

## Bab 1

# Pendahuluan

## 1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi, perkembangan teknologi sangatlah pesat. Salah satu dampak dari perkembangan teknologi adalah perangkat *mobile*. Berdasarkan data pada situs Newzoo, tercatat ada 192,15 juta pengguna *smartphone* di Indonesia pada tahun 2022. Hal ini menjadikan Indonesia berada di urutan keempat setelah Cina, India dan Amerika Serikat dalam daftar pengguna *smartphone* terbanyak. Dengan maraknya penggunaan *smartphone*, banyak instansi baik swasta maupun pemerintah yang mengembangkan aplikasi *mobile* untuk mempermudah dan meningkatkan pelayanan.

PT. Bank Central Asia Tbk atau yang lebih dikenal dengan BCA merupakan salah satu perusahaan perbankan swasta terbesar di Indonesia yang mengembangkan aplikasi bernama BCA Mobile. BCA Mobile adalah aplikasi *mobile banking* pertama di Indonesia. Aplikasi ini pertama kali dirilis pada tahun 2011 untuk nasabah yang menggunakan perangkat Blackberry. Kemudian, pada tahun 2012 aplikasi ini dirilis untuk nasabah yang menggunakan perangkat Android dan iOS. Tujuan diluncurkannya aplikasi BCA Mobile adalah untuk memudahkan nasabah Bank BCA dalam bertransaksi dan memberikan layanan lainnya dengan

menggunakan perangkatnya sendiri. Sebagai perusahaan perbankan swasta terbesar di Indonesia tentu ingin memberikan layanan dengan kualitas terbaik kepada nasabah. Salah satu faktor yang mempengaruhi hal tersebut adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan faktor penting karena dapat meningkatkan nama perusahaan dan juga membangun hubungan antara nasabah dan perusahaan. Namun setelah melihat bagian ulasan di *Google Playstore* dan *Appstore*, pengguna aplikasi BCA Mobile masih banyak yang mengeluh (Karara, Merlinda, 2019).

*User interface* adalah tampilan suatu sistem yang bekerja dengan cara yang memungkinkan pengguna sistem untuk berinteraksi. Berbagai metode dapat digunakan untuk mengembangkan *user interface* dan *user experience* (UI/UX), seperti *design thinking* dan *user centered design* (UCD). Metode *design thinking* dan *user centered design* memiliki tujuan atau fokus yang sama yaitu empati. Kedua metode tersebut diharapkan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan dari pengguna aplikasi. *Design thinking* sendiri merupakan sebuah metode yang digunakan sebagai inovasi strategis dalam merancang sebuah aplikasi, dengan fokus pada kolaborasi antara desainer dan pengguna melalui ide-ide berdasarkan perilaku dan pemikiran pengguna. Sedangkan Metode *user centered design* adalah metode perancangan yang berfokus pada kebutuhan pengguna (Mubiarto, Isnanto, Windasari, 2023).

Berdasarkan ulasan tentang aplikasi BCA Mobile pada *Google Play Store* dan *App Store*, dalam pembaruan terakhir pada 19 Mei 2023 terdapat lebih dari 1000 ulasan dengan rating 4,4 pada *Google Play Store* dan rating 3,4 pada *App*

*Store* dari skala rating maksimal 5, terdapat komentar pengguna yang memberi rating rendah dan tinggi terhadap aplikasi BCA Mobile sehingga perlu dilakukan pengelompokan terhadap ulasan-ulasan di *Google Playstore* dan *Appstore* dengan menggunakan beberapa variabel yang berhubungan dengan *user interface* dan *user experience* agar dapat membantu dalam pengelompokan ulasan tersebut. Untuk pengelompokan ulasan-ulasan pada *Google Playstore* dan *Appstore*, yaitu dengan menggunakan metode *affinity diagram* yang merupakan teknik pengelompokan untuk mengidentifikasi ide yang menjadi titik pusat kelompok-kelompok data, dari semua titik data berdasarkan topik ulasan yang disampaikan antar titik hingga kumpulan eksemplar dan kelompok yang layak muncul (Dermawan, Rezky, Bachtiar, Fitra, Andikara, 2019).

Berdasarkan penerapan metode *affinity diagram* dalam mengelompokkan semua ulasan pengguna aplikasi BCA Mobile, ditemukan 10 ulasan tentang permasalahan tampilan *user interface* dan 49 ulasan terkait kebutuhan pengguna yang kemudian diperoleh *insight* berupa pengguna membutuhkan waktu yang lama dalam melakukan pengisian saldo *e-wallet* karena harus membuat nomor *virtual account* terlebih dahulu, sedangkan pengguna membutuhkan proses yang lebih sederhana, cukup dengan memasukan nomor telepon yang terdaftar pada *e-wallet* dan pengguna membutuhkan tampilan menu top up *e-wallet* pada halaman beranda aplikasi BCA Mobile. Selain itu terdapat 240 ulasan pengguna yang mengalami kesulitan dalam melakukan login ulang, 160 ulasan tentang gangguan sistem aplikasi, 244 ulasan tentang pelayanan *customer service* pada aplikasi BCA Mobile, serta 457 ulasan yang bermakna positif. Dalam penelitian ini berfokus pada

tampilan antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna sehingga mendapatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian diatas mengenai permasalahan aplikasi BCA Mobile dari sisi pengguna, permasalahan tersebut akan berdampak pada *usability* dan *user experience*, pengguna akan merasa frustrasi dan kehilangan minat dalam menggunakan atau mempelajari lebih lanjut tentang aplikasi tersebut. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan penggunaan dan reputasi yang buruk terhadap aplikasi BCA Mobile. *Usability* sangat penting karena berkaitan dengan retensi pengguna. Ketika aplikasi sulit digunakan dan tidak memenuhi kebutuhan pengguna, maka pengguna akan meninggalkannya (Nielsen, 2012). *Usability* dan *user experience* adalah konsep yang terpisah tetapi terkait erat (Moczarny, De Villiers, Van Biljon, 2012). *Usability* mengacu pada kegunaan sebagai kemampuan pengguna untuk menggunakan produk untuk menyelesaikan tugas tertentu, sedangkan *user experience* mengambil pandangan komprehensif dari semua interaksi dengan produk, termasuk pikiran, perasaan, dan persepsi (Nielsen, 2012). Untuk itu maka perlu dilakukan pengembangan dari sisi *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) pada aplikasi BCA Mobile guna memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal *usability* dan *experience*.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka diperoleh identifikasi masalah yang dikaji pada penelitian ini yaitu:

1. Berdasarkan ulasan pengguna, aplikasi BCA Mobile memiliki tampilan *user interface* yang kurang menarik dan belum memenuhi kepuasan pengguna dalam hal *usability*.
2. Fitur mutasi rekening pada aplikasi BCA Mobile hanya dapat menampilkan daftar mutasi dalam 31 hari terakhir.
3. Tidak terdapat menu top up *e-wallet* pada halaman utama.
4. Proses pengisian saldo *e-wallet* harus menggunakan nomor *virtual account*, sedangkan pengguna membutuhkan proses yang lebih sederhana yaitu cukup dengan memasukan nomor telepon yang terdaftar pada *e-wallet*, sehingga mempengaruhi kepuasan dan kenyamanan pengguna.

## 1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah:

1. Perancangan ulang *user interface* berdasarkan ulasan aplikasi BCA Mobile yang ada pada *Google Playstore* dan *App Store* dengan hasil *High Fidelity Prototype* yang akan diuji menggunakan *usability testing*.
2. Tahapan perancangan ulang *user interface* menggunakan metode *design thinking*.
3. Responden penelitian merupakan pengguna aktif dari aplikasi BCA Mobile.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan ruang lingkup masalah yang telah diuraikan diatas, maka perlu diberikan perhatian yang lebih dalam beberapa masalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang ulang *user interface* aplikasi BCA Mobile menggunakan metode *design thinking*?
2. Apakah dengan dilakukannya perbaikan *user interface* berdasarkan ulasan aplikasi BCA Mobile pada *Google Playstore* dan *App Store* dengan hasil *High Fidelity Prototype* dapat menjadi lebih baik dan memenuhi kebutuhan pengguna?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai penelitian ini adalah:

1. Membuat *user interface* berdasarkan ulasan aplikasi BCA Mobile pada *Google Play Store* dan *App Store* dengan hasil *High Fidelity Prototype*.
2. Mengetahui apakah perancangan ulang *user interface* aplikasi BCA Mobile dalam bentuk *High Fidelity Prototype* dapat menjadi lebih baik dan memenuhi kebutuhan pengguna.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, maka penelitian memiliki manfaat yaitu:

1. Sebagai bahan acuan bagi para pembaca untuk dijadikan sebagai referensi penelitian.
2. Data yang didapat pada penelitian dapat dijadikan dasar untuk penelitian yang lebih luas terkait perancangan ulang *user interface* aplikasi BCA Mobile.
3. Penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi perbaikan aplikasi BCA Mobile agar menambah kepuasan dan kenyamanan pengguna.