

BAB I

PENDAHULUAN

Semakin tingginya penggunaan aplikasi berbasis mobile di Indonesia membuat instansi perbankan haruslah bersaing memberikan pelayanan yang terbaik melalui layanan aplikasi mobile banking. Menurut data yang dijelaskan pada situs jaringan ATM PRIMA dalam kategori transaction banking awards 2018, Bank BCA menduduki peringkat tertinggi dengan predikat terbaik, yakni terbesar dalam transaksi, dan pertumbuhan (JaringanPrima, 2018). Kebutuhan akan adanya kualitas sistem informasi perbankan yang baik pada era digital saat ini adalah sangat diperlukan. Banyaknya aplikasi atau sistem mobile banking yang dikembangkan tanpa mengetahui kebutuhan pengguna, menyebabkan banyaknya aplikasi tersebut tidak optimal untuk digunakan.

Pengalaman nasabah ketika mengakses suatu aplikasi mobile banking adalah adanya interaksi yang baik antara pengguna dengan sistem dalam konteks layanan perbankan yang dibutuhkan. Begitu penting untuk memastikan bahwa produk atau layanan tersebut memiliki user experience yang baik (Schrepp, Thomaschewki, Hinderks, 2014). Oleh karena itu suatu analisis User Experience (UX) sangat penting untuk diperhatikan, termasuk dalam perancangan dan pengembangan suatu produk atau layanan digital mobile banking. Keberhasilan sebuah layanan sistem informasi salah satunya diukur dari kemampuannya dalam memberikan pengalaman pengguna yang dirasakan. diantaranya kemudahan pengguna (usability testing) dalam memanfaatkan sebuah layanan dalam aplikasi mobile banking.

Melalui aplikasi BCA Mobile ini, nasabah maupun calon nasabah dapat melakukan transaksi keuangan, kredit pembiayaan, mengecek riwayat transaksi dan pembayaran serta informasi pembiayaan multiguna lainnya. Namun faktanya, beberapa nasabah sering mengalami gangguan pada aplikasi BCA Mobile ini, sehingga pemakaian aplikasi Mobile Banking ini belum secara optimal digunakan oleh nasabah, adanya masalah seperti kesulitan login, memasukkan kode akses, dan solusi yang menyulitkan yaitu ketika harus mengunjungi cabang Bank BCA terdekat, dan proses transaksi yang lambat sehingga membutuhkan suatu analisa dan riset yang lebih mendalam. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis mengambil tema penelitian ini dengan judul "Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi BCA Mobile Menggunakan Metode Design Thinking (Studi Kasus: BCA KCU Palembang)."

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi kualitas layanan yang menggunakan aplikasi BCA *Mobile* sehingga mampu mendukung kebutuhan perbankan dan memberikan rekomendasi perbaikan sistem informasi yang dibutuhkan pada Bank BCA KCU Palembang.

2. Latar Belakang

Semakin tingginya penggunaan aplikasi berbasis *mobile* di Indonesia membuat instansi perbankan haruslah bersaing memberikan pelayanan yang terbaik melalui layanan aplikasi *mobile banking*. Menurut data yang dijelaskan pada situs jaringan ATM PRIMA dalam kategori *transaction banking awards* 2018, Bank BCA menduduki peringkat tertinggi dengan predikat terbaik, yakni terbesar dalam transaksi, dan pertumbuhan (JaringanPrima, 2018). Kebutuhan akan adanya kualitas sistem informasi perbankan yang baik pada era digital saat ini adalah sangat diperlukan. Banyaknya aplikasi atau sistem *mobile banking* yang dikembangkan tanpa mengetahui kebutuhan pengguna, menyebabkan banyaknya aplikasi tersebut tidak optimal untuk digunakan.

Pengalaman nasabah ketika mengakses suatu aplikasi *mobile banking* adalah adanya interaksi yang baik antara pengguna dengan sistem dalam konteks layanan perbankan yang dibutuhkan. Begitu penting untuk memastikan bahwa produk atau layanan tersebut memiliki *user experience* yang baik (Schrepp, Thomaschewki, Hinderks, 2014). Oleh karena itu suatu analisis *User Experience* (UX) sangat penting untuk diperhatikan, termasuk dalam perancangan dan pengembangan suatu produk atau layanan digital *mobile banking*. Keberhasilan sebuah layanan sistem informasi

salah satunya diukur dari kemampuannya dalam memberikan pengalaman pengguna yang dirasakan. diantaranya kemudahan pengguna (*usability testing*) dalam memanfaatkan sebuah layanan dalam aplikasi *mobile banking*.

Melalui aplikasi *BCA Mobile* ini, nasabah maupun calon nasabah dapat melakukan transaksi keuangan, kredit pembiayaan, mengecek riwayat transaksi dan pembayaran serta informasi pembiayaan multiguna lainnya. Namun faktanya, beberapa nasabah sering mengalami gangguan pada aplikasi *BCA Mobile* ini, sehingga pemakaian aplikasi *Mobile Banking* ini belum secara optimal digunakan oleh nasabah, adanya masalah seperti kesulitan *login*, memasukkan kode akses, dan solusi yang menyulitkan yaitu ketika harus mengunjungi cabang Bank BCA terdekat, dan proses transaksi yang lambat sehingga membutuhkan suatu analisa dan riset yang lebih mendalam.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis mengambil tema penelitian ini dengan judul “*Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi BCA Mobile Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus: BCA KCU Palembang).*”

3. Manfaat Penelitian

- a) Diharapkan bisa memberikan masukan informasi untuk perbaikan yang terkait dengan pengalaman pengguna pada aplikasi *Mobile Banking* BCA, serta bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
- b) Sebagai bahan evaluasi sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diberikan.

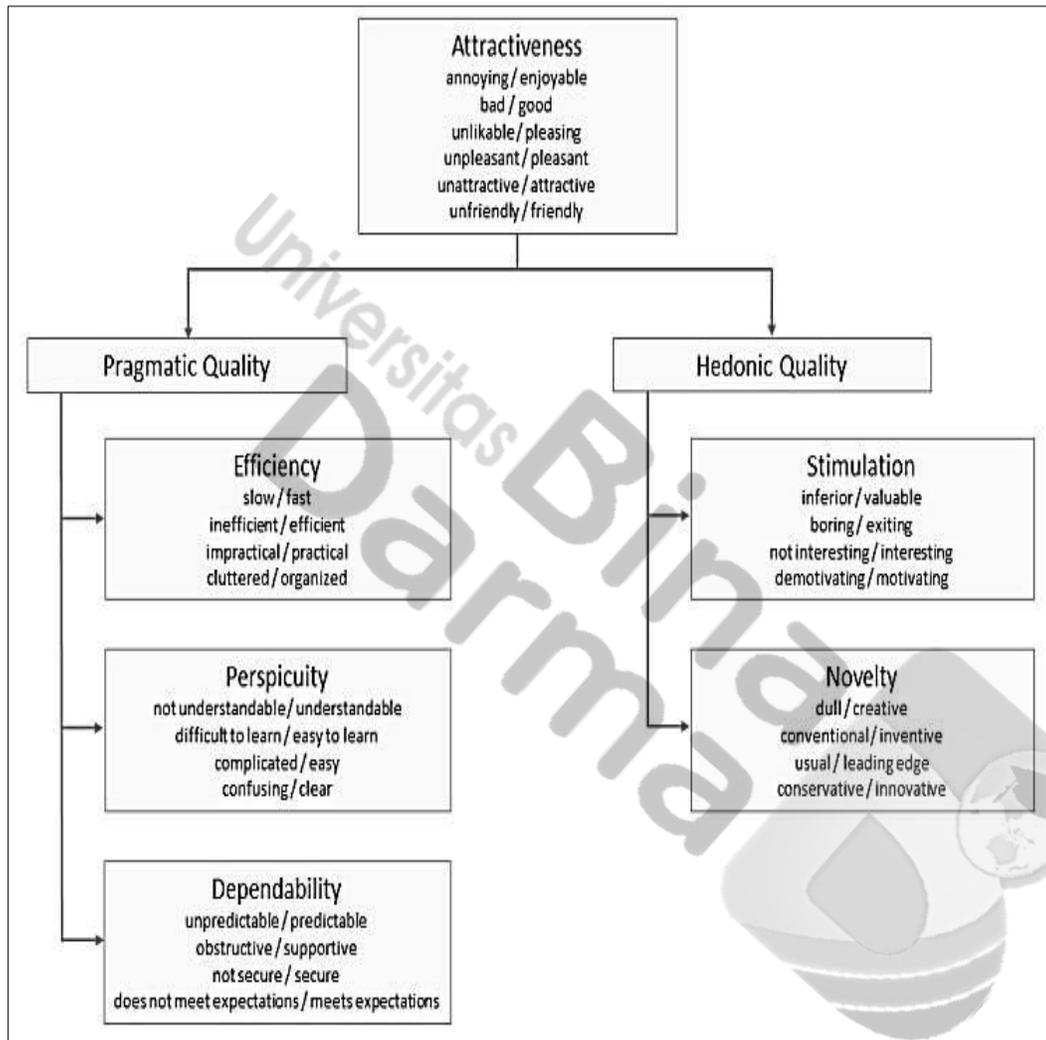
4. Tinjauan Pustaka

5. User Experience

User Experience (pengalaman pengguna) merupakan ilmu yang mengkaji tentang apa yang pengguna rasakan dalam penggunaan sebuah sistem sehingga mendapatkan kepuasan setelah menggunakannya. *User experience* (UX) sangat penting untuk diperhatikan, termasuk dalam perancangan dan pengembangan suatu produk atau layanan. *User experience* (UX) merupakan efek yang dirasakan oleh user sebagai hasil dari interaksi dengan sistem atau produk yang termasuk pengaruh dari *usability, usefulness, dan emotional impact* selama interaksi (Hartson & Pyla, 2012).

5.2. User Experience Questionnaire (UEQ)

Menurut Schrepp, Martin (2019), Daya tarik adalah Dimensi valensi murni. Kejelasan, Efisiensi, dan Ketepatan merupakan aspek kualitas pragmatis (diarahkan pada tujuan); sedangkan stimulasi dan kebaruan atau kekinian merupakan aspek kualitas hedonis (tidak diarahkan pada tujuan). Gambar 3.1 berikut menunjukkan struktur aspek-aspek butir dari kuesioner UEQ



6. Gambar 3.1 Diagram Skala UEQ

Sumber: (Schrepp, Martin (2019)).

User Experience Questionnaire (UEQ) terdiri atas 6 (enam) skala (aspek), yaitu: Daya Tarik (*Attractiveness*), Kejelasan (*Perspicuity*), Efisiensi (*Efficiency*), Ketepatan (*Dependability*), Stimulasi (*Stimulation*), Kebaruan (*Novelty*), Dari 6 (enam) skala (aspek) tersebut memiliki 26 pertanyaan UEQ.

Menurut Wulandari, Irma Rofni dan Farida, Lilis Dwi (2018), Instrumen penelitian yang digunakan adalah UEQ yang berisi butir-butir pertanyaan untuk mengukur user experience dari responden. UEQ terdiri dari pasangan yang saling bertolak belakang secara makna dan dapat merepresentasikan produk dengan 7 (tujuh) skala seperti pada gambar 2.

	1	2	3	4	5	6	7	
menyusahkan	<input type="radio"/>	menyenangkan						
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	dapat dipahami						
kreatif	<input type="radio"/>	monoton						
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	sulit dipelajari						
bermanfaat	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat						
membosankan	<input type="radio"/>	mengasyikkan						
tidak menarik	<input type="radio"/>	menarik						
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	dapat diprediksi						
cepat	<input type="radio"/>	lambat						
berdaya cipta	<input type="radio"/>	konvensional						
menghalangi	<input type="radio"/>	mendukung						
baik	<input type="radio"/>	buruk						
rumit	<input type="radio"/>	sederhana						
tidak disukai	<input type="radio"/>	menggembirakan						
lazim	<input type="radio"/>	terdepan						
tidak nyaman	<input type="radio"/>	nyaman						
aman	<input type="radio"/>	tidak aman						
memotivasi	<input type="radio"/>	tidak memotivasi						
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi						
tidak efisien	<input type="radio"/>	efisien						
jelas	<input type="radio"/>	membingungkan						
tidak praktis	<input type="radio"/>	praktis						
terorganisasi	<input type="radio"/>	berantakan						
atraktif	<input type="radio"/>	tidak atraktif						
ramah pengguna	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna						
konservatif	<input type="radio"/>	inovatif						

7. Gambar 3.2 Contoh Daftar Pertanyaan UEQ

Sumber : Irma & Lilis (2017)

8. Usability Testing

Usability testing merupakan suatu pengujian yang bertujuan untuk evaluasi suatu produk dengan tujuan untuk identifikasi masalah pada usability, mengumpulkan data kualitatif dan data kuantitatif tingkat kepuasan pengguna pada suatu produk (Usability.gov). *Usability testing* dapat mengungkapkan masalah yang dialami pengguna saat menggunakan produk dalam keadaan yang sesungguhnya. Pengujian ini menggunakan analisis objektif dilakukan dengan menggunakan skenario testing. skenario menggambarkan cerita dan konteks dibalik mengapa pengguna atau kelompok pengguna tertentu datang ke sebuah situs (Usability.gov, 2013). Skenario yang baik adalah ringkas, namun menjawab pertanyaan-pertanyaan kunci berikut: (1) *Who is the user?* (2) *Why does the user come to the site?* (3) *What goals does he/she have?*. Tipe-tipe skenario pengujian menurut usability.gov (2013), yaitu: (1) *Goal or Task-Based Scenarios* hanya menyatakan apa yang akan dilakukan pengguna. Tanpa menyertakan informasi bagaimana pengguna akan menyelesaikan skenario. (2) *Elaborated Scenarios*, skenario yang diuraikan dengan memberi lebih banyak rincian cerita kepada pengguna. (3) *Full Scale Task Scenarios* mencakup langkah-langkah untuk menyelesaikan tugas. *Full Scale Task Scenarios* dapat melaporkan semua langkah yang dibutuhkan pengguna tertentu untuk menyelesaikan tugas. Menurut Zazelenchuk (2008), terdapat empat jenis data yang dapat diambil untuk penelitian skenario testing secara objektif, antara lain:

1. *Task completed*: menghitung tugas yang berhasil diselesaikan.
2. *Error during task performance*: menghitung jumlah kesalahan yang dilakukan pengguna selama pengerjaan tugas.
3. *Time per completed task*: waktu yang dihabiskan untuk setiap tugas yang berhasil diselesaikan.
4. *Number of clicks during task completion*: menghitung jumlah klik yang digunakan selama proses penyelesaian tugas.

9. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif dan analisis kuantitatif. Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk memperoleh data/informasi sebagaimana adanya dan tidak sebagaimana mestinya dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Metode penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan masalah yang sedang diteliti, yang bertujuan untuk mengidentifikasi gejala, fakta atau peristiwa secara sistematis dan akurat, mengenai karakteristik populasi atau individu yang diteliti.

Dalam penelitian deskriptif, tidak diperlukan mencari atau menjelaskan keterkaitan dan menguji hipotesis (Hardani et al, 2020).

10. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yang terbagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

1. Observasi dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap pertanyaan yang diteliti pada Bank BCA KCU Palembang.
2. Wawancara dilakukan dengan tanya jawab menggunakan kuisioner langsung dengan pengguna aplikasi *Mobile Banking* BCA.
3. Studi Pustaka dilakukan dengan cara membaca buku atau jurnal yang menjadi referensi.

Universitas Bina
Dharma

