

ANALISIS DAN PENGEMBANGAN DESAIN UI/UX PADA APLIKASI MOBILE BANKING BANK JATIM MENGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN

Renny Andari¹, Anang Pramono²

Teknik Informatika, Universitas 17 Agustus 1945

rennyadr27@gmail.com¹, anangpramana@untag-sby.ac.id²

Article Info

Article history:

Received ...

Revised ...

Accepted ...

Keyword:

Teknologi, User Centered Design, user friendly, transaksi, mobile banking .

ABSTRACT

In this era, technology has had a huge impact on society and our daily lives. For example smartphones, internet devices allow people to easily access various services anytime and anywhere. And technological developments that are very popular with young and old alike, namely mobile applications which are very popular in society because they can support company business processes more effectively. One of the most important types of mobile applications for today's users is mobile banking. The application allows users to make payments via mobile banking anywhere and anytime. However, some people also experience difficulties when using the Mobile Banking application because it looks unattractive, seems old-fashioned and there are several features that have not been included in Bank Jatim Mobile Banking. Due to this problem, a redesign is required that offers a new look and feel to the customers and brings a user-friendly design. Where an up-to-date user interface is very important for companies that have mobile banking applications. This study uses the UCD (User Centered Design) methodology, which consists of four steps: understanding the context of use, identifying user needs, designing solutions, evaluating needs. For this reason, researchers conducted research with the title "UI/UX Analysis and Development in the Bank Jatim Mobile Banking Application Using the User Centered Design Method". The results of this study will produce a new User Interface design that is very attractive and can improve the quality of Bank Jatim's Mobile Banking.



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

I. PENDAHULUAN

Di era ini, teknologi telah memberikan dampak yang sangat besar bagi masyarakat dan kehidupan kita sehari-hari. Inovasi seperti smartphone berkemampuan internet memungkinkan akses mudah ke berbagai layanan di mana saja dan kapan saja. Dan perkembangan teknologi yang sangat digemari tua dan muda yaitu aplikasi mobile, Salah satu jenis aplikasi seluler yang paling penting bagi pengguna saat ini adalah mobile banking. Aplikasi semacam itu memungkinkan pengguna melakukan pembayaran mobile banking di mana saja dan kapan saja [1]. Dan dapat meningkatkan pelayanan untuk nasabah seperti kecepatan pada saat bertransaksi, nasabah tidak perlu lagi mengunjungi ATM atau Bank terlebih dahulu untuk melakukan transaksi, dikarenakan sudah dikemas oleh

bank melalui layanan aplikasi mobile banking, dari aplikasi tersebut dapat memudahkan seluruh nasabah yang ingin melakukan transaksi secara online.

Mobile Banking Bank Jatim menyediakan informasi mengenai rekening serta produk perbankan Bank Jatim. Aplikasi Bank Jatim Mobile Banking dapat menyimpan transaksi yang sering digunakan oleh pengguna sehingga memberikan kemudahan pada pengguna didalam mengakses kembali transaksi tersebut. Mobile Banking Bank Jatim tersedia pada platform smartphone Android, iOS, dan Blackberry, dimana didalam aplikasi tersebut menyediakan banyak fitur contohnya seperti fitur transfer, pembayaran PDAM, Pajak PBB, Telokm dan tagihan pasca bayar, TV berlangganan, kartu kredit Citibank, tagihan multi finance,

terminal peti kemas dan pembayaran SPP, pembelian tiket pesawat [2].

Mobil Banking Bank Jatim mempunyai banyak sekali kendala dari nasabah pengguna mobile banking, yang dimana nasabah mengeluhkan tentang tampilan UI dimana masih kurang nyaman untuk dipandang dan kurang user friendly. Selain tampilan UI, nasabah juga ingin ditambahkan face id untuk fitur Bi fast yang terdapat pada aplikasi mobile banking, dan banyak yang ingin ditambahkan fitur – fitur lainnya seperti fitur isi saldo dompet digital shopee dll. Dan untuk memberikan tampilan yang nyaman untuk nasabah dan user friendly, peneliti melakukan perancangan desain ulang yaitu dengan menggunakan metode User Centered Design.

User Centered Design (UCD) adalah metode dalam suatu perancangan desain yang berfokus pada kebutuhan user. Dalam kaitannya dengan Sistem Informasi, User Centered Design merupakan bagian dari SDLC (System Development Life Cycle), sehingga desain aplikasi yang dikembangkan melalui UCD akan dioptimalkan dan fokus pada kebutuhan user sehingga diharapkan aplikasi yang akan mengikuti kebutuhan user dan user tidak perlu mengubah perilaku untuk menggunakan aplikasi [3].

UI (User Interface) merupakan desain antarmuka atau tampilan pada mobile banking, pemilihan warna yang baik dan pas dan hal-hal lainnya yang membuat tampilan mobile banking lebih enak dipandang mata dan membuat pengujung betah berlama-lama. UX (User Experience) merupakan desain yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan dari pengguna website melalui kepuasan dan kegunaan yang diberikan dalam interaksi antara pengguna internet atau pengunjung dan produk. UX inilah yang berfungsi untuk membuat mobile banking Bank Jatim menjadi lebih mudah dan tidak membingungkan pengguna [4].

Hasil dari penelitian ini adalah membuat perancangan desain ulang atau yang sering disebut Redesign aplikasi mobile banking Bank Jatim yang bernama JConnect. Dimana akan menampilkan tampilan UI yang menarik dan dapat meningkatkan kualitas Mobile Banking Bank Jatim.

II. METODE

Tahap penelitian ini yang pertama dilakukan adalah analisis masalah, kemudian mengumpulkan data sebanyak – banyaknya, lalu dilanjut dengan melakukan studi literatur, menentukan metode yang akan digunakan, kemudian proses wawancara atau penyebaran kuisisioner terhadap nasabah pengguna *mobile banking* Bank Jatim, dan yang terakhir yaitu mengevaluasi kuisisioner menggunakan metode SUS.



Gambar 1. Gambar Tahapan Penelitian

Analisis Masalah

Analisis masalah adalah langkah utama untuk menyusun sebuah penelitian, analisis masalah digunakan untuk mengetahui dan menganalisa penerapan User Interface dan User Experience. Pada tahapan analisis masalah ini dilakukan dengan cara studi literatur untuk dijadikan referensi, dilakukan dengan cara observasi dan melakukan wawancara terhadap nasabah *mobile banking* Bank Jatim untuk menggali data – data yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian [5].

Studi Literatur

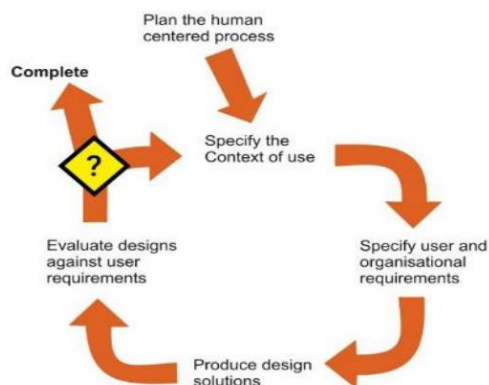
Studi literatur penelitian dilakukan dengan mempelajari topik yang terkait dengan proses penelitian. Dengan cara mencari referensi seperti jurnal penelitian maupun buku yang menjadi dasar keterkaitan terhadap topik penelitian dan mencari sumber teori yang relevan dengan temuan masalah perancangan ulang aplikasi *mobile banking* Bank Jatim. Teori yang digunakan bersumber dari jurnal penelitian terdahulu serta berbagai sumber informasi yang terdapat pada internet. Berdasarkan studi literatur yang dilakukan, peneliti menggunakan metode Design thinking sebagai metode pemecahan masalah kemudian menggunakan Skala Likert untuk menghitung skor pada kuisisioner dan pengujian usability menggunakan maze.design [6].

Pengumpulan Data

Mengumpulkan data dengan menyebarkan kuisisioner sebelum dan sesudah secara langsung kepada nasabah Bank Jatim yang menggunakan aplikasi *mobile banking* dan menyebarkan melalui Google Forms. Dari hasil kuisisioner tersebut mendapatkan data pengalaman pengguna *mobile banking* Bank Jatim yang mana dapat menjadi peluang bagi peneliti untuk mengembangkan aplikasi *mobile banking* Bank Jatim.

User Centered Design (UCD)

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan perancangan UI/UX aplikasi menggunakan pendekatan User Centered Design, dan untuk pengolahan data menggunakan metode System Usability Scale.



Gambar 2. Gambar Proses User Centered Design

No	Temuan Permasalahan	Keterangan
1.	Terdapat fitur yang diinginkan tidak tersedia	Fitur yang tidak tersedia adalah fitur pembelian tiket transportasi dan hotel
2.	Tampilan Aplikasi kurang menarik dan interaktif	Tata letak, pemilihan warna, dan font
3.	Bukti Transfer yang kurang menarik	Bukti transfer berupa teks

1. Plan the human centered process
Tahap pertama dalam proses ini peneliti melakukan studi literatur dengan cara membaca referensi jurnal yang berkaitan dengan teori-teori yang ada.
2. Specify the context of use
Tahap specify the context of use menjelaskan tahap yang dimana peneliti melakukan proses analisa pada sistem yang akan dibuat serta kondisi yang dilakukan oleh pengguna dalam penelitian ini. Untuk mendapatkan informasi tentang kebutuhan pengguna dilakukan user research. User research adalah tindakan mewawancarai pengguna prospektif atau user candidate dan pengguna aktual dari sebuah website untuk mendapatkan kejelasan pada sejumlah tujuan [7]
3. Specify User and Organization Requirements
Dalam tahap kedua ini menentukan kebutuhan user, kebutuhan user didapat pada saat mengidentifikasi masalah yaitu saat melakukan penyebaran kuisioner kepada beberapa responden, dari hasil kuisioner didapatkan hasil kesimpulan dan kebutuhan pengguna [8].
4. Produce Design Solution
Dalam tahap ketiga ini merancang ulang aplikasi sesuai dengan kebutuhan user yang sudah dirincikan yang dimulai dari membuat sketsa tiap halaman atau bagian pada aplikasi Mobile Banking Bank Jatim yang berupa low-fidelity wireframe dan hasil akhir perancangan desain ini adalah prototype desain berupa high-fidelity wireframe [9].
5. Evaluate Design Against User Requirement
Pada tahap terakhir dalam penelitian ini melakukan evaluasi ulang terhadap UI/UX baru yang sudah dirancang apakah sudah sesuai dengan kebutuhan user. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan teknik kuisioner yang menggunakan kerangka System Usability Scale [10].

Wawancara

TABEL I
TEMUAN PERMASALAHAN PENGGUNA

Kegiatan Wawancara dilakukan kepada narasumber pengguna *mobile banking* Bank Jatim mengenai pengalaman mereka terhadap aplikasi *mobile banking* Bank Jatim dengan cara penyebaran kuisioner. Tujuan dari adanya wawancara ini ialah untuk mengumpulkan data yang diperlukan terkait masalah – masalah yang dialami oleh nasabah yang menggunakan aplikasi JConnect. Wawancara akan dilakukan kepada nasabah yang telah selesai melakukan pengujian *usability* dengan menggunakan kuisioner. Peneliti ini tidak hanya melakukan wawancara saja tetapi juga melakukan penyebaran kuisioner dan observasi atau pengamatan langsung terkait layanan *mobile banking* Bank Jatim

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil identifikasi masalah dan studi literatur yang telah dilakukan, berdasarkan hasil penilaian pengguna dari Google Play aplikasi Mobile Banking Bank Jatim dan penyebaran kuisioner, terdapat beberapa permasalahan yaitu diantaranya tampilan desain yang terlihat kuno, background blur, tampilan aplikasi yang kurang menarik dan interaktif, penambahan fitur top up dana, ovo dll. Untuk dapat menyelesaikan masalah penulis menggunakan metode *User Centered Design* untuk tahapan perancangan yang mencakup proses analisis dan perancangan UI/UX.

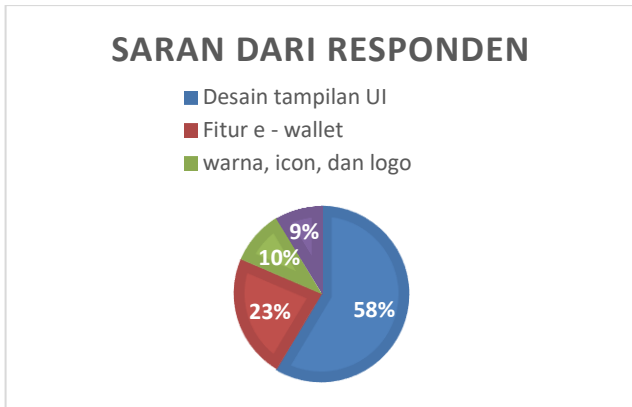
Hasil Specify the context of use

Berdasarkan *User Persona* yang telah dibuat, maka dapat ditemukan beberapa masalah seperti tampilan aplikasi JConnect yang kurang nyaman dipandang, tampilan fitur cek saldo dan mutasi yang membingungkan, dan terdapat fitur yang diinginkan tidak tersedia. Berikut beberapa temuan permasalahan pada aplikasi Mobile Banking Bank Jatim JConnect .

Specify the user and organizational requirement

Pada tahap ini penulis menentukan kebutuhan dari user, kebutuhan user dapat didapat pada saat mengidentifikasi masalah dan penyebaran kuisioner terhadap 39 responden.

yang dapat dilihat pada presentase saran dari responden pada gambar 3.



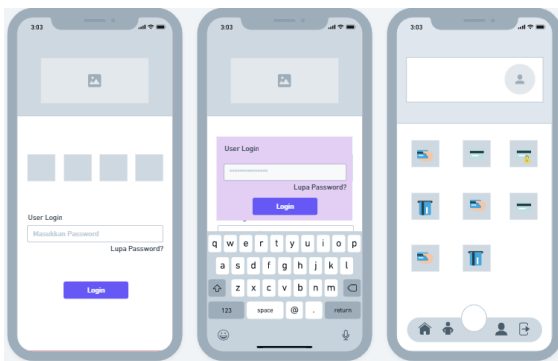
Gambar 3. Persentase dari responden



Gambar 5. Tampilan desain login lama dan baru

Hasil Design System

1. Wireframe



Gambar 4. Tampilan Wireframe login awal

Pada gambar 4 ialah tampilan wireframe pada saat nasabah akan melakukan login, nasabah diharuskan memasukkan User login untuk masuk kedalam aplikasi Bank Jatim Setelah login akan muncul tampilan utama atau home yang menampilkan beberapa fitur di dalam aplikasi Mobile Banking Bank Jatim JConnect.

2. Prototype

Tampilan awal

Desain Lama

Desain Baru

Tampilan awal atau tampilan login aplikasi Mobile Banking Bank Jatim lama seperti gambar diatas sebelah kiri, tampilan lama sangat ramai dan terasa penuh info promo dan secara tidak langsung akan menghambat pengguna dalam menggunakan aplikasi. Untuk tampilan desain baru terlihat lebih simpel dan mudah digunakan.

Home

Desain Lama

Desain Baru



Gambar 6. Tampilan desain Home lama dan baru

Tampilan Menu atau Home lama dapat dilihat pada gambar 6. diatas tampilan lama pada home terdapat banyak warna – warna yang berbeda khususnya di tab fitur. Dan terdapat icon atau logo yang kurang jelas dan background tampilan buram atau blur. Hal ini dibuktikan dengan ditemukannya permasalahan pada tahap pengumpulan data yaitu, responden terganggu oleh tampilan UI yang kurang enak dipandang. Untuk tampilan menu atau home desain baru sesuai dengan pengembangan ide solusi pada tahap wawancara, penulis memperbaiki tampilan UI dan icon agar terlihat jelas dan nyaman saat digunakan. Untuk warna ditampilkan desain baru juga lebih dipertajam lagi sesuai dengan ide dari para responden, penulis menggunakan warna merah, putih, abu sesuai dengan warna yang ada pada aplikasi mobile banking Bank Jatim.

Hasil Evaluate Against Requerements

Pada tahap ini penulis melakukan pengujian pertama terhadap nasabah pengguna Mobile Banking Bank jatim menggunakan *System Usability Scale* dimana pengujian dilakukan oleh 5 responden. Berikut hasil testing pertama yang dilakukan oleh 5 responden.

Skor Hasil Hitung										Jumlah	Nilai (Jumlah x 2.5)
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	33	83
3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	36	90
4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	32	80
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38	95
3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	30	75
Skor Rata-rata (Hasil Akhir)											85

Gambar 6. Tampilan Score SUS hasil akhir

No	Responden	Usia	Jenis kelamin	Skor Asli									
				Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
1	Responden 1	23	Perempuan	5	1	5	2	4	3	4	1	4	2
2	Responden 2	22	Perempuan	4	1	5	1	5	1	4	1	5	3
3	Responden 3	25	Laki - laki	5	1	5	1	4	4	4	2	4	2
4	Responden 4	21	Laki - laki	5	1	5	2	5	1	5	1	5	2
5	Responden 5	22	Laki - laki	4	2	4	2	5	2	4	2	4	3

Gambar 7. Tampilan Score SUS Asli

Berdasarkan tabel hasil SUS acceptability score yang didapatkan adalah 85. Berdasarakan skala, 85 masuk kedalam acceptability score “Acceptable” dan masuk kedalam kategori Excellent. Dimana secara usability berdasarkan data tersebut mendapat penilaian dapat diterima oleh pengguna Mobile Banking.

TABEL II
BEBERAPA PERTANYAAN UNTUK RESPONDEN

Kode	Pertanyaan
Q1	Bagaimana untuk tampilan & tata letak?
Q2	Bagaimana dalam hal pemilihan warna, jenis font dan ukuran font?
Q3	Bagaimana dalam hal penambahan fitur?
Q4	Apakah mengalami kesulitan pada saat menggunakan

Dari pertanyaan diatas didapatkan jawaban dari responden saat melakukan *testing prototype* berikut hasil wawancara

TABEL III
JAWABAN PERTANYAAN DARI RESPONDEN

No	Responden	Pertanyaan			
		Q1	Q2	Q3	Q4
1	R1	Untuk tampilan sudah bagus, saran untuk fitur cek saldo bisa diganti ditampirkan di tampilan awal dan bisa diatur untuk bisa dilihat dan ditutup tanpa menggu	Untuk warna sudah bagus serasi merah nya tidak terlal u kuno	Penambahan fitur pembelian tiket transport asi hotel dll, dikarena kan sudah banyak aplikasi mobile banking yg dapat membeli tiket melalui apk mobile banking	Tidak ada kesulitan, lebih mudah dikarena kan lebih simpel

		nakan pin			
2	R2	Bagus, mudah dipaham i	Sudah bagus	Untuk fitur yg digunaka n sudah lebih dari cukup karna sangat mudah dipahami	Tidak, karna dari tampilan dan fitur yg ada sistem ini mudah untuk dipaham i
3	R3	Tampila n lebih bagus dibandin g sebelum nya	sudah sesuai denga n tema bank jatim	tambahk an fitur notifikasi dibagian atas	tidak sama sekali, lebih mudah
4	R4	bagus mudah dimenge rti	sudah pas	masukka n untuk pengisian e-toll	tidak
5	R5	Tata letak sudah jelas dan dapat mudah dipaham i oleh penggun a	Warn a menja di icon bank jatim yakni merah sudah tepat	Tambah fitur saya lalu beri no kartu/ no bank supaya lebih memper mudah	Sedikit membia sakan diri dengan desain yg lebih baik dari yg sebelum

			dan font juga cukup umu m seh in gga muda h untuk dibac a orang tua		nya (positif)
--	--	--	--	--	------------------

Hasil Desain Tahap ke Dua

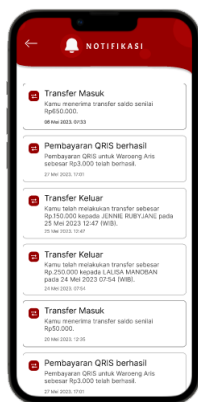
a. Tampilan Saldo



Gambar 8. Tampilan Design Baru Menu Home

Pada gambar 8. adalah rancangan desain yang telah dilakukan perubahan mengenai info saldo yang sebelumnya di aplikasi *Mobile Banking* saat ini harus masuk ke dalam no rekening baru bisa melihat info saldo, sedangkan desain yang telah penulis buat info saldo sudah tertera di depan halaman utama tanpa harus memasukkan pin terlebih dahulu, nasabah dapat menampilkan atau menutup nominal saldo mereka.

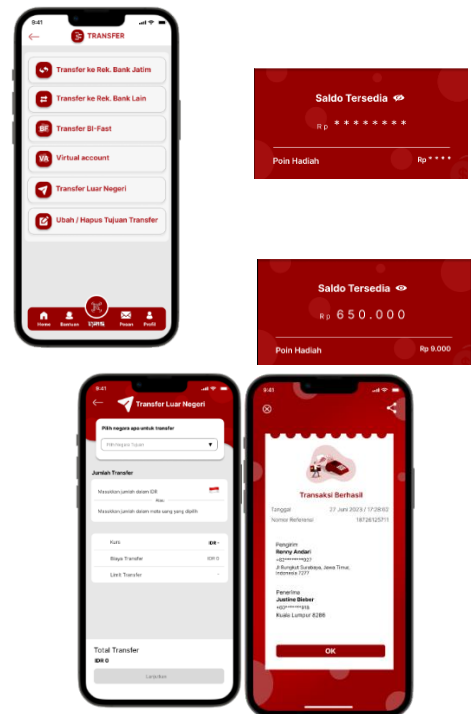
b. Notifikasi



Gambar 9. Tampilan Design Baru Notifikasi

Pada gambar 9. telah ditambahkan page notifikasi agar nasabah mendapatkan informasi terkait transaksi yang mereka lakukan, notifikasi meliputi tentang pembayaran QRIS, transfer keluar masuk uang, dan notifikasi penggantian user login, semua pemberitahuan terdapat di page notifikasi.

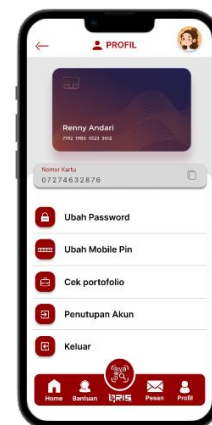
c. Tampilan Transfer Luar Negeri



Gambar 10. Tampilan Design Baru Transfer Luar Negeri

Pada desain yang telah dibuat pada aplikasi *Mobile Banking* telah ditambahkan fitur transfer ke luar negeri, dimana nasabah dapat melakukan transfer ke luar negeri dengan sangat mudah dan bisa dilakukan dimana saja.

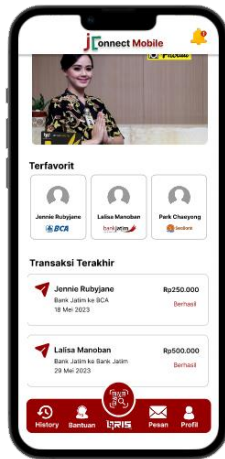
d. Profil



Gambar 11. Tampilan Design Baru Profil

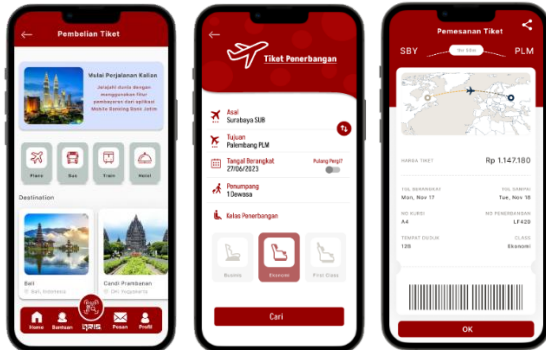
Pada tampilan desain profil ditambahkan fitur salin nomor rekening dan fitur tombol keluar, yang sebelumnya tombol keluar berada di bagian navbar. Ditambahkannya fitur salin nomor rekening untuk mempermudah nasabah saat membutuhkan nomor rekening.

e. Terfavorit / Aksi Cepat



Gambar 12. Tampilan fitur terfavorit / aksi cepat

f. Fitur pembelian tiket dll



Gambar 13. Tampilan fitur pembelian tiket pesawat dll.

Reponden	Usia	Jenis Kelamin	Skor Asli									
			Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
Responden 1	23	Laki-Laki	4	1	4	4	5	1	3	1	5	2
Responden 2	24	Laki-Laki	5	1	5	1	4	1	2	2	4	4
Responden 3	23	Laki-Laki	5	1	5	1	5	2	5	2	5	1
Responden 4	23	Laki-Laki	5	1	5	1	5	2	5	1	4	2
Responden 5	24	Laki-Laki	5	1	4	2	5	2	4	1	5	4
Responden 6	22	Laki-Laki	5	1	4	1	4	2	5	1	5	2
Responden 7	22	Laki-Laki	5	2	5	1	5	1	5	1	5	2
Responden 8	23	Laki-Laki	5	1	5	1	5	2	4	2	5	2
Responden 9	24	Laki-Laki	5	1	5	2	5	1	5	1	4	2
Responden 10	25	Laki-Laki	5	1	5	1	5	1	4	1	4	2
Responden 11	22	Perempuan	5	1	5	1	5	2	4	2	5	1
Responden 12	23	Perempuan	5	1	5	2	4	1	4	1	4	2
Responden 13	23	Perempuan	4	1	4	2	5	2	5	2	5	1
Responden 14	24	Perempuan	5	1	4	2	5	2	4	1	4	1
Responden 15	23	Perempuan	5	1	4	2	5	2	4	2	5	1
Responden 16	22	Perempuan	5	1	5	2	4	2	4	2	4	3
Responden 17	23	Perempuan	5	2	4	2	4	1	5	2	5	3
Responden 18	22	Perempuan	4	2	4	1	4	1	3	2	5	2
Responden 19	23	Perempuan	5	2	4	3	4	2	5	1	4	2
Responden 20	24	Perempuan	4	2	4	2	3	2	4	1	4	2
Responden 21	23	Perempuan	5	2	5	2	5	1	4	1	5	3
Responden 22	22	Perempuan	5	2	4	3	5	1	3	2	4	3
Responden 23	22	Perempuan	5	1	4	2	5	2	5	1	5	1
Responden 24	23	Perempuan	5	2	5	2	4	2	5	1	5	1
Responden 25	24	Perempuan	5	2	4	2	5	2	5	1	5	3
Responden 26	22	Perempuan	4	2	4	3	5	2	5	1	5	2

Gambar 14. Tampilan Scor nilai asli

Skor Hasil Hitung (Data Contoh)										Jumlah	Nilai (Jumlah x 2.5)
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
3	4	3	1	4	4	2	4	4	3	32	80
4	4	4	4	3	4	1	3	3	1	31	78
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38	95
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37	93
4	4	3	3	4	3	3	4	4	1	33	83
4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	36	90
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38	95
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	36	90
4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37	93
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37	93
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37	93
4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	35	88
3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	35	88
4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	35	88
4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	35	88
4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	32	80
4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	33	83
3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	32	80
4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	32	80
3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	30	75
4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	35	88
4	3	3	2	4	4	2	3	3	2	30	75
4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	37	93
4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	36	90
4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	34	85
3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	33	83
Skor Rata-rata (Hasil Akhir)											86

Gambar 14. Tampilan Scor nilai rata – rata SUS

Berdasarkan tabel 4.22 hasil skor nilai *System Usability Scale* terhadap desain tampilan *Mobile bankimg Bank Jatim* yang sudah di rancang ulang mendapatkan nilai 86. Berdasarkan skala angka 86 masuk kedalam “*Acceptable*” dan masuk kedalam kategori *Excellent*. Dimana secara

usability desain rancangan ulang dapat diterima oleh para nasabah dan layak. Dan untuk pengujian tahap ke dua menggunakan 10 task yaitu :

1. Login
2. Cek saldo dan History
3. Fitur Transfer
4. Fitur Isi ulang
5. Fitur Pembelian
6. Fitur Tarik Tunai
7. Fitur Pembayaran
8. Fitur Syariah
9. Fitur Info Promo
10. Fitur Profil

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis serta penelitian yang dilakukan di Bank Jatim penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Setelah menyelesaikan setiap tahapan dengan menggunakan metode *User Centered Design* didapatkan hasil akhir *prototype* desain baru Jconnect, dan terdapat perubahan – perubahan seperti adanya fitur pembelian, menu transfer luar negeri, pergantian profile nasabah menggunakan avatar, dan pergantian warna, dan font.
2. Berdasarkan survey yang telah dilakukan penulis dapat menemukan data – data dari penilaian aplikasi *Mobile Banking* Bank Jatim. Terdapat beberapa nasabah yang mengeluh atas tampilan aplikasi Jconnct yang membuat bingung. Dan dapat disimpulkan bahwa responden menginginkan adanya rancangan ulang atau perbaikan dalam tampilan aplikasi *Mobile Banking* Bank Jatim yaitu Jconnect agar lebih baik dan bagus lagi.
3. Berdasarkan hasil dari testing awal yang dilakukan oleh penulis mendapatkan score 85 dari 5 responden yang mana masuk kedalam kategori *Acceptability*. Dan pada testing tahap ke dua mendapatkan score 86 dari 26 responden dan masuk kedalam kategori yang sama yaitu *Acceptability*. Hal ini membuktikan bahwa rancangan desain yang telah drancang ulang dapat diterima dan

berhasil membuktikan jika desain rancangan ulang ini dapat membantu dan mempermudah nasabah Bank Jatim.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ubam, E., Hipiny, I., & Ujir, H. (2021). User Interface/User Experience (UI/UX) Analysis Design of Mobile Banking App for Senior Citizens: A Case Study in Sarawak, Malaysia. *Proceedings of the International Conference on Electrical Engineering and Informatics, October*. <https://doi.org/10.1109/ICEEI52609.2021.9611136>
- [2] Bank Jatim. 2017 “ Mobile Banking ” <https://www.bankjatim.co.id/id/layanan/e-channel/mobile-banking>
- [3] Binus University. 2019 “User Centered Design” Mei. 2019. <https://sis.binus.ac.id/2019/05/31/user-centered-design/>
- [4] Albert, T., Nugroho, J. A., & Hapsari, R. W. (2022). Perancangan Ulang UI/ UX Website sebuah Perusahaan Farmasi. *Rupaka*, 4(1). <https://journal.untar.ac.id/index.php/Rupaka/article/view/17009>
- [5] Krismanda, Tri Darma, and Nina Setiyawati. "Perancangan User Interface fitur Digital Banking Jago Last Wish Menggunakan Design Thinking." *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)* 5, no. 2 (2022): 126-135.
- [6] Wardana, Fadilah Candra, and I. Gusti Lanang Putra Eka Prisma. "Perancangan Ulang UI & UX Menggunakan Metode Design Thinking Pada Aplikasi Siakadu Mahasiswa Berbasis Mobile." *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)* 3, no. 4 (2022): 1-11.
- [7] Pramesti, Ardia Gita, Qadhli Jafar Adrian, and Yusra Fernando. "Perancangan Ui/Ux Pada Aplikasi Pemesanan Buket Menggunakan Metode User Centered Design (Studi Kasus: Bouquet Lampung)." *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak* 3, no. 2 (2022): 179-184.
- [8] Leonard, Viery Rinaldy, Baizul Zaman, and Syamsul Bahri. "PERANCANGAN ULANG UI/UX PADA WEBSITE LELANGYUK MENGGUNAKAN PENDEKATAN USER CENTERED DESIGN." *JTRISTE* 9, no. 1 (2022): 31-45.
- [9] Habinuddin, E., Qodratulloh, W., Suhartini, I., & Arsyad, Z. (2022). PENGEMBANGAN UI/UX APLIKASI QAYIM MASJID UNTUK PENGELOLAAN KEGIATAN MASJID MENGGUNAKAN HUMAN-CENTERED DESIGN. *Jurnal Digit*, 12(1), 01-11.
- [10] Hakim, Nahdita Fitriani, Dihin Muriyatmoko, and Anisa Dzulkarnain. "Analisis Dan Perancangan UI/UX Website Roya La-Tansa Mart Menggunakan Metode User Centered Design (UCD)." In *Prosiding SENDIKO (Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Masyarakat Bidang Ilmu Komputer)*, vol. 1, no. 1. 2022.