

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan masyarakat umum akan layanan perbankan yang cepat, mudah, dan praktis semakin meningkat seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi. Hal ini mendorong bank untuk berinovasi dalam menyediakan layanan perbankan digital, khususnya melalui aplikasi *mobile banking*. Melalui perangkat *mobile* mereka, aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan online, termasuk transfer uang, pembayaran tagihan, dan rekening tabungan online.

Sebagai salah satu bank daerah di Indonesia, Bank Jatim mengoperasikan dan menyediakan layanan *mobile banking* melalui aplikasi JConnect Mobile. Aplikasi ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan bank agar dapat melakukan transaksi perbankan dengan cepat dan mudah. Namun, guna memberikan layanan yang ideal, Bank Jatim harus memastikan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) aplikasi JConnect Mobile selalu optimal dan responsif terhadap kebutuhan nasabah.

Berdasarkan ulasan pengguna yang ditemukan di *Google Play Store*, aplikasi JConnect Mobile v2.20 mendapatkan rating 3,3 dari 5 bintang. Beberapa keluhan pada ulasan playstore telah ditemukan mengenai antarmuka pengguna aplikasi, seperti sistem aktivasi terulang berkali-kali, tidak ada fitur *hide & show* pada saat memasukkan password, fitur transfer bi-fast yang tidak bisa digunakan, tidak ada fitur fingerprint pada saat *log in*, dan ada beberapa fitur transaksi dengan skema yang terlalu panjang. Dari ulasan tersebut menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dan pengembangan dalam desain antarmuka aplikasi. Pengalaman pengguna yang kurang optimal dapat berdampak negatif pada tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi citra dan kepercayaan terhadap Bank Jatim.

Untuk mengatasi masalah tersebut, metode *Design Thinking* dapat diterapkan sebagai pendekatan inovatif dalam pengembangan desain antarmuka pengguna aplikasi JConnect Mobile. *Design Thinking* adalah pendekatan yang berfokus pada pemahaman kebutuhan pengguna melalui beberapa proses atau fase-fase seperti fase empati, fase definisi, fase ideasi, fase prototipe, dan fase pengujian.

Diharapkan dengan pendekatan ini akan menghasilkan desain antarmuka pengguna yang ramah pengguna, intuitif, dan lebih mampu memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna.

Berdasarkan preferensi dan kebutuhan pengguna, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi masalah secara lebih akurat dan mengembangkan desain antarmuka yang lebih tepat. Dengan demikian, pengembangan desain antarmuka pengguna JConnect Mobile menggunakan metode *Design Thinking* diharapkan tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna, tetapi juga dapat mendukung Bank Jatim dalam memperkuat posisi dan daya saingnya di industri perbankan digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana evaluasi desain antarmuka pengguna pada aplikasi JConnect Mobile v.2.20?
- b. Bagaimana proses pengembangan antarmuka pengguna aplikasi JConnect Mobile dengan menggunakan metode *Design Thinking*?
- c. Apakah hasil dari pengembangan antarmuka pengguna aplikasi JConnect Mobile dapat meningkatkan kepuasan pengalaman pengguna?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi masalah pada *usability* dari antarmuka pengguna berdasarkan skor rata-rata *System Usability Scale* (SUS) dan umpan balik dari pengguna mengenai pengalaman mereka menggunakan aplikasi tersebut.
- b. Mengembangkan desain antarmuka baru yang lebih intuitif, menarik, dan mudah digunakan berdasarkan hasil evaluasi dan analisis kebutuhan pengguna.

1.4 Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang ditentukan peneliti dalam penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini difokuskan pada aplikasi android yakni JConnect Mobile yang merupakan aplikasi *mobile banking* dari Bank Jatim.
- b. Pengembangan ini hanya mencakup antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna aplikasi JConnect Mobile, tidak termasuk aspek teknis seperti pengembangan keamanan, performa server, atau integrasi sistem *backend*.
- c. Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini terbatas pada hasil kuesioner dan wawancara mendalam dengan pengguna aplikasi JConnect Mobile yang berdomisili di Kabupaten Jember dan sekitarnya.
- d. Penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking* sebagai kerangka utama dalam proses pengembangan antarmuka aplikasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menambah referensi dalam bidang UI/UX terutama bidang teknik informatika dan pengembang aplikasi *mobile banking*.
- b. Memberikan solusi desain yang efektif dan aplikatif, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi JConnect Mobile.