

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dengan pesatnya perkembangan teknologi, telah menjadikan teknologi sebagai salah satu fasilitas penunjang yang paling banyak digunakan dalam aktivitas manusia. Perkembangan teknologi saat ini menciptakan dunia baru dalam bisnis dengan penggunaan teknologi dibidang pengolaan dan pengaturan (A. Putri & Indriyanti, 2022). Salah satu inovasi terpenting yang telah muncul adalah aplikasi perbankan bergerak, yang secara luas dikenal sebagai *M-Banking*. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan secara mudah dan cepat melalui perangkat seluler mereka, memperluas aksesibilitas dan kenyamanan layanan perbankan.

Namun, keberhasilan sebuah aplikasi *M-Banking* tidak hanya bergantung pada keberadaan fitur dan fungsionalitasnya. Tampilan Pengguna (*User Interface/UI*) dan Pengalaman Pengguna (*User Experience/UX*) adalah dua aspek krusial yang juga harus dipertimbangkan. Sebuah aplikasi M-Banking yang sukses harus mampu memberikan pengalaman yang intuitif, efisien, dan memuaskan bagi pengguna, sambil mempertahankan desain visual yang menarik dan ramah pengguna.

Bank Woori Saudara (BWS), sebagai salah satu lembaga keuangan yang beroperasi di Indonesia, telah berkomitmen untuk menyediakan layanan perbankan yang berkualitas kepada nasabahnya melalui platform digital. Namun, untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna yang terus berkembang, perlu dilakukan analisis mendalam tentang pengalaman pengguna (UX) dan tampilan pengguna (UI) dari aplikasi WON by BWS sebagai aplikasi *M-Banking* Bank Woori Saudara.

Aplikasi *M-Banking* WON by BWS mencatat lebih dari 100.000 unduh dan 20.000 lebih ulasan di *Google PlayStore* dan rating yang didapatkan aplikasi *M-Banking* WON by BWS 3.6. Namun, meskipun aplikasi WON by BWS awalnya

mendapat tanggapan positif dari pengguna dengan antarmuka yang mudah dipahami dan memudahkan transaksi, banyak pengguna menghadapi masalah setelah melakukan pembaruan aplikasi. Banyak respon negatif yang muncul, terutama terkait dengan seringnya terjadi kesalahan atau eror ketika pengguna *login* aplikasi.



Gambar 1. 1 Analisi Data Unduhan M-Banking BWS pada Website Similarweb

Gambar 1.1 merupakan data analisis unduhan aplikasi *M-Banking* WON by BWS yang diambil dari situs website *Similarweb*, berdasarkan hasil data tersebut jumlah unduhan aplikasi *M-Banking* WON by BWS pada rentan Agustus, 2023 - Januari, 2024 mengalami penurunan sebesar 21.77% meskipun pada bulan Oktober, 2023 jumlah unduhan aplikasi *M-Banking* WON by BWS mengalami kenaikan sebesar 21.49% kemudian pada bulan selanjutnya mengalami penurunan yang cukup signifikan sebesar 43.70%. Sehingga, salah satu hal perlu dipertimbangkan untuk memperbaiki dan memberikan kepuasan pada pengguna yakni analisis mendalam dan optimasi tampilan pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) dari aplikasi WON by BWS dengan memperhatikan *Laws of UX*.

Penerapan prinsip-prinsip *Laws of UX* atau hukum-hukum pengalaman pengguna telah menjadi fokus utama dalam pengembangan aplikasi dan situs web modern. *Law of UX* atau Hukum UX merupakan hasil para penelitian para desainer (ada juga peneliti lainnya) yang menjadi acuan dalam mendesain UX atau

kumpulan praktik terbaik yang dapat dipertimbangkan oleh desainer saat membangun antarmuka pengguna atau User Interface (UI) (Sadikin, 2022). Menurut buku *Laws of UX* yang ditulis *Jon Yablonski* pada 2022, terdapat beberapa kategori yang perlu diperhatikan yaitu *Heuristic, Principle, Gestalt, dan Cognitive Bias*. Dengan menerapkan prinsip-prinsip kategori tersebut, dapat menghadirkan pengalaman pengguna yang lebih baik, memperkuat psikologis pengguna dalam menggunakan aplikasi. Berdasarkan hasil penelitian (Muhyidin dkk., 2020). faktor-faktor tampilan UI/UX yang mempengaruhi psikologis manusia adalah penggunaan warna, bentuk huruf, dan fitur yang tersedia. Penggunaan warna yang menenangkan bagi pengguna adalah menggunakan warna yang lembut dan tidak mencolok. Selain itu, pemilihan bentuk huruf yang formal dan tegak dapat meningkatkan kenyamanan saat menggunakan aplikasi. Penyediaan fitur yang lengkap dengan ikon dan teks yang mudah dimengerti juga dapat meningkatkan rasa percaya diri dan kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi, karena mereka akan lebih memahami dan akrab dengan fitur-fitur dan instruksi yang disediakan.

Dengan demikian, pemilihan BWS sebagai subjek penelitian tidak hanya relevan dengan tujuan penelitian, tetapi juga memberikan kesempatan untuk memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan digital di Indonesia melalui pemahaman yang lebih baik tentang *UX/UI* aplikasi M-Banking mereka.

## **1.2. Rumusan Masalah**

- a. Apa dampak dari penerapan pendekatan *Design Thinking* dengan memperhatikan Aspek *UX Laws* terhadap kepuasan pengguna dan efisiensi penggunaan aplikasi *M-Banking* WON by BWS?
- b. Bagaimana implementasi pendekatan *Design Thinking* dapat mengoptimalkan *UI/UX* aplikasi *M-Banking* WON by BWS?
- c. Sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap tampilan pengguna dan pengalaman pengguna aplikasi *M-Banking* WON by BWS setelah dilakukan optimasi?

Dengan merumuskan masalah-masalah diatas, penelitian ini akan memberikan fokus pada aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan dioptimalkan dalam aplikasi *M-Banking* WON by BWS untuk meningkatkan tampilan pengguna dan pengalaman pengguna.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

- a. Menganalisis peran dan pentingnya pendekatan *Design Thinking* dalam pengembangan *UI/UX* aplikasi *M-Banking* WON by BWS.
- b. Meneliti dampak penerapan pendekatan *Design Thinking* dengan memperhatikan aspek *UX Laws* terhadap kepuasan pengguna dan efisiensi penggunaan aplikasi *M-Banking* WON by BWS.
- c. Menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap tampilan pengguna dan pengalaman pengguna aplikasi *M-Banking* WON by BWS setelah dilakukan optimasi.

Dengan mencapai tujuan-tujuan diatas, penelitian ini akan memberikan panduan dan rekomendasi kepada Bank Woori Saudara untuk melakukan optimasi terhadap *UI/UX* aplikasi *M-Banking* WON by BWS, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan memberikan keunggulan yang kompetitif di pasar perbankan yang semakin ketat.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini, akan tercapai pemahaman yang mendalam mengenai kebutuhan pengguna serta aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam aplikasi *M-Banking* WON by BWS. Penelitian ini akan menjadi dasar untuk menyusun rekomendasi dan strategi perbaikan guna meningkatkan antarmuka pengguna, kinerja aplikasi, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Rekomendasi ini menjadi berharga bagi bank dalam mengoptimalkan aplikasi mereka dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pengguna.