google Play Store terdapat banyak pengguna mengeluhkan penggunaan aplikasi yang begitu sulit seperti yang diungkapkan oleh salah satu pengguna yang bernama Faiq Majid, S.Kom., M.M yang mengatakan aplikasi BSI Mobile kurang *user friendly* dan berorientasi pada teks. Kemudian dari Achamad Faisal yang

mengeluhkan aplikasi sering *error*, terlalu banyak memasukkan PIN di dalam aplikasi serta *user interface* yang sangat tidak ramah dan terkesan rumit karena



Gambar 1.3 *Review* Pengguna Aplikasi BSI Mobile di Google Play Store

terlalu banyak pilihan di dalam aplikasi. Ada juga pengguna yang bernama Bagianta B.G.T menyebutkan bahwa aplikasi BSI Mobile cukup sulit untuk digunakan khususnya pada *login* aplikasi yang harus dilakukan berulang kali.

Keluhan-keluhan yang diungkapkan oleh pengguna aplikasi BSI Mobile menunjukkan adanya ketidaksesuaian tujuan dari penggunaan aplikasi BSI Mobile sebagai *mobile banking* yang memberikan kemudahan, kepraktisan dan efisiensi dalam melakukan aktivitas perbankan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan hasil observasi di atas mengindikasikan adanya permasalahan pengalaman pengguna terkait *user interface* dan *user experience* (UI/UX) dari aplikasi BSI Mobile. Pengalaman pengguna yang kurang baik akan menimbulkan persepsi negatif terhadap suatu produk dan berpotensi bagi pengguna untuk meninggalkan produk tersebut (Kurniawan dkk., 2019) karena kepuasan pengguna yang tidak terpenuhi.

Tidak tercapainya kepuasan pengguna yang disebabkan oleh buruknya UI/UX berakibat pada produk atau layanan tersebut akan ditinggalkan oleh pengguna (Agustina & Krisnaningsih, 2023) karena dianggap tidak nyaman dan

Imam Fauzi, 2023

**EVALUASI DAN PERBAIKAN UI/UX APLIKASI BSI MOBILE MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) DAN LEAN UX**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

tidak menarik lagi (*hedonic quality*) untuk digunakan (Tazkiyah & Arifin, 2021). Selain itu, desain UI/UX yang buruk juga mengakibatkan pengguna menjadi frustrasi karena kesulitan untuk menyelesaikan tujuan yang mereka inginkan secara efektif dan efisien (*pragmatic quality*) (Kathleen dkk., 2021). Padahal layanan yang menggunakan UI/UX yang baik dan mengedepankan fleksibilitas serta kemampuan layanan akan meningkatkan kualitas hedonis dan kepuasan pengguna (Haugeland dkk., 2022). Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi pengalaman pengguna dari aspek UI/UX terhadap aplikasi BSI Mobile yang bertujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan aplikasi agar pengguna mendapatkan pengalaman penggunaan aplikasi yang lebih baik.

Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *Lean UX* untuk melakukan evaluasi dan perbaikan pengalaman pengguna dengan mengedepankan aspek UI dan UX. UEQ merupakan metode evaluasi pengalaman pengguna berbentuk kuesioner yang dikembangkan oleh Dr. Martin Schrepp yang digunakan untuk mengukur dan memberikan penilaian terhadap pengalaman pengguna secara cepat dan komprehensif (Pangistu dkk., 2019). Kuesioner UEQ memiliki konstruk yang lengkap untuk mengukur pada pengalaman pengguna dari aspek kualitas pragmatis dan kualitas hedonis yang terdiri atas 6 skala penilaian yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* (Alawiyah & Canta, 2022) (Annisa dkk., 2022). Selain itu, kuesioner ini juga dilengkapi dengan alat analisis yang digunakan untuk menginterpretasikan hasil evaluasi secara akurat.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang sejenis yang menggunakan kuesioner UEQ diantaranya dilakukan oleh (Alawiyah & Canta, 2022) yang meneliti pengalaman pengguna melalui evaluasi UEQ terhadap situs belanja *online* (*e-commerce*) Shopee dan meninjau pengalaman pengguna berdasarkan kenyamanan, fungsi dan kemudahan akses pengguna. Kemudian (Henim & Sari, 2020) yang melakukan penelitian terhadap sistem informasi akademik mahasiswa di Politeknik Caltex Riau menggunakan kuesioner UEQ untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna.

*Lean UX* merupakan proses kerja dalam merancang dan mengembangkan perangkat lunak yang mementingkan pada proses yang cepat, singkat, dan berfokus pada kepuasan pengguna (Ariyoga dkk., 2022). Metode ini dikembangkan oleh (Gothelf & Seiden, 2014) yang berfokus pada umpan balik yang cepat untuk memahami apa yang dibutuhkan oleh pengguna sehingga memungkinkan desainer untuk merancang desain yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Umpan balik tersebut diperoleh dari hasil wawancara, survei ataupun diskusi yang kemudian dianalisis untuk mendapatkan data atau informasi terkait kebutuhan pengguna terhadap produk yang dikembangkan (Prasetyo dkk., 2022). Metode ini digunakan oleh peneliti karena memungkinkan untuk melakukan proses desain yang lebih iteratif melalui *feedback* yang cepat (Arifin dkk., 2022) dibandingkan dengan metode sejenis seperti *design thinking* yang memiliki proses desain yang cukup panjang dan lama dan *design sprint* yang memiliki proses proses desain yang terbatas dengan waktu kerja yaitu 5 hari. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode *Lean UX* diantaranya dilakukan oleh (Ariyoga dkk., 2022) yang merancang aplikasi *e-commerce* Lentera Software House berbasis pada model *Lean UX* dan (Prayoga dkk., 2022) yang mengembangkan aplikasi Panji Wedding Organizer Kota Pekanbaru menggunakan metode *Lean UX* yang menghasilkan desain *prototype* yang memberikan pengalaman pengguna yang baik. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi dan Perbaikan UI/UX Aplikasi BSI Mobile Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *Lean UX*”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana hasil evaluasi awal pada aplikasi BSI Mobile menggunakan *User Experience Questionnaire*?
2. Bagaimana mengembangkan desain UI/UX aplikasi BSI Mobile untuk perbaikan pengalaman pengguna menggunakan metode *Lean UX* dan *User Experience Questionnaire*?

3. Bagaimana hasil perbandingan UEQ awal dan akhir antara aplikasi BSI Mobile yang sudah ada dengan *prototype* aplikasi BSI Mobile?

### 1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi dengan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan hanya pada aplikasi *m-banking* BSI Mobile dan nasabah BSI yang merupakan *end user* BSI Mobile.
2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan pengalaman pengguna aplikasi BSI Mobile menggunakan metode *User Experience Questionnaire* dan *Lean UX*.
3. Hasil dari penelitian ini berupa rekomendasi *prototype* aplikasi BSI Mobile melalui evaluasi pengalaman pengguna dari aspek UI/UX untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris dari hasil evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi BSI Mobile. Sedangkan tujuan khusus dari penelitian ini berupa:

1. Mengetahui hasil evaluasi awal aplikasi BSI Mobile menggunakan *User Experience Questionnaire*.
2. Menghasilkan desain UI/UX berupa perbaikan aplikasi BSI Mobile yang sesuai dengan kebutuhan pengguna?
3. Mengetahui perbandingan hasil evaluasi UEQ awal dan akhir.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terdiri atas manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran terkait evaluasi pengalaman pengguna aplikasi BSI Mobile.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pihak Bank Syariah Indonesia dan juga menjadi referensi/acuan bagi



pengembang atau industri sejenis untuk mempertimbangkan aspek pengalaman pengguna menggunakan metode *Lean UX* agar produk/layanan menjadi lebih baik.

### 3. Manfaat Lainnya

#### a. Bagi Penulis

Penelitian diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan baru kepada penulis tentang evaluasi dan perbaikan pengalaman pengguna pada aplikasi BSI Mobile.

#### b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa menjadi referensi karya ilmiah.

## 1.6. Sistematika Penulisan

Pada bagian ini, mendeskripsikan sistematika laporan penelitian yang disusun ke dalam lima bab yang akan diuraikan sebagai berikut.

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini memuat tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini penulis menguraikan dasar-dasar teori yang digunakan sebagai teori pendukung dalam evaluasi dan perbaikan UI/UX pada aplikasi BSI Mobile.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, tahapan penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pemeriksaan keabsahan temuan serta model yang digunakan dalam melakukan evaluasi dan perbaikan UI/UX pada aplikasi BSI Mobile menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *Lean UX*.

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

Pada bab ini penulis menyajikan tentang hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti yang membahas evaluasi pengalaman pengguna dan perbaikan pada aplikasi BSI Mobile menggunakan metode UEQ dan *Lean UX*.

## **BAB V: SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penulis berdasarkan pembahasan dari bab-bab yang telah dipaparkan sebelumnya.