

USER INTERFACE ANALYSIS IN MOBILE BANKING APPLICATION USING DESIGN THINKING METHODS WITH USER SEGMENTS FOR ELDERLY OF PEKANABARU (STUDY CASE : BANK XYZ)

Tiara Lasya Azzara¹, Gede Agung Ary Wisudiawan², Aristyo Hadikusuma³

¹ School of Computing, Information Tecnology Study Program, Telkom University, Bandung, Indonesia e-mail: tiaralasyaa@student.telkomuniversity.ac.id¹⁾, degunk@telkomuniversity.ac.id²⁾, tyokusuma@telkomuniversity.ac.id³⁾

ABSTRAK

Perusahaan perbankan XYZ membuka layanan perbankan dengan konsep memberikan layanan kepada masyarakat yang menggunakan *mobile banking*. Namun, pengguna *mobile banking* saat ini harus memiliki kartu identitas terlebih dahulu, menggunakan *mobile banking* minimal berusia 18 tahun dan tidak ada batasan usia maksimal. Rata-rata penggunaan *mobile banking* adalah generasi Y dan Z, yaitu pada skala usia 18 hingga 35 tahun. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji berapa banyak pengguna lansia yang menggunakan *mobile banking* XYZ. Sebagai analisis pengalaman pengguna jangka panjang memiliki karakteristik dalam memfasilitasi pengguna dalam hal kegunaan serta pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi. Studi ini memberikan analisis komparatif *Design Thinking* dan pengujian kegunaan. Pengujian *usability* dilakukan pada 5 responden lansia. Pengguna aplikasi didasarkan pada empat parameter, yaitu tugas yang diselesaikan, kesalahan selama kinerja tugas, waktu per tugas yang diselesaikan, dan jumlah klik selama kinerja tugas. Setelah dilakukan pengujian, responden diwawancarai untuk mengetahui tanggapan dan permasalahan yang dialami selama pengujian ini, hasil pengujian *usability* menunjukkan bahwa aplikasi XYZ *Mobile* unggul dalam parameter *task complete*. Namun banyak lansia yang bingung cara menggunakannya, banyaknya huruf yang ukurannya tidak sesuai dengan sudut pandang lansia. Hasil kuisioner menunjukkan bahwa aplikasi XYZ *Mobile* memiliki nilai unggul dalam aspek *perpicuity*, *efficiency*, *dependability*, dan *stimulation*. Setelah data diolah dan dianalisa, dapat disimpulkan bahwa aplikasi XYZ *Mobile* memiliki aspek *User Interface* yang sangat kurang, terutama untuk pengguna yang berusia lanjut, baik yang berusia 40 tahun ke atas. Melihat hasil penelitian sebelumnya mengenai aplikasi *mobile banking* untuk lansia mendapat respon yang positif, hal ini menjadi motivasi bagi penulis dalam melakukan penelitian ini untuk mendapatkan respon yang lebih baik terutama dari para lansia yang berusia 60 tahun ke atas, sehingga agar aplikasi layanan yang dibuat nantinya dapat bermanfaat bagi para lansia. Oleh karena itu, dalam perancangan ini untuk lansia perlu diketahui kebutuhan apa saja yang dibutuhkan dalam aplikasi *mobile banking* ini, serta mudah digunakan untuk mengakomodir kebutuhan *mobile banking* mereka agar para lansia dapat terus menggunakannya. Oleh karena itu hasil dari penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah, didapatkan perbandingan kategori penerimaan dari “Tidak Diterima” sampai “Diterima”, skala nilai yang akan diterima dan peringkat kata sifat dari “Buruk” sampai “Baik”. Dari nilai tersebut desain prototipe dapat dikategorikan dalam rentang yang baik dengan grade A dimana desain prototipe dapat diterima oleh pengguna. Penulis mengajukan penelitian ini untuk menghasilkan model antarmuka yang sesuai dengan tujuan dan kebutuhan pengguna dalam menggunakan layanan MBanking XYZ dapat dicapai dengan menggunakan *Design Thinking* yang dapat mempermudah mendapatkan *Mobile* yang tersedia untuk para lansia dari umur 60 tahun ke atas.

Kata Kunci : *Design Thinking, Mobile banking, Usability Testig, User Interface, User Interface.*