

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

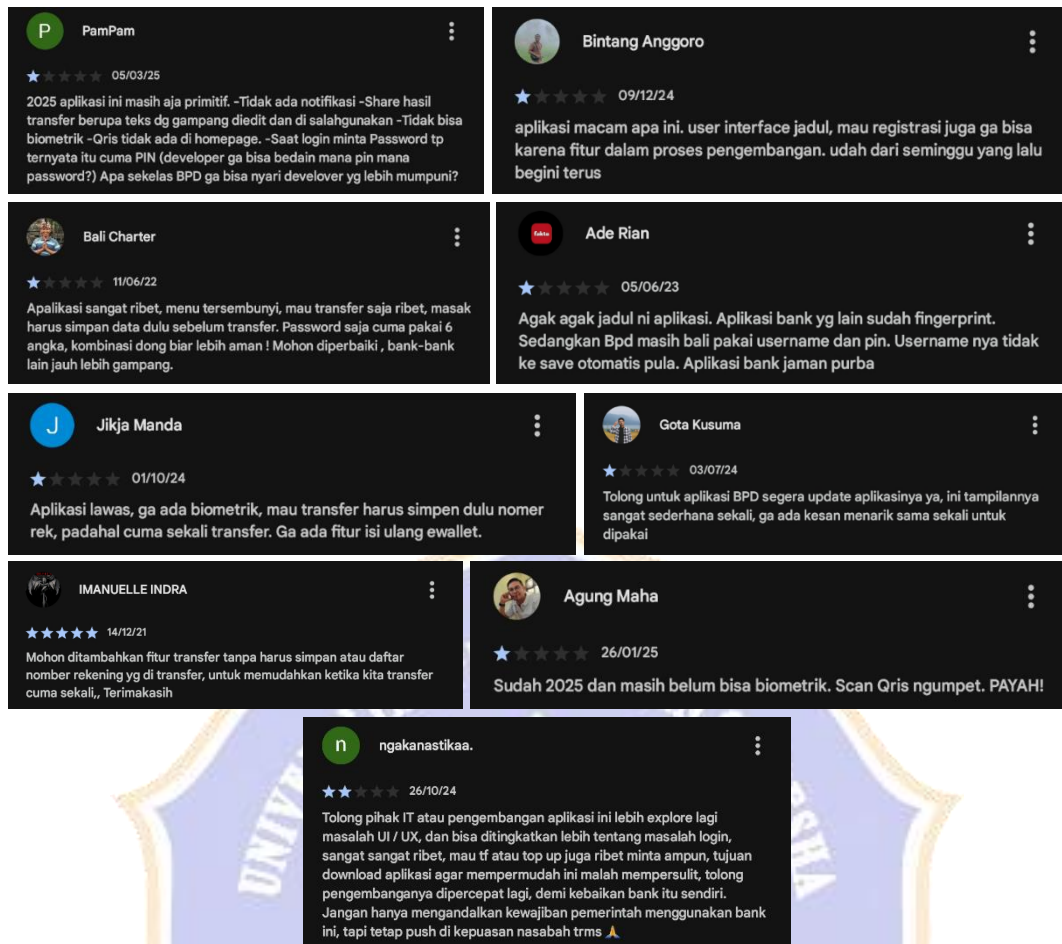
Menghadapi pesatnya perkembangan teknologi informasi yang terus berinovasi setiap harinya, kebutuhan akan sistem informasi kini telah menjadi hal yang utama bagi setiap individu. Di Indonesia, jumlah pengguna ponsel pintar telah melampaui 100 juta dan terus bertambah setiap harinya. Efektivitas dan efisiensi ponsel pintar berkaitan langsung dengan tingginya minat masyarakat terhadap penggunaannya. Hal ini mendorong perusahaan publik dan swasta, termasuk sektor perbankan, untuk mengembangkan produk berbasis aplikasi seluler. Kemajuan perbankan seluler akhirnya mendorong banyak bank untuk mengalokasikan sumber daya mereka untuk mengembangkan aplikasi mereka sendiri. Saat ini, sektor perbankan Indonesia menawarkan layanan perbankan seluler, salah satunya Bank Pembangunan Daerah Bali (BPD Bali) (Subhan & Indriyanti, 2021).

PT Bank Pembangunan Daerah Bali atau disingkat Bank BPD Bali merupakan lembaga keuangan yang berperan penting dalam pertumbuhan perekonomian Bali. Bank BPD Bali memiliki visi “Menjadi Bank yang Kuat Berdaya Saing Tinggi, dan Terkemuka dalam Melayani UMKM serta berkontribusi bagi pertumbuhan perekonomian daerah yang berkelanjutan (Diaspina et al., 2022) . Sedangkan salah satu misinya adalah “meningkatkan kualitas SDM, teknologi dan informasi serta budaya perusahaan. Aplikasi BPD Bali Mobile adalah aplikasi *mobile banking* untuk Bank Pembangunan Daerah Bali yang memungkinkan nasabah menggunakan *smartphone* mereka untuk melakukan transaksi perbankan *online* dengan mudah. Aplikasi ini memiliki fitur seperti *transfer* antar cabang bank,

*transfer* antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan banyak lagi. Aplikasi BPD Bali Mobile meningkatkan pengetahuan masyarakat Bali tentang teknologi finansial dan memudahkan transaksi perbankan. Pengguna dapat menggunakan tombol di aplikasi untuk melakukan *registrasi* dan aktivasi. Selain itu, aplikasi BPD Bali Mobile menawarkan kemudahan, fleksibilitas, dan kenyamanan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus mengunjungi cabang bank. Dengan demikian, aplikasi ini bertujuan untuk memberikan nasabahnya kemudahan, *fleksibilitas*, dan kenyamanan saat melakukan transaksi perbankan. Adapun beberapa permasalahan terhadap Aplikasi BPD Bali Mobile yaitu dari segi *User Interface* yang mengakibatkan kesulitan memahami fitur Aplikasi BPD Bali Mobile, yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dan kinerja aplikasi.

*User Interface* adalah sekumpulan tampilan grafis yang dibuat oleh pengguna komputer dan di program sedemikian rupa sehingga sistem operasi komputer dapat membacanya dan menjalankan fungsinya dengan baik dan benar (Fauzi Athallah & Adi Khairul., 2023). Tidak dapat disangkal bahwa antarmuka pengguna (UI) merupakan elemen kunci dalam menentukan jumlah pengguna yang mengunjungi suatu aplikasi. Karena pengguna dapat berinteraksi dengan logika pemrograman melalui UI, desain UI memiliki dampak yang signifikan terhadap interaksi mereka dengan program. Sebuah sistem atau aplikasi yang mudah digunakan dan memiliki tampilan yang bagus akan membuat penggunanya lebih mudah menggunakannya. Pengguna akan memberikan pendapat yang bersifat membangun dan memberikan *feedback* tentang aplikasi yang mereka gunakan, sehingga mempermudah proses (Buana & Nurina Sari., 2022).

Kenyataan yang terjadi di lapangan adalah aplikasi BPD Bali Mobile kerap mendapatkan sorotan negatif terkait tampilan antarmuka pengguna (UI) dari para pengguna di *Play Store*. Banyak ulasan yang menyebutkan bahwa UI aplikasi ini terkesan kaku, sehingga menyulitkan pengguna, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi. Desain yang dianggap kurang modern dan tidak mengikuti tren UI terkini membuat pengalaman menggunakan aplikasi menjadi kurang menyenangkan. Keluhan lain yang muncul di playstore adalah aplikasi yang sering keluar sendiri pada saat menggunakannya, tampilan menu *transfer* sangat sulit dan tersembunyi untuk pengguna awam, tidak ada menu layanan *Customer Service* (CS) untuk menanyakan kendala yang dialami pengguna, tidak ada notifikasi ketika ada transfer dari rekening lain, tidak ada tampilan riwayat transaksi. Selain ulasan di *Play Store*, pengguna langsung juga mengungkapkan ketidakpuasan mereka melalui berbagai *platform*, baik secara online maupun offline. Mereka merasa bahwa aplikasi BPD Bali Mobile belum dapat bersaing dengan aplikasi perbankan lain yang menawarkan tampilan lebih menarik dan fungsional. Kurangnya perbaikan dan pembaruan dari pihak pengembang terkait masalah UI ini membuat banyak pengguna mempertimbangkan untuk beralih ke layanan perbankan digital lainnya yang lebih mudah digunakan dan memiliki tampilan yang lebih baik.



Gambar 1.1 Penilaian BPD Bali Mobile di Play Store

Berdasarkan wawancara dengan tiga pengguna aktif aplikasi BPD Bali Mobile, ditemukan sejumlah permasalahan yang mencerminkan kelemahan dalam aspek user interface dan navigasi aplikasi. I Gede Natha Krisna, seorang mahasiswa, menyampaikan bahwa pada awal penggunaan ia mengalami kebingungan saat berpindah antar halaman karena ikon dan label menu yang tidak merepresentasikan fungsi secara jelas. Ia juga menyoroti kesederhanaan tampilan fitur serta fitur bantuan yang kurang informatif. I Putu Jimmy Kanda Prawira Susila, yang bekerja di bidang farmasi, menyatakan bahwa meskipun secara umum navigasi aplikasi tidak menyulitkan, beberapa menu seperti fitur transaksi dan bantuan tidak mudah ditemukan. Ia juga mengeluhkan absennya fitur keamanan seperti sidik jari di

halaman awal. Sementara itu, Nyoman Dinda Indira Sudiasta Putri mengungkapkan adanya hambatan dalam mengakses fitur transaksi serta keterbatasan notifikasi yang hanya muncul melalui email, bukan langsung dari aplikasi. Permasalahan yang diungkapkan oleh pengguna melalui komentar tersebut termasuk dalam kategori masalah *usability* atau kegunaan. Aplikasi atau sistem dengan tingkat *usability* yang rendah cenderung kehilangan minat pengguna seiring waktu. Oleh karena itu, evaluasi terhadap aspek *usability* pada *user interface*, khususnya pada aplikasi BPD Bali Mobile, menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan (Walhidayah et al., 2022).

Ketiga responden sama-sama menunjukkan bahwa meskipun aplikasi memiliki fitur-fitur utama yang dibutuhkan, aspek navigasi dan kemudahan penggunaan masih belum optimal. Hal ini mengindikasikan adanya pelanggaran terhadap prinsip-prinsip *Heuristic Evaluation*, khususnya pada aspek *visibility of system status*, *user control and freedom*, dan *consistency and standards*. Dengan demikian, diperlukan evaluasi mendalam terhadap desain antarmuka untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi BPD Bali Mobile. Untuk mendeteksi masalah kegunaan dalam desain antarmuka sistem, digunakan metode *Metode Heuristic Evaluation* yang dilakukan oleh para ahli (Parwata et al., 2024).

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan melalui ulasan pengguna di *Play Store* dan hasil wawancara, aplikasi BPD Bali Mobile mengalami berbagai kendala dalam hal tampilan dan kemudahan penggunaan, seperti antarmuka yang kaku, navigasi yang membingungkan, keterbatasan fitur bantuan, dan tidak adanya notifikasi penting. Solusi yang disarankan dalam analisis ini untuk mengatasi

masalah ini adalah melakukan evaluasi kegunaan untuk mendeteksi dan mengatasi kekurangan dalam desain antarmuka aplikasi. Evaluasi heuristik merupakan salah satu prosedur yang digunakan dalam evaluasi ini. Nielsen dalam (Ahsyar et al., 2019) *Heuristic Evaluation* merupakan metode evaluasi *usability* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas rancangan secara efektif dengan memanfaatkan seperangkat prinsip atau *heuristik* yang saling berkaitan. Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang berhubungan dengan aspek *usability* pada sebuah mobile. Secara umum, keunggulan *Heuristic Evaluation* terletak pada kemudahannya dalam proses evaluasi, waktu pelaksanaan yang relatif singkat, serta biaya yang tergolong rendah (Suputera et al., 2022). Secara konsep, *Heuristic Evaluation* merupakan metode evaluasi antarmuka yang dilakukan oleh sejumlah evaluator berdasarkan prinsip-prinsip heuristik yang dikembangkan oleh *Jacob Nielsen*, seperti konsistensi, kontrol pengguna, dan kemudahan navigasi. Metode ini dipilih karena memiliki sejumlah kelebihan, antara lain efisien dari segi waktu dan biaya, tidak memerlukan banyak partisipan seperti pada pengujian pengguna, serta mampu mengungkap permasalahan *usability* yang mungkin tidak disadari oleh pengguna biasa. Selain itu, metode ini juga fleksibel dan dapat diterapkan pada berbagai jenis aplikasi, termasuk aplikasi mobile. Dengan kelebihan-kelebihan tersebut, *Heuristic Evaluation* dinilai sebagai metode yang tepat untuk mengevaluasi dan memberikan rekomendasi perbaikan yang bersifat konstruktif guna meningkatkan kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna aplikasi BPD Bali Mobile.

Penelitian yang dilakukan oleh (Murdiaty et al., 2019) mengkaji tentang evaluasi desain antarmuka portal akademik dengan menerapkan metode *Heuristic*

*Evaluation* untuk menilai tingkat usability serta kemudahan penggunaan sistem. Metode ini memungkinkan identifikasi berbagai aspek antarmuka berdasarkan prinsip-prinsip *heuristic* guna mengungkap kelemahan serta permasalahan yang berpotensi memengaruhi pengalaman pengguna. Hasil evaluasi diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas antarmuka portal akademik agar lebih intuitif, efisien, dan *user-friendly*.

Selanjutnya, (Hasnanursanti et al., 2022) mengkaji tentang tingkat *usability* dari situs web resmi Pemerintah Kota Surakarta dengan menerapkan metode *Heuristic Evaluation*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan, efisiensi, serta efektivitas situs web berdasarkan prinsip-prinsip *heuristic* yang dikembangkan oleh *Jacob Nielsen*. Melalui analisis terhadap berbagai aspek, seperti navigasi, tata letak, konsistensi, dan aksesibilitas, penelitian ini mengidentifikasi berbagai kekurangan serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan pengalaman pengguna dalam mengakses informasi dan layanan yang disediakan oleh situs web tersebut. Hasil dari pengujian menggunakan *heuristic evaluation* dari penelitian sebelumnya yaitu Pada penelitian (Murdiaty et al., 2019), metode *Heuristic Evaluation* diterapkan untuk mengevaluasi desain antarmuka portal akademik. Hasilnya, metode ini mampu mengungkap berbagai kelemahan antarmuka, seperti kurangnya umpan balik sistem, penggunaan istilah yang tidak sesuai dengan bahasa pengguna, serta elemen yang tidak konsisten. Dari evaluasi tersebut, peneliti dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang berkontribusi terhadap peningkatan antarmuka agar lebih intuitif, efisien, dan *user-friendly*. Sementara itu, pada penelitian (Hasnanursanti et al., 2022), evaluasi dilakukan terhadap situs web Pemerintah

Kota Surakarta. Dengan menggunakan prinsip heuristik *Jacob Nielsen*, evaluasi berhasil mengidentifikasi kekurangan pada aspek navigasi, konsistensi tampilan, dan aksesibilitas. Penelitian ini juga menghasilkan rekomendasi perbaikan yang ditujukan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses informasi dan layanan pada situs tersebut. Dari kedua penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa metode *Heuristic Evaluation* terbukti mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan antarmuka dan membantu dalam merumuskan solusi yang konkret untuk meningkatkan *usability* dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh (Murdiaty et al., 2019) dan (Hasnanursanti et al., 2022), metode *Heuristic Evaluation* terbukti efektif dalam mengidentifikasi berbagai permasalahan *usability* yang tidak selalu disadari oleh pengguna akhir. Dalam konteks penelitian (Murdiaty et al., 2019) metode ini mampu mengevaluasi antarmuka portal akademik dan mengungkap kekurangan seperti kurangnya umpan balik sistem dan ketidakkonsistenan istilah. Hasil tersebut sangat relevan dengan permasalahan pada aplikasi BPD Bali Mobile, di mana pengguna mengeluhkan tampilan antarmuka yang kaku, navigasi yang membingungkan, serta fitur yang tidak intuitif. Sementara itu, penelitian (Hasnanursanti et al., 2022) juga menunjukkan bahwa *Heuristic Evaluation* sangat berguna dalam mengevaluasi situs pemerintah dari segi navigasi, konsistensi tampilan, dan kemudahan akses, yang mana juga menjadi keluhan utama pengguna aplikasi BPD Bali Mobile, seperti sulitnya menemukan *fitur transfer* atau tidak adanya notifikasi transaksi yang jelas. Jika dikaitkan dengan studi kasus aplikasi BPD Bali Mobile, kelebihan metode *Heuristic Evaluation* menjadi sangat cocok

untuk mengidentifikasi masalah pada aspek antarmuka yang tidak hanya mengganggu secara visual, tetapi juga mempengaruhi fungsionalitas dan kenyamanan pengguna dalam bertransaksi. Kesamaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian ini terletak pada fokus terhadap usability dan pengalaman pengguna, serta penggunaan prinsip-prinsip *heuristic Jacob Nielsen* sebagai dasar evaluasi. Selain itu, seperti yang juga ditemukan dalam penelitian sebelumnya, hasil dari evaluasi ini dapat digunakan sebagai dasar dalam merancang rekomendasi perbaikan antarmuka yang lebih modern, intuitif, dan mudah digunakan.

Salah satu tantangan utama dalam proses pengembangan aplikasi terletak pada aspek antarmuka atau desain tampilan pengguna. Untuk menilai kualitas dan efektivitas desain antarmuka tersebut, salah satu metode evaluasi yang dapat digunakan adalah pengujian *usability* dengan pendekatan *Heuristic Evaluation* (Purnama et al., 2019). *Heuristic Evaluation* dalam penelitian ini merupakan metode pengujian berbasis desain antarmuka pengguna (UI), yang merupakan salah satu komponen kegunaan sistem. Metode ini memungkinkan penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan yang cepat dan efektif. Dalam pendekatan ini, serangkaian kriteria kegunaan ditentukan, dan, misalnya, desain diimplementasikan ketika kriteria tersebut dilanggar. Evaluasi heuristik bertujuan untuk meningkatkan desain secara efektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis antarmuka pengguna aplikasi seluler BPD Bali. Tampilan yang mudah dipahami memungkinkan pengguna mengakses aplikasi dengan lebih cepat dan akurat. Hal ini memungkinkan pelaporan masalah secara cepat dan akurat. Penelitian ini menggunakan *Heuristic Evaluation* karena hasil dari penggunaan metode *Heuristic*

*Evaluation* dapat menghasilkan daftar kesalahan *usability* dalam antarmuka sebuah sistem yang lebih spesifik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi *User Interface Design* pada pengguna dan bagaimana hal itu mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi BPD Bali Mobile. Solusi yang ditawarkan oleh penelitian ini mencakup penggunaan metode penelitian kualitatif seperti studi literatur untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan tentang komponen yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi. Selain itu, penelitian ini bekerja sama dengan pihak terkait, seperti pengembang aplikasi dan pengguna, untuk memeriksa dan menemukan masalah dalam desain antarmuka pengguna. Hasil penelitian sebelumnya akan digunakan sebagai dasar hukum untuk mengembangkan dan mengoptimalkan antarmuka pengguna yang lebih baik serta menjaga tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi BPD Bali Mobile. Oleh karena itu, solusi yang ditawarkan diperlukan untuk beberapa alasan, seperti mengatasi masalah untuk meningkatkan kepuasan pengguna pada aplikasi BPD Bali Mobile dan meningkatkan pengalaman pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana *User Interface Design* untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi BPD Bali Mobile. Pada akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan keberhasilan aplikasi tersebut dengan menerapkan solusi-solusi ini.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah yang ditemukan adalah:

1. Kerap mendapatkan sorotan negatif terkait tampilan antarmuka pengguna (UI) dari para pengguna di *Play Store*.
2. Banyak ulasan yang menyebutkan bahwa UI aplikasi ini terkesan kaku, sehingga menyulitkan pengguna, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi.
3. Desain yang dianggap kurang modern dan tidak mengikuti tren UI terkini membuat pengalaman menggunakan aplikasi menjadi kurang menyenangkan.
4. Aplikasi yang sering keluar sendiri pada saat menggunakannya, tampilan menu *transfer* sangat sulit dan tersembunyi untuk pengguna awam.
5. Tidak ada menu layanan *Customer Service* (CS) untuk menanyakan kendala yang dialami pengguna.
6. Tidak ada notifikasi ketika ada transfer dari rekening lain, tidak ada tampilan riwayat transaksi.
7. Kurangnya perbaikan dan pembaruan dari pihak pengembang terkait masalah UI ini membuat banyak pengguna mempertimbangkan untuk beralih ke layanan perbankan digital lainnya yang lebih mudah digunakan dan memiliki tampilan yang lebih baik.

### 1.3 Rumusan Masalah

Perencanaan masalah dalam penelitian ini didasarkan pada latar belakang yang telah disebutkan sebelumnya:

1. Bagaimana langkah dalam mengevaluasi *user interface design* aplikasi BPD Bali Mobile menggunakan metode *heuristic evaluation*?

2. Bagaimana rekomendasi perbaikan tampilan *user interface* aplikasi BPD Bali Mobile sehingga memudahkan pengguna dalam memahami dan menggunakan aplikasi tersebut?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan yang ingin dicapai penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *user interface design* aplikasi BPD Bali Mobile menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.
2. Untuk mengetahui rekomendasi perbaikan tampilan *User Interface* aplikasi BPD Bali Mobile sehingga memudahkan pengguna dalam memahami dan menggunakan aplikasi BPD Bali Mobile.

#### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, berikut merupakan ruang lingkup penelitian:

1. Objek evaluasi difokuskan pada desain antarmuka pengguna dari aplikasi BPD Bali Mobile, yang mencakup tampilan dan interaksi dalam fitur-fitur utama seperti login, informasi rekening, transfer dana, histori transaksi, dan pengaturan pengguna.
2. Evaluasi dilakukan menggunakan metode *Heuristic Evaluation*, berdasarkan 10 prinsip *heuristic* dari *Jacob Nielsen*. Evaluasi dilakukan oleh 2 orang evaluator yang memahami prinsip-prinsip *UI/UX design*.

3. Fokus penelitian ini terbatas pada evaluasi dan perancangan ulang desain antarmuka (UI) BPD Bali Mobile, tidak mencakup aspek performa teknis, keamanan, atau fungsionalitas sistem.
4. Setelah dilakukan pengujian oleh *expert*, hasil revisi desain yang diperoleh akan dijadikan sebagai rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut. Pengujian ini tidak dimaksudkan untuk menghasilkan revisi tambahan, melainkan untuk memastikan bahwa seluruh rekomendasi perbaikan yang telah diberikan oleh evaluator sebelumnya telah diimplementasikan secara tepat dan menyeluruh.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

Setelah penelitian ini selesai, diharapkan akan menghasilkan manfaat. Manfaat yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut:

##### 1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian tentang *User Interface Design* pada “Aplikasi BPD Bali Mobile” menggunakan metode *Heuristic Evaluation*, peneliti memperoleh *new insight* mengenai teori dan metode *Heuristic Evaluation*.

##### 2. Bagi BPD Bali

Penelitian ini memberikan manfaat signifikan bagi BPD Bali dalam pengembangan aplikasi BPD Bali Mobile. Dengan menggunakan metode *heuristic evaluation*, BPD Bali dapat memperbaiki desain antarmuka untuk meningkatkan pengalaman pengguna, yang berpotensi meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian ini juga membantu mengoptimalkan fungsionalitas aplikasi, mengurangi kesalahan, dan

menjadi dasar untuk pengembangan berkelanjutan. Dalam industri perbankan yang kompetitif, aplikasi yang mudah digunakan menjadi keunggulan, serta meningkatkan citra perusahaan dan menarik lebih banyak nasabah.

