

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA
APLIKASI OCTO MOBILE DENGAN METODE
SYSTEM USABILITY SCALE DAN MENDESAIN ULANG
ANTARMUKA APLIKASI OCTO MOBILE**



Disusun Oleh:

N a m a : Andre Gunakusuma Fergo
NIM : 19523021

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA – PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA

APLIKASI OCTO MOBILE DENGAN METODE

***SYSTEM USABILITY SCALE* DAN MENDESAIN ULANG**

ANTARMUKA APLIKASI OCTO MOBILE

TUGAS AKHIR



Disusun Oleh:

N a m a

: Andre Gunakusuma Fergo

NIM

: 19523021

المعاهد الإسلامية للدراسات والبحوث

Yogyakarta, 12/01 2024

Pembimbing,

(Chanifah Indah Ratnasari S.Kom., M.Kom.)

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA
APLIKASI OCTO MOBILE DENGAN METODE
SYSTEM USABILITY SCALE DAN MENDESAIN ULANG
ANTARMUKA APLIKASI OCTO MOBILE**

TUGAS AKHIR

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer dari Program Studi Informatika – Program Sarjana di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 12 Januari 2024

Tim Penguji

Chanifah Indah Ratnasari S.Kom., M.Kom

Anggota 1

Kurniawan Dwi Irianto, S.T., M.Sc.

Anggota 2

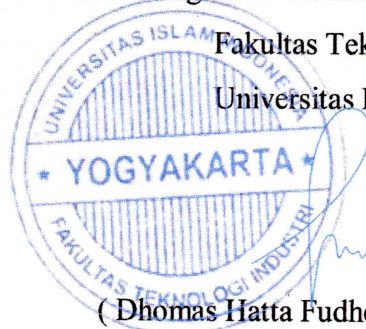
Nur Wijayaning Rahayu, S.Kom., M.Cs.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Informatika – Program Sarjana

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



(Dhomas Hatta Fudholi, S.T., M.Eng., Ph.D.)

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andre Gunakusuma Fergo

NIM : 19523021

Tugas akhir dengan judul:

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA
APLIKASI OCTO MOBILE DENGAN METODE
SYSTEM USABILITY SCALE DAN MENDESAIN ULANG
ANTARMUKA APLIKASI OCTO MOBILE**

Menyatakan bahwa seluruh komponen dan isi dalam tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti ada beberapa bagian dari karya ini adalah bukan hasil karya sendiri, tugas akhir yang diajukan sebagai hasil karya sendiri ini siap ditarik kembali dan siap menanggung risiko dan konsekuensi apapun.

Demikian surat pernyataan ini dibuat, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 12 Januari 2024



(Andre Gunakusuma Fergo)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Keluarga

Mama, papa, serta keluarga besar saya yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan. Dukungan baik berupa materi maupun non-materi. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat mama dan papa bahagia, karena kusadari, selama ini saya belum bisa berbuat lebih. Terima kasih maa, terimakasih paa, terima kasih atas segalanya, kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasihati serta selalu meridhoi untuk melakukan hal yang lebih baik.

Dosen Pembimbing

Terima kasih Ibu Chanifah Indah Ratnasari, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing saya yang telah banyak membantu, menasihati dan membimbing saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini hingga selesai. Saya memohon maaf sebesar-besarnya atas segala kesalahan dari perkataan dan perbuatan. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan, kesabaran dan ketabahan ibu selama membimbing saya dan semoga ibu dan sekeluarga diberikan kesehatan selalu.

Sahabat

Yang saling bertukar cerita beratnya mengerjakan ini, bertukar cerita malasnya mengerjakan ini, bertukar cerita pusingnya mengerjakan ini, bertukar cerita capenya mengerjakan ini. Sehingga aku tidak merasa sendirian dan akhirnya kita saling memberi dukungan, doa, serta saling menguatkan.

HALAMAN MOTO

“Semua perbuatan tergantung niatnya, dan (balasan) bagi tiap-tiap orang (tergantung) apa yang diniatkan”
(H.R. Al-Bukhari No. 1)

“Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan”
(Q.S Al insyirah)

“Barang siapa yang keluar untuk mencari ilmu, maka ia berada di jalan Allah SWT”
(H.R Tirmidzi)

“Tidak ada pemberian orang tua yang paling berharga daripada ilmu akhlak mulia”
(H.R Bukhari)

“Jadilah baik, Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik”
(Q.S Al Baqarah: 195)

” Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apa pun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya”
(Q.S Al Zalzalah: 7)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbil'alamin, Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya. Selawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi kita Rasullullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat, serta pengikutnya, sehingga terselesaikan tugas akhir ini.

Laporan tugas akhir dibuat sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana di Jurusan Informatika Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Laporan tugas akhir ini sebagai sarana untuk mempraktikkan secara langsung ilmu dan materi yang telah didapatkan selama menimba ilmu di Jurusan Informatika Universitas Islam Indonesia. Laporan tugas akhir ini juga diharapkan menambah ilmu yang bermanfaat bagi pembaca.

Selama proses pelaksanaan tugas akhir ini, saya banyak mendapatkan ilmu pengetahuan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya diberikan kesehatan, kekuatan dalam menyelesaikan Tugas Akhir dan dipertemukan dengan orang-orang yang membantu saya, baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Yang saya banggakan dan cintai kedua orang tua, mama Utami dan papa Anton yang senantiasa kerja keras, mendukung, memberikan nasehat, didikan dan segala yang diberikan yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
3. Yang saya hormati Rektor Universitas Islam Indonesia, Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. beserta seluruh jajaran staf yang ada di Universitas Islam Indonesia.
4. Yang saya hormati Ketua Jurusan Informatika, Bapak Dr. Raden Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc. dan seluruh jajaran staf.
5. Yang saya hormati Ketua Program Studi Informatika – Program Sarjana, Bapak Dhomas Hatta Fudholi, S.T., M.Eng., Ph.D.
6. Yang saya hormati Dosen Pembimbing Tugas Akhir, Ibu Chanifah Indah Ratnasari, S.Kom., M.Kom. yang telah memberikan bimbingan, nasehat, kesabaran, serta dukungan selama proses pembuatan Laporan Tugas Akhir.

7. Yang saya hormati Bapak Ibu Dosen Penguji Tugas Akhir saya, Bapak Kurniawan Irianto, S.T., M.Sc. dan Ibu Nur Wijayaning Rahayu, S.Kom., M.Cs. yang telah sabar menguji serta membimbing saya dalam menjalani proses ini.
8. Yang saya hormati seluruh dosen-dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, Bapak Taufiq Hidayat, S.T., M.C.S.; Bapak DThomas Hatta Fudholi, Ph.D.; Ibu Aridhanyati Arifin, S.T., M.C.S.; Bapak Andhik Budi Cahyono, S.T., M.T.; Ibu Sheila Nurul Huda, S.Kom., M.C.S.; Ibu Septia Rani, S.T., M.Cs.; Bapak Sukirno, S.H., CN., M.Hum.; Bapak Hendrik, M.Eng.; Bapak Affan Mahtarami, S.Kom.; Bapak Ahmad Rafi'ie Pratama; Bapak Galang Prihadi Mahardika, S.Kom.,M.Kom.; Bapak Hanson Prihantoro Putro, S.T., M.T.; Bapak Rahardian Kurniawan, S.Kom., M.Kom.; Bapak Irving Papatungan, S.T., M.Sc.; Bapak Kholid Haryono, S.T., M.Kom.; Bapak Ari Sujarwo, S.T., MIT.(HONS); Bapak Rheyza Virgiawan; Ibu Izzati, S.T., M.Sc., Ph.D.; Bapak Ahmad Prasetyo.; Ibu Fayruz Rahma, S.T., M.Eng.; Ibu Elyza Gustru, S.T., M.Cs.; Ibu Lizda Iswari; Ibu Erika, S.T., M.Eng.; Ibu Arrie Kurniawardhani, S.Si., M.Kom.; Bapak Dr. Yudi Prayudi, S.Si., M.Kom.; dan seluruh jajaran dosen yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
9. Yang saya hormati Bapak Endy Purwono selaku Branch Manager Bank CIMB Niaga KCS Yogyakarta beserta jajarannya.
10. Yang saya hormati Divisi IT Bank CIMB Niaga KCS Yogyakarta, Bapak Okti Wijayanto dan Bapak Bowo.
11. Yang saya hormati Mas Larry dan Mba Wilang selaku staff Bank CIMB Niaga yang telah bersedia mendampingi penelitian saya.
12. Yang saya hormati seluruh responden yang telah bersedia menjawab tentang pengalaman pengguna aplikasi Octo Mobile.
13. Teman-teman Informatika UII, baik dari kakak tingkat, adek tingkat, maupun seangkatan yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.
14. Semua pihak yang telah ikut membantu dalam proses penulisan Tugas Akhir ini.

Saya sangat memahami bahwa penulisan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu, saya meminta bantuan terhadap para pembaca berupa saran yang membangun. Akhir kata, tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi para pembacanya.

Yogyakarta, 12-Januari 2024



(Andre Gunakusuma Fergo)

SARI

Untuk meningkatkan kualitas aplikasi Octo Mobile yang merupakan aplikasi layanan perbankan dari Bank CIMB Niaga, maka perlu dilakukan *usability testing*. Pengujian dilakukan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dengan skala *Likert* sebagai jawabannya dan wawancara langsung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi *usability* dan menganalisis *user experience* pada aplikasi Octo Mobile, sehingga diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan pengembangan aplikasi lebih lanjut ke depannya oleh Bank CIMB Niaga. Responden terdiri dari 39 pengguna aplikasi Octo Mobile. Pengujian dilakukan dengan mewawancarai responden secara langsung dan menggunakan kuesioner SUS yang berisi 10 pernyataan. Hasil pengujian dengan metode SUS diperoleh hasil sebesar 58,5%. Berdasarkan hasil tersebut, *Acceptability* aplikasi Octo Mobile berada pada rentang *MARGINAL LOW*, peringkat berada pada level OK, dan *Grade Scale* berada pada kelas F. Nilai tersebut masih tergolong rendah, oleh karena itu dikarenakan berdasarkan hasil wawancara faktor yang menjadi kendala nasabah terdapat poin tampilan, maka penulis mencoba untuk mendesain ulang aplikasi Octo Mobile. Setelah penulis mendesain ulang, hasil pengujian *prototype* menggunakan SUS terhadap 15 responden adalah 78,6%. Hal ini termasuk ke dalam *ACCEPTABLE* (Dapat Diterima) pada *Acceptability Range*, Skala C mendekati B pada *Grade Scale* dan peringkat *GOOD* mendekati *EXCELLENT*. Kesimpulannya setelah dilakukan desain ulang yang dilakukan penulis, nilai kepuasan pengguna meningkat. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan perbaikan aplikasi untuk pihak bank CIMB Niaga.

Kata kunci: SUS, *Mobile Banking*, *Usability Testing*, Octo Mobile.

GLOSARIUM

Acceptability	Dapat diterima oleh pengguna
Competitive analysis	Analisis kompetitor sebelah.
Mobile	<i>Smartphone</i> atau teknologi serupa yang mudah dibawa
Mobile Banking	Teknologi layanan perbankan berbasis <i>mobile</i>
Moodboard	Coretan peneliti yang dapat membangun suasana
System Usability Scale	Skor kepuasan pengguna
Sitemap	Daftar fitur yang ada pada suatu sistem
Testing	Pengujian
Usability	Nilai kegunaan
User	Pengguna
User Interface	Tampilan yang dilihat pengguna dari suatu produk/layanan
User Experience	Pengalaman pengguna
Wireframe	Representasi/gambaran dalam suatu produk

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
SARI.....	ix
GLOSARIUM.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 <i>User Interface</i>	5
2.2 <i>User Experience</i>	6
2.3 Perbedaan <i>User Interface & User Experience</i>	7
2.4 <i>Usability</i>	7
2.4.1 <i>System Usability Scale</i>	8
2.4.2 Wawancara.....	10
2.4.3 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	10
2.4.4 <i>User Acceptance Test (UAT)</i>	11
2.5 Aplikasi <i>Mobile Banking</i> OCTO Mobile.....	12
2.6 Penelitian Terdahulu.....	13
2.7 Metode <i>Design Thinking</i>	15
2.8 Aplikasi Figma.....	16
2.9 <i>Moodboard</i>	17
2.10 <i>Wireframe</i>	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 Tahapan Penelitian.....	20
3.2 Metode <i>Design Thinking</i>	22
3.2.1 Tahap <i>Empathize</i>	22
3.2.2 Tahap <i>Define</i>	23
3.2.3 Tahap <i>Ideate</i>	23
3.2.4 Tahap <i>Prototype</i>	23
3.2.5 Tahap <i>Test</i>	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Tahap <i>Empathize</i>	25
4.2 Tahap <i>Define</i>	29
4.3 Tahap <i>Ideate</i>	35

	xii
4.4 Tahap <i>Prototype</i>	37
4.4.1 <i>User Flow</i>	37
4.4.2 <i>Moodboard</i>	39
4.4.3 <i>Wireframe</i>	39
4.5 <i>Testing</i>	43
BAB V KESIMPULAN & SARAN	46
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbedaan UI dan UX	7
Tabel 2. 2 Contoh Kuesioner SUS	8
Tabel 2. 3 Skala <i>Likert</i>	8
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu.	14
Tabel 3. 1 Kuesioner SUS Octo Mobile	22
Tabel 4. 1 Hasil Skor SUS Octo	26
Tabel 4. 2 Keluhan Pengguna Octo.....	27
Tabel 4. 3 Urutan Pernyataan Hasil Paling Positif.....	33
Tabel 4. 4 POV	34
Tabel 4. 5 <i>How Might We</i>	35
Tabel 4. 6 Pengelompokan ide dan Dampak	36
Tabel 4. 7 Kuesioner SUS <i>Prototype</i> Octo Mobile.....	43
Tabel 4. 8 Skor Akhir SUS <i>Prototype</i> Octo	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi Octo Mobile pada Playstore	2
Gambar 1. 2 Hasil KIC.....	3
Gambar 2. 1 Skor SUS	10
Gambar 2. 2 Contoh Kuesioner UEQ	11
Gambar 2. 3 Langkah <i>Design Thinking</i>	15
Gambar 2. 4 Contoh <i>Moodboard</i> (sumber: mockupplus.com).....	18
Gambar 2. 5 Contoh <i>Wireframe</i>	19
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	20
Gambar 4. 1 Grafik Perbandingan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Gambar 4. 2 Grafik Perbandingan Responden Berdasarkan Umur.	25
Gambar 4. 3 Penerapan Skor SUS	27
Gambar 4. 4 <i>competitive analysis</i>	28
Gambar 4. 5 Grafik Hasil Pernyataan 1	29
Gambar 4. 6 Grafik Hasil Pernyataan 3	29
Gambar 4. 7 Grafik Hasil Pernyataan 5	30
Gambar 4. 8 Grafik Hasil Pernyataan 7	30
Gambar 4. 9 Grafik Hasil Pernyataan 9	31
Gambar 4. 10 Grafik Hasil Pernyataan 2	31
Gambar 4. 11 Grafik Hasil Pernyataan 4	32
Gambar 4. 12 Grafik Hasil Pernyataan 6	32
Gambar 4. 13 Grafik Hasil Pernyataan 8	33
Gambar 4. 14 Grafik Hasil Pernyataan 10.....	33
Gambar 4. 15 <i>Sitemap</i> Octo Mobile.....	37
Gambar 4. 16 <i>User Flow Homepage</i>	38
Gambar 4. 17 <i>User Flow</i> Melihat Saldo eWallet.....	38
Gambar 4. 18 <i>User Flow Topup</i> Saldo ShopeePay.....	38
Gambar 4. 19 <i>User Flow</i> Tabunganku	38
Gambar 4. 20 <i>Moodboard</i>	39
Gambar 4. 21 <i>Wireframe</i> Tampilan <i>Login/SignUp</i>	40
Gambar 4. 22 <i>Wireframe</i> Home.....	40
Gambar 4. 23 <i>Wireframe</i> Halaman Transfer	41
Gambar 4. 24 <i>Wireframe</i> Halaman Tabunganku.	34
Gambar 4. 25 <i>Wireframe</i> Halaman Fitur Tabunganku.....	41
Gambar 4. 26 <i>Wireframe</i> Halaman eWallet	42

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

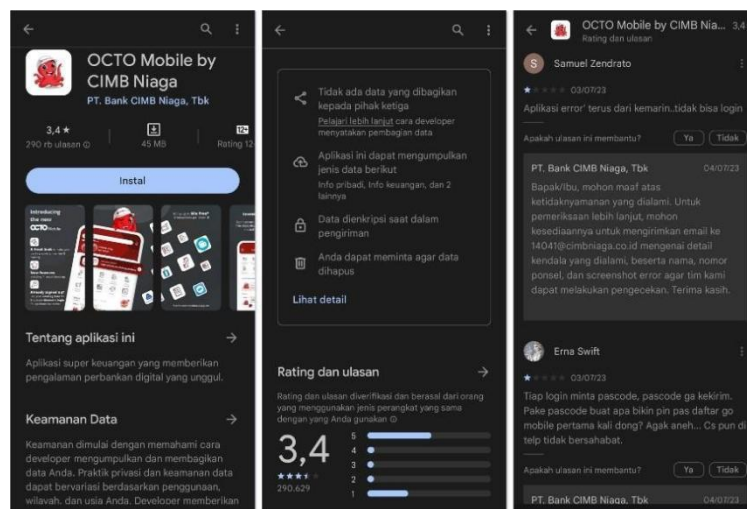
Perkembangan teknologi informasi di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir ini telah mengalami peningkatan pesat. Hal ini dapat dilihat dari kehidupan sehari-hari bagaimana masyarakat Indonesia pada umumnya selalu melibatkan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Terlihat dari laporan *HootSuite* pada tahun 2021 yang berjudul “*We Are Social*” yang menyatakan 73.7% populasi penduduk di Indonesia menggunakan internet dan 125.6% populasi penduduk di Indonesia menggunakan *smartphone* (Social, 2021).

Peningkatan cepat dalam perkembangan teknologi telah berdampak signifikan pada kegiatan ekonomi dan sosial masyarakat, termasuk dalam aktivitas dan transaksi keuangan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu sektor yang telah memanfaatkan teknologi informasi adalah layanan perbankan melalui *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan jasa layanan perbankan yang disediakan oleh bank untuk nasabahnya agar dapat menggunakan jasa layanan perbankan tanpa batas ruang dan waktu dan juga berbasis teknologi seluler dan internet yang memberikan kemudahan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus datang langsung ke bank karena dapat diakses setiap saat (Iriani, 2019). *Mobile banking* atau biasa dikenal *m-banking* sudah merupakan kebutuhan masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan. Nasabah maupun bank sama-sama mendapatkan keuntungan dengan adanya *mobile banking*. Nasabah akan mendapatkan informasi perbankan secara cepat, efektif dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Sementara bagi bank itu sendiri, produk dengan teknologi informasi semakin memudahkan mereka untuk mengurangi pekerjaan karyawan khususnya *teller* dan atau *customer service* (Hadi & Novi, 2015). Dengan adanya *m-banking*, nasabah dapat mengakses layanan perbankan melalui *smartphone* atau tablet tanpa harus pergi ke bank (Investopedia, 2020). Pengguna dapat masuk ke rekening bank mereka, memindahkan dana antar rekening, membayar tagihan, membeli produk atau layanan, dan melihat riwayat transaksi (Forbes, 2023).

Octo Mobile merupakan aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh Bank CIMB Niaga. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pengguna dalam melakukan berbagai transaksi perbankan melalui *smartphone*. Melalui Octo Mobile, pengguna dapat mengakses layanan perbankan seperti transfer dana, pembayaran

tagihan, pembelian pulsa, dan lainnya (CIMB Niaga, 2021). Dengan demikian, pengguna dapat mengatur dan memenuhi berbagai keperluan keuangan mereka dalam satu platform yang terhubung secara menyeluruh (Zhu & Wang, 2022). Salah satu fitur Octo Mobile adalah kemampuan untuk menjadwalkan pembayaran otomatis. Hal ini memungkinkan pengguna menghemat waktu dan tenaga dengan mengotomatisasi pembayaran berulang seperti tagihan listrik atau pembayaran pinjaman (Nia, 2020).

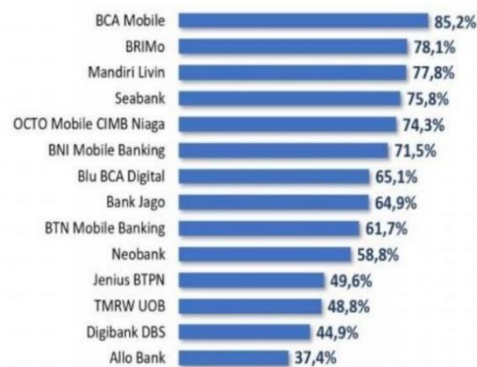
Berdasarkan hasil wawancara dengan tim IT Bank CIMB Niaga, *user experience research* telah diterapkan dalam pengembangan aplikasi Octo Mobile. Namun, tidak ada tinjauan pengalaman pengguna yang dilakukan setelah aplikasi ini selesai dikembangkan dan diimplementasikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Octo Mobile. Selain itu, penelitian ini juga mempertimbangkan ulasan pengguna yang ditemukan di Playstore. Banyak pengguna Octo Mobile menganggap bahwa aplikasi ini perlu diperbaiki (Google Playstore, 2023). Pada Gambar 1.1 menunjukkan ulasan dan peringkat aplikasi Octo Mobile di Google Playstore. Terlihat bahwa Octo Mobile memiliki *rating* 3,4 dari total 290 ribu ulasan per bulan Juli tahun 2023.



Gambar 1. 1 Aplikasi Octo Mobile pada Playstore

Berdasarkan poling yang dilakukan oleh Katadata Insight Center (KIC) bertajuk “*Consumer Attitude Towards Banking Super App*”, aplikasi Octo Mobile masuk dalam jajaran lima besar aplikasi perbankan terpopuler di tahun 2023. Seperti terlihat pada Gambar 1.2, diketahui bahwa aplikasi Octo Mobile telah *diinstall* pada perangkat pengguna sebesar 74,3% dalam 3 bulan terakhir (Katadata Insight Center, 2023). Namun popularitas aplikasi Octo Mobile tidak sepenuhnya menjamin kepuasan pengguna, sebanyak 111.150 ulasan menilai

rating 1 dan 2 pada aplikasi di Google Play Store per tanggal 05 Juli 2023 (Google Playstore, 2023). Oleh karena itu, evaluasi dan perbaikan diperlukan untuk mengukur dan meningkatkan tingkat pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Octo Mobile. Penulis akan melakukan evaluasi langsung ke beberapa pengguna Octo Mobile dengan cara memberikan kuesioner SUS (*system usability scale*) untuk mengukur tingkat *usability* pengguna serta penulis juga mewawancarai pengguna Octo Mobile untuk mengetahui kendala dalam penggunaan aplikasi Octo Mobile dengan pertanyaan yang bersifat *open question*.



Gambar 1. 2 Hasil KIC (Katadata Insight Center, 2023)

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang dalam penelitian ini, yaitu:

- Bagaimana pengalaman pengguna (*user experience*) dalam menggunakan aplikasi Octo Mobile?
- Apa saja kendala yang dialami pengguna selama ini dalam menggunakan aplikasi Octo Mobile?
- Langkah apa yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan dalam penggunaan aplikasi Octo Mobile dan/atau meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*)?

1.3 Batasan Masalah

Terdapat batasan masalah dalam penelitian ini yaitu pengguna aplikasi OCTO Mobile yang menjadi responden pada penelitian ini berlokasi di Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

- Mengetahui tingkat *user experience* dari pengguna aplikasi Octo Mobile.
- Mengetahui kendala pengguna selama menggunakan aplikasi Octo Mobile, sehingga dapat dilakukan langkah perbaikan oleh pihak bank CIMB Niaga.

1.5 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat dari hasil penelitian ini, yaitu:

- a. Diketahui tingkat *user experience* dari pengguna aplikasi Octo Mobile, sehingga dapat diketahui langkah selanjutnya untuk pemeliharaan dan/atau perbaikan sistem ke depannya.
- b. Diketahui kendala pengguna selama menggunakan aplikasi Octo Mobile sehingga dapat dilakukan langkah perbaikan oleh pihak bank CIMB Niaga.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang dalam penelitian ini, yaitu:

a. BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian pertama berisi penjelasan umum mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir.

b. BAB II LANDASAN TEORI

Bagian kedua ini berisikan dasar teori mengenai *user interface* dan *experience* aplikasi, *usability testing*, metode *design thinking*, *system usability scale* (SUS), *moodboard*, *user flow* dan penelitian terdahulu sebagai kajian pustaka.

c. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat uraian tentang langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) aplikasi Octo Mobile.

d. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas hasil dari evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) aplikasi OCTO Mobile beserta hasil dari *testing* dengan metode *system usability scale* (SUS) yang dilakukan.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan-kesimpulan hasil desain *user interface prototype* aplikasi OCTO Mobile yang di dapat dari hasil *testing* kuesioner *system usability scale* (SUS) dan saran untuk perbaikan serta pengembangan penelitian berikutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *User Interface*

Menurut Bank & Cao (2014), *user interface* (UI) mengacu pada antarmuka pengguna yang melibatkan interaksi antara pengguna dengan elemen pengalaman yang ditawarkan. *User interface* tidak hanya terkait dengan aspek visual seperti warna dan bentuk, tetapi juga melibatkan penyediaan alat-alat yang sesuai agar pengguna dapat mencapai tujuan mereka. Selain itu, *user interface* memiliki makna yang lebih luas daripada sekedar tombol, menu, atau formulir yang diisi oleh pengguna.

Desain *user interface* yang baik harus mencapai keseimbangan yang ideal antara estetika yang menarik dan interaktivitas yang mudah dilakukan tanpa mengharuskan pengguna untuk melakukan upaya yang berlebihan. Dalam hal ini, desain antarmuka pengguna harus memiliki kombinasi yang tepat antara penampilan visual yang menarik dan kemampuan untuk memfasilitasi interaksi yang intuitif dan efisien bagi pengguna. Desain yang interaktif dan intuitif memungkinkan pengguna untuk menggunakan suatu sistem dengan mudah. Desain *user interface* yang sukses menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan memudahkan pengguna untuk berinteraksi dengan aplikasi atau sistem. Dalam kesimpulannya menyatakan bahwa desain *user interface* yang baik memainkan peran penting dalam menciptakan hubungan yang baik antara pengguna dan pengalaman yang ditawarkan. Melalui keseimbangan yang tepat antara aspek estetika dan interaktivitas, desain *user interface* dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan menciptakan pengalaman yang positif dalam penggunaan aplikasi atau sistem (Bank & Cao, 2014).

Menurut Shinta (2022), *user interface* adalah representasi visual yang berfungsi sebagai jembatan antara pengguna dan sistem operasi. Saat merancang *user interface*, penting untuk memahami perilaku dan karakteristik umum dari pengguna. Hal ini memastikan perhatian atau kebutuhan yang tepat terhadap pengguna dalam konsep perancangannya.

User interface (UI) merupakan komponen visual dari suatu *website*, aplikasi, software, atau hardware yang menentukan interaksi antara pengguna dengan produk tersebut. Desain antarmuka pengguna (*user interface design*) menggabungkan konsep desain visual, desain interaksi, dan infrastruktur informasi untuk meningkatkan kemudahan penggunaan produk tersebut (Dewaweb Team, 2022). Tampilan *user interface* terdiri dari warna, *typography*, *icon*, ilustrasi dan *layout* yang dirancang semenarik mungkin. Ringkasnya, *user interface* adalah

tampilan dari sebuah produk yang dilihat langsung oleh pengguna (Aprilia, 2020). *User interface* (UI) adalah suatu program yang digunakan untuk memfasilitasi interaksi antara pengguna dan program, memungkinkan pengguna untuk memasukkan data, dan mengakses konten yang tersedia dalam sistem (Joo, 2017).

2.2 *User Experience*

User Experience (UX) adalah tanggapan atau persepsi seseorang terhadap pengalaman menggunakan suatu sistem, layanan, atau produk. Terdapat empat elemen penting untuk mencapai pengalaman pengguna yang baik. Pertama, produk harus sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan memiliki fitur yang relevan. Ini akan menentukan nilai atau kegunaan produk tersebut. Selanjutnya, jika produk mudah digunakan dan ditemukan pada saat pertama kali, pengguna akan merasa senang ketika menggunakannya. Terakhir, produk harus memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memecahkan atau menyelesaikan masalah mereka (Munthe et al., 2018).

Menurut Haekal (2020), aplikasi yang memberikan pengalaman pengguna (*user experience*) yang baik akan memudahkan pengguna dalam mencapai tujuan mereka. Faktor-faktor yang dapat menyumbang terhadap pengalaman pengguna yang baik termasuk desain antarmuka pengguna yang ramah, kinerja aplikasi yang responsif di perangkat yang digunakan, aksesibilitas menu yang mudah, dan berbagai elemen lainnya.

Dalam kata lain, aplikasi yang dirancang dengan baik dan mempertimbangkan pengalaman pengguna akan memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaannya. Desain antarmuka pengguna yang ramah membantu pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi secara intuitif dan efisien. Selain itu, kinerja aplikasi yang responsif dan ringan di perangkat memastikan bahwa pengguna tidak mengalami gangguan yang berarti saat menggunakan aplikasi.

Melalui desain antarmuka yang ramah, performa yang baik, aksesibilitas menu yang mudah, dan faktor-faktor lainnya, aplikasi dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna dan memudahkan mereka dalam mencapai tujuan yang diinginkan (Haekal, 2020).

Pada sebuah aplikasi, *user experience* adalah yang lebih penting daripada jenis produk lainnya. Aplikasi adalah bagian dari teknologi yang rumit. Fitur dan fungsi selalu berpengaruh, tapi *user experience* jauh lebih besar efeknya untuk loyalitas pengguna. Sederhananya, jika pengguna memiliki pengalaman yang baik di aplikasi Anda tapi memiliki pengalaman yang

lebih baik di situs kompetitor, maka pengguna akan kembali dan loyal kepada situs kompetitor (Gothelf & Seiden, 2013). Proses dari *UX design* meliputi beberapa langkah, yaitu:

a. *Understand*

Memahami apa-apa saja yang dibutuhkan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

b. *Research*

Melakukan riset ke pasar, pengguna dan juga *competitor*.

c. *Sketch/Sketsa*

Membangun kerangka awal yang dapat digunakan ketika mendesain

d. *Design/Desain*

Mengolah kerangka yang sudah ada menjadi *mockup* dan menyatukannya dengan *prototype*

e. *Implementation/Implementasi*

Desain yang sudah selesai dikerjakan dapat langsung diimplementasikan oleh developer

f. *Evaluate/Evaluasi*

Melakukan pengujian dengan *usability testing* untuk mengidentifikasi aplikasi yang telah dibuat (Minhas, 2018).

2.3 Perbedaan *User Interface* dan *User Experience*

User interface (UI) dengan *user experience* (UX) memiliki beberapa perbedaan yang tertera pada Tabel 2.1 (Aprilia, 2020).

Tabel 2.1 Perbedaan UI dan UX

Perbedaan	<i>User Interface</i> (UI)	<i>User Experience</i> (UX)
Tujuan	Membuat tampilan produk lebih menarik	Memberikan kenyamanan saat penggunaan.
Fokus	Berfokus pada tampilan yang menarik	Berfokus pada tampilan yang nyaman/ <i>user friendly</i> .
Elemen	<i>Typography</i> , Warna, <i>Buttons</i> , Animasi, <i>Layout</i> , <i>Hierarchy</i> , <i>Consistency</i> .	<i>Usability</i> , navigasi.
Based On	Riset kebutuhan produk	Riset pengguna.
Pre-Building	Berupa <i>mockup</i> .	Berupa <i>prototyping/wireframe</i> .
Skill Yang Dibutuhkan	Desain grafis, <i>creative thinking</i> , <i>convergent thinking</i> , desain <i>branding</i> .	Riset, <i>critical thinking</i> , <i>creative thinking</i> , <i>analysis</i> , <i>problem solving</i> , <i>wireframing</i> .

2.4 *Usability*

Menurut *International Organization for Standardization* (ISO) 9241-11:1998, *usability* merujuk pada tingkat kegunaan suatu produk yang memungkinkan pengguna untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara yang efektif, efisien, dan memberikan kepuasan.

2.4.1 System Usability Scale

System usability scale (SUS) merupakan sebuah kuesioner pengujian usability terstandarisasi yang digunakan untuk mendapatkan nilai kegunaan dari sebuah produk. Kuesioner SUS menggunakan skala *Likert* dengan lima pilihan jawaban, skala *Likert* terdapat pada Tabel 2.3. Pilihan ini berkisar dari "Sangat Setuju" (skala 5) hingga "Sangat Tidak Setuju" (skala 1), yang memungkinkan responden untuk mengungkapkan seberapa kuat mereka setuju atau tidak setuju dengan setiap pernyataan. Skala *Likert* menyediakan format standar untuk pengumpulan data dan memungkinkan peneliti mengukur persepsi pengguna. Responden harus menjawab semua pertanyaan kuesioner SUS untuk memberikan umpan balik yang komprehensif. Jika responden tidak yakin dengan tanggapannya terhadap pernyataan tertentu, mereka dapat memilih "Ragu-Ragu/Belum Dapat Memutuskan" (skala 3) sebagai indikator keraguan mereka (Brooke, 1996). *System usability scale* (SUS) memiliki sepuluh pertanyaan standar yang dijabarkan di Tabel 2.2.

Tabel 2. 2 Contoh Kuesioner SUS

No.	Pertanyaan
1	Saya merasa mudah menggunakan sistem ini.
2	Saya merasa sistem ini rumit digunakan.
3	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya.
4	Saya membutuhkan bantuan orang lain atau teknis dalam menggunakan sistem ini.
5	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi.
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak semestinya di sistem ini).
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat.
8	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini.
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini.
10	Saya merasa sistem ini membingungkan.

Responden kemudian diminta untuk menjawab setiap pertanyaan *system usability scale* (SUS) dengan skala satu sampai lima yang dijelaskan oleh Tabel 2.3 (Fergo & Ratnasari, 2023). Responden harus menjawab sesuai dari pengalaman pribadi diri sendiri (Joshi et al., 2015).

Tabel 2. 3 Skala *Likert*

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Dari daftar pertanyaan SUS (Tabel 2.2) dan skala penilaian *likert* (Tabel 2.3), dapat dilihat bahwa pertanyaan bernomor ganjil kita harapkan untuk mendapat nilai skala yang tertinggi (skala 5). Sebaliknya, pertanyaan bernomor genap kita harapkan untuk mendapat nilai yang rendah (skala 1) (Pradhana, 2022). Untuk itu, dilakukan perhitungan sesuai dengan aturan sebagai berikut:

- a. Setiap pertanyaan bernomor ganjil, skor untuk tiap pertanyaan akan dikurangi 1.

$$(Q1 - 1) \quad (2.1)$$

- b. Setiap pertanyaan bernomor genap, nilai didapatkan dengan mengurangi 5.

$$(5 - Q2) \quad (2.2)$$

- c. Hasil perhitungan dari 10 pertanyaan (5 soal pertanyaan bernomor genap, 5 soal bernomor ganjil) tersebut kemudian dikali 2,5.

$$\begin{aligned} \sum x = & ((Q1 - 1) + (5 - Q2) + (Q3 - 1) + \\ & (5 - Q4) + (Q5 - 1) + (5 - Q6) + (Q7 - 1) + \\ & (5 - Q8) + (Q9 - 1) + (5 - Q10)) * 2,5 \end{aligned} \quad (2.3)$$

Skor *system usability scale* (SUS) rata-rata merupakan perhitungan dari jumlah skor (SUS) dari tiap responden dibagi dengan jumlah responden. Persamaan 2.4 menjelaskan notasi matematis dari perhitungan skor rata-rata *system usability scale* (Joshi et al., 2015).

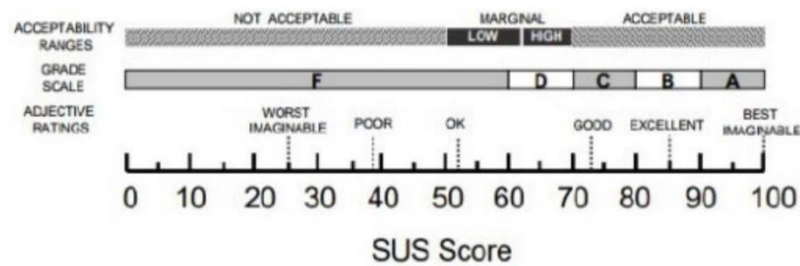
$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad (2.4)$$

Keterangan

$\sum x$: jumlah skor SUS untuk setiap responden.

n : jumlah responden yang telah mengisi kuesioner.

Pada tahap selanjutnya, untuk mencari rata-rata nilai dari semua responden, Anda perlu menjumlahkan nilai yang diberikan oleh setiap responden yang telah mengisi kuesioner, dan kemudian membaginya dengan jumlah total responden yang telah mengisi kuesioner. Setelah melakukan perhitungan, hasilnya kemudian diklasifikasikan menjadi berbagai predikat berdasarkan nilai yang telah ditentukan sebelumnya. Skor akhir *system usability scale* (SUS) dibagi menjadi beberapa kategori: *Acceptability Range*, *Adjective Ratings*, dan *Grade Scale*, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.1 (Sasmito & Nishom, 2019).



Gambar 2. 1 Skor SUS

2.4.2 Wawancara

Wawancara merupakan salah satu dari metode *usability testing* (Simorangkir et al., 2021). Dalam metode ini, pengguna diberi kebebasan untuk memberikan tanggapan, pendapat, atau pengalaman mereka secara bebas terkait dengan penggunaan suatu produk atau sistem. Tujuan dari wawancara yang bersifat *open question* adalah untuk memperoleh wawasan mendalam tentang pengalaman pengguna, persepsi mereka, serta masalah atau tantangan yang mereka hadapi saat menggunakan produk atau sistem, sehingga peneliti dapat mendapatkan pemahaman yang lebih tentang kebutuhan dan preferensi pengguna, serta menemukan aspek-aspek yang dapat ditingkatkan dalam desain produk atau sistem. Hasil dari wawancara dapat digunakan sebagai sumber informasi berharga dalam mengembangkan solusi yang lebih baik dan memenuhi harapan pengguna.

2.4.3 User Experience Questionnaire (UEQ)

Kuesioner *user experience questionnaire* (UEQ) terdiri dari 26 pertanyaan dan memiliki 7 pilihan jawaban (Henim & Sari, 2020). Pertanyaan-pertanyaan tersebut dibagi menjadi beberapa aspek: 6 pertanyaan tentang daya tarik (*attractiveness*), 4 pertanyaan tentang efisiensi (*efficiency*), 4 pertanyaan tentang kejelasan (*perspicuity*), 4 pertanyaan tentang ketepatan (*dependability*), 4 pertanyaan tentang stimulasi (*stimulation*), dan 4 pertanyaan tentang kebaruan (*novelty*) (Veron et al., 2023). UEQ mengukur berbagai dimensi pengalaman pengguna, termasuk daya tarik, efisiensi, kejelasan, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. UEQ menggunakan kuesioner yang dirancang khusus untuk mengumpulkan data tentang persepsi, evaluasi, dan respons pengguna terhadap aspek-aspek tersebut (Nirwana et al., 2022).

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat dipahami	2
kreatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	monoton	3
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sulit dipelajari	4
bermanfaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat	5
membosankan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mengasyikkan	6
tidak menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menarik	7
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat diprediksi	8
cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	lambat	9
berdaya cipta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	konvensional	10
menghalangi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mendukung	11
baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	buruk	12
rumit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sederhana	13
tidak disukai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menggembirakan	14
lazim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	terdepan	15
tidak nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	nyaman	16
aman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak aman	17
memotivasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	efisien	20
jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	membingungkan	21
tidak praktis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	praktis	22
terorganisasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	berantakan	23
atraktif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak atraktif	24
ramah pengguna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna	25
konservatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	inovatif	26

Gambar 2. 2 Contoh Kuesioner UEQ

2.4.4 User Acceptance Test (UAT)

User acceptance testing (UAT) adalah proses pengujian yang dilakukan oleh pengguna akhir, khususnya staff atau karyawan perusahaan yang secara langsung berinteraksi dengan sistem yang sedang dikembangkan. Tujuan dari UAT adalah untuk memverifikasi apakah fungsi-fungsi yang ada dalam sistem telah berjalan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam UAT, pengguna akan menjalankan skenario penggunaan yang nyata dan menguji berbagai fitur yang telah diimplementasikan. Mereka akan melakukan pengujian fungsionalitas, memastikan bahwa sistem berperilaku sesuai dengan yang diharapkan dan memenuhi kebutuhan bisnis. Jika ada masalah atau ketidaksesuaian yang ditemui selama UAT, pengguna akan melaporkannya kepada tim pengembang untuk diperbaiki.

User acceptance testing (UAT) merupakan tahap terakhir dalam proses pengujian perangkat lunak. Selama UAT, perangkat lunak diuji untuk memastikan bahwa fitur-fitur dan tugas-tugas yang ada telah sesuai dengan spesifikasinya. UAT merupakan salah satu prosedur terakhir dan penting dalam proyek pengembangan perangkat lunak sebelum perangkat lunak tersebut dikembangkan dan diluncurkan ke pasar. UAT juga dikenal dengan sebutan pengujian beta, pengujian aplikasi, atau pengujian pengguna akhir.

Dalam pengembangan perangkat lunak dan perangkat keras komersial, pengujian penerimaan sering disebut sebagai "*alfa test*" yang dilakukan oleh pengguna internal atau "*beta test*" yang dilakukan oleh pengguna yang sedang menggunakan atau akan menggunakan sistem tersebut (Supriatna, 2019).

2.5 Aplikasi *Mobile Banking* OCTO Mobile

Mobile banking adalah jenis layanan perbankan yang memungkinkan orang untuk melakukan transaksi keuangan dan mengakses informasi perbankan menggunakan perangkat seluler seperti *smartphone* atau *tablet* (Investopedia, 2020). Pengguna dapat melakukan berbagai aktivitas perbankan tanpa harus mengunjungi cabang bank secara fisik dengan memanfaatkan aplikasi *mobile banking* yang ditawarkan oleh bank. Pengguna dapat masuk ke rekening bank mereka, memindahkan dana antar rekening, membayar tagihan, membeli produk atau layanan, dan melihat riwayat transaksi (Forbes, 2023).

Transaksi *non-finansial* juga menjadi lebih mudah dengan *mobile banking*. Melalui aplikasi *mobile banking*, pengguna dapat membeli tiket transportasi, membayar tagihan listrik atau telepon, membeli pulsa, bahkan berbelanja *online*. Hal ini memungkinkan pelanggan untuk mengelola dan memenuhi berbagai kebutuhan keuangan dari satu *platform* yang terintegrasi (Zhu & Wang, 2022).

Di zaman digitalisasi dan mobilitas yang semakin meningkat ini, *mobile banking* menawarkan cara yang nyaman dan efektif untuk berinteraksi dengan layanan perbankan. Pengguna dapat menghemat waktu dan tenaga dengan melakukan transaksi keuangan di ponsel mereka daripada mengunjungi cabang bank atau menggunakan ATM. *Mobile banking* juga memperluas akses layanan perbankan bagi masyarakat yang tinggal di tempat yang jauh atau di daerah yang sulit dijangkau kantor cabang bank secara fisik (Asfour & Haddad, 2014).

Octo Mobile adalah aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh Bank CIMB Niaga. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pengguna dalam melakukan berbagai transaksi perbankan melalui *smartphone*. Melalui Octo Mobile, pengguna dapat mengakses layanan perbankan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lainnya (CIMB Niaga, 2021). Hal ini memudahkan nasabah untuk mengelola dan memenuhi berbagai kebutuhan keuangan dalam satu platform yang terintegrasi (Zhu & Wang, 2022).

Salah satu fitur Octo Mobile adalah kemampuan untuk menjadwalkan pembayaran otomatis. Hal ini memungkinkan pengguna menghemat waktu dan tenaga dengan mengotomatiskan pembayaran berulang seperti tagihan listrik atau pembayaran pinjaman (Fitria et al., 2021).

2.6 Penelitian Terdahulu

Untuk menunjang penelitian yang dilakukan, maka penulis mengumpulkan beberapa penelitian terdahulu mengenai *user interface* dan *experience* yang penulis jadikan perbandingan dalam pembuatan penelitian ini.

Muhammad Multazam, Irving V Papatungan, Beni Suranto pada tahun 2020 melakukan penelitian dengan judul “Perancangan *User Interface* dan *User Experience* pada Placeplus Menggunakan Pendekatan *User Centered Design*”. Hasilnya pada evaluasi tahap awal *user* kurang cocok dengan beberapa bagian desain, setelah dilakukan proses desain ulang yang menyesuaikan hasil evaluasi akhirnya *user* memberikan kesan baik terhadap Placeplus (Multazam et al., 2020).

Ferry Fernando pada tahun 2020 melakukan penelitian dengan judul “Perancangan *User Interface* (UI) & *User Experience* (UX) Aplikasi Pencari Indekost di Kota Padang Panjang”. Hasil akhir penelitian adalah terbentuknya aplikasi pencari Indekost bernama MYKOST yang membantu pengguna dalam mencari indkost (Fernando, 2020).

Nanda Arsyia Murti pada tahun 2020 melakukan penelitian dengan judul “Analisis *Usability Testing* pada Aplikasi Transportasi *Online* untuk Mengukur Kepuasan Pengguna”. Penelitian dilakukan dengan mengukur kepuasan pengguna antara aplikasi transportasi *Online* A, B, dan C di wilayah Jabodetabek (Murti, 2020).

R. Arif Yudarmawan, A.A. Kompiang Oka Sudana, Dewa Made Sri Arsa pada tahun 2020 melakukan penelitian dengan judul “Perancangan *User Interface* dan *User Experience* SIMRS pada Bagian Layanan”. Peneliti melakukan pengujian untuk mengetahui kegunaannya dengan menggunakan metode *System Usability Scale* yang mendapatkan nilai rata-rata sebesar 71,5 dan pengujian untuk mengetahui pengalaman pengguna menggunakan metode *User Experience Questionnaire* yang mendapatkan nilai rata-rata berdasarkan 6 skala yaitu sebesar 1,835 (Yudarmawan et al., 2020).

Tifani Yuliyana, I Ketut Resika Arthana, dan Ketut Agustini pada tahun 2019 melakukan penelitian dengan judul “*Usability Testing* pada Aplikasi POTWIS”. Hasil penelitian ini adalah mengetahui hasil SUS UEQ dan rekomendasi perbaikan pada aplikasi POTWIS berdasarkan hasil *usability testing* (Yuliyana et al., 2019).

Muhammad Nauval El Ghiffary, Tony Dwi Susanto, dan Anisah Herdiyanti pada tahun 2018 melakukan penelitian dengan judul “Analisis Komponen Desain *Layout*, Warna, dan Kontrol pada Antarmuka Pengguna Aplikasi *Mobile* Berdasarkan Kemudahan Penggunaan (studi kasus: aplikasi olride)”. Dari hasil penelitian, disarankan menggunakan warna yang memiliki kontras yang tidak terlalalu tinggi. Warna jingga dipakai berdasarkan permintaan

pengguna dan warna jingga termasuk memiliki kontras yang tidak terlalu tinggi dengan warna lainnya, sehingga memudahkan penggunaan. Kontrol antarmuka pengguna (UI) yang lebih disarankan adalah kontrol dengan kombinasi ikon dan teks penjelas, sehingga pengguna dapat fokus pada ikon untuk navigasi dan menggunakan teks sebagai penjelas fungsi ikon tersebut. Penelitian juga menunjukkan bahwa komponen desain *layout* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan oleh pengguna aplikasi *mobile* (El Ghiffary et al., 2018).

Pada Tabel 2.4 berikut merupakan ringkasan mengenai penelitian terdahulu yang berhubungan tentang *usability testing*.

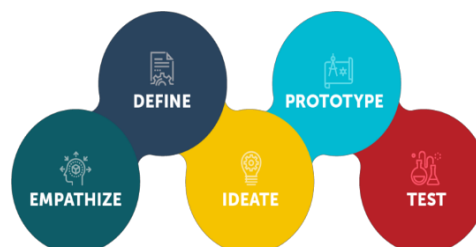
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu

NO	Peneliti & tahun	Objek Penelitian	Metode	Hasil
1	Muhammad Multazam, Irving V Papatungan, Beni Suranto (2020)	Placeplus	<i>User Centered Design</i>	Hasilnya pada evaluasi tahap awal <i>user</i> kurang cocok dengan beberapa bagian desain, setelah dilakukan proses desain ulang yang menyesuaikan hasil evaluasi akhirnya <i>user</i> memberikan kesan baik terhadap Placeplus,
2	Nanda Arsyia Murti (2020)	Aplikasi transportasi <i>online</i>	<i>Usability Testing</i>	Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pengguna aplikasi transportasi online A, B, dan C di wilayah Jabodetabek.
3	R. Arif Yudarmawan, A.A. KOMPIANG Oka Sudana, Dewa Made Sri (2020)	SIMRS pada layanan	<i>System Usability Scale</i> dan <i>User Experience Questionnaire</i>	Hasil metode <i>System Usability Scale</i> yang mendapatkan nilai 71.5% dan metode <i>User Experience Questionnaire</i> yang mendapatkan nilai rata-rata berdasarkan 6 skala yaitu sebesar 1,835.

4	Tifani Yuliyana, I Ketut Resika Arthana, dan Ketut Agustini (2019)	Aplikasi POTWIS	<i>System Usability Scale</i> dan UEQ	Hasil <i>System Usability Scale</i> hanya 53%, yang mana hasil tersebut di bawah standar yaitu 68%
5	Muhammad Nauval El Ghiffary, Tony Dwi Susanto, dan Anisah Herdiyanti (2018)	Aplikasi olride	Kuesioner diadaptasi dari <i>Technology Acceptance Model</i>	Hasil penelitian, pengguna menyarankan agar warna yang ada di aplikasi tidak terlalu tinggi kontrasnya. .

2.7 Metode *Design Thinking*

Metode *Design Thinking* adalah metode pendekatan dalam desain yang berpusat pada pengguna, dengan fokus pada pemecahan masalah dan inovasi. Metode ini melibatkan serangkaian tahapan yang dimulai dengan pengumpulan informasi tentang pengguna, mengidentifikasi kebutuhan pengguna berdasarkan informasi yang diperoleh, menghasilkan solusi kreatif, membangun representasi dari solusi tersebut, dan menguji representasi tersebut untuk mendapatkan umpan balik dari pengguna (Fauzi & Sukoco, 2019).



Gambar 2. 3 Langkah *Design Thinking*

Pada Gambar 2.3 menunjukkan tahapan metode *design thinking*, metode *design thinking* memiliki 5 tahapan metode (Batmetan et al., 2020) yaitu:

a. *Empathize*

Tahap *empathize* dalam *design thinking* merupakan langkah yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan tujuan memperoleh pemahaman yang mendalam tentang apa yang dilakukan, dikatakan, dipikirkan, dan dirasakan oleh pengguna (Shirvanadi, 2021).

Hasil *emphatize* tersebut berperan penting dalam menggambarkan perspektif pengguna dan mengidentifikasi permasalahan yang harus dipecahkan.

b. *Define*

Mendefinisikan suatu masalah atau *define* merupakan proses yang dilakukan untuk secara teliti menentukan permasalahan yang dihadapi oleh pengguna. Hal ini dicapai melalui pemanfaatan hasil *emphatize* yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan menggunakan informasi yang terkumpul, penulis dapat memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengguna, termasuk kebutuhan, motivasi, dan tantangan yang mereka alami.

c. *Ideate*

Tahapan *ideate* merupakan tahap dalam desain *thinking* yang melibatkan pengumpulan beragam ide untuk menangani kebutuhan yang telah diidentifikasi pada tahap *define*. Pada tahapan ini, tujuannya adalah mencari solusi-solusi yang efektif dan inovatif untuk mengatasi masalah yang ada. Dengan menghasilkan berbagai ide, tim dapat mengeksplorasi berbagai kemungkinan solusi dan mempertimbangkan opsi terbaik. Proses *ideate* ini mendorong pemikiran bebas tanpa hambatan, sehingga menghasilkan gagasan-gagasan baru yang kreatif dan berpotensi membawa solusi yang lebih baik (Chusnan Widodo, 2021).

d. *Prototype*

Prototype adalah proses yang digunakan untuk memahami komponen mana yang berhasil dan mana yang tidak dalam sebuah desain. Pada tahap ini, dilakukan pertimbangan terhadap dampak dan kelayakan ide melalui umpan balik yang diperoleh dari *prototype* yang telah dibuat.

e. *Test*

Tahap ini melibatkan pengujian *prototype* dengan pengguna nyata untuk mendapatkan umpan balik dan memverifikasi apakah tujuan perancangan telah tercapai. Dalam pengujian ini, pengguna yang sebenarnya akan menggunakan *prototype* yang telah dibuat untuk mengevaluasi fungsionalitas, kesesuaian, dan pengalaman pengguna. Umpan balik yang diterima dari pengujian ini akan memberikan wawasan berharga untuk meningkatkan desain dan memastikan bahwa tujuan perancangan telah tercapai.

2.8 Aplikasi Figma

Figma adalah sebuah perangkat lunak atau aplikasi yang digunakan untuk desain aplikasi. Figma dirancang khusus untuk mereka yang memiliki minat atau spesialisasi dalam bidang

antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX). Didirikan pada tahun 2012, Figma merupakan sebuah perangkat lunak berbasis *cloud*. Fungsi utama Figma adalah memungkinkan pengguna untuk bekerja secara kolaboratif dalam mendesain tampilan aplikasi secara *real-time*. Hal ini memungkinkan tim atau individu untuk bekerja bersama-sama pada proyek desain, tanpa perlu menyimpan dan mengirimkan *file* secara manual. Kelebihan Figma terletak pada fitur kolaboratifnya yang memungkinkan banyak pengguna bekerja secara bersamaan secara *real time* (Pramudita et al., 2021).

Figma dapat diakses melalui desktop berbasis Windows atau macOS. Dalam penggunaannya, Figma fokus pada fitur desain yang terkait dengan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX), yang melibatkan desain tampilan aplikasi dan perhatian terhadap pengalaman pengguna yang digunakan dalam aplikasi yang didesain. Dengan demikian, Figma merupakan alat desain yang populer bagi para profesional UI/UX untuk bekerja secara kolaboratif, membuat desain tampilan aplikasi yang menarik, dan mempertimbangkan pengalaman pengguna yang optimal dalam proses desain (Wibawa et al., 2021).

2.9 Moodboard

Moodboard adalah alat yang sangat berguna dalam proses perancangan karena membantu dalam memvisualisasikan dan menggambarkan konsep desain secara lebih konkret. Dalam penyusunannya, *moodboard* mengumpulkan berbagai elemen seperti gambar, *font*, warna, tekstur, dan objek lainnya yang mencerminkan inspirasi dan tujuan desain yang diinginkan dalam satu tempat yang terorganisir (Dewi et al., 2021).

Salah satu tujuan utama dari pembuatan *moodboard* adalah menciptakan suasana hati atau *mood* tertentu yang akan menjadi landasan dalam pengembangan desain. Dalam tahap awal perancangan, *moodboard* membantu dalam menentukan arah visual yang diinginkan, membangun konsep keseluruhan, dan mengkomunikasikan ide kepada tim desain. Dengan mengumpulkan gambar, *font*, dan elemen lain yang sesuai, *moodboard* dapat menciptakan suasana yang diinginkan, seperti kesan minimalis, hangat, *modern*, atau tradisional (Algifan et al., 2022).

Selain itu, *moodboard* juga membantu dalam menentukan elemen kunci dalam perancangan desain. Dalam penyusunan *moodboard*, desainer dapat memilih dan menggabungkan elemen visual yang menarik, seperti warna-warna yang saling melengkapi, *font* yang sesuai dengan konsep desain, serta gambar-gambar atau objek yang mencerminkan

karakteristik dan nilai-nilai yang ingin diungkapkan melalui desain tersebut. *Moodboard* membantu dalam memvisualisasikan elemen-elemen utama yang akan menjadi dasar pengembangan desain yang lebih detail dan lengkap.

Secara keseluruhan, *moodboard* memiliki peran yang penting dalam proses perancangan desain. Dengan mengumpulkan elemen-elemen visual yang relevan, *moodboard* membantu dalam membangun suasana dan konsep desain yang diinginkan, menentukan elemen kunci, serta memfasilitasi kolaborasi dan komunikasi efektif dalam tim desain. Untuk contoh *moodboard* terdapat pada Gambar 2.4.



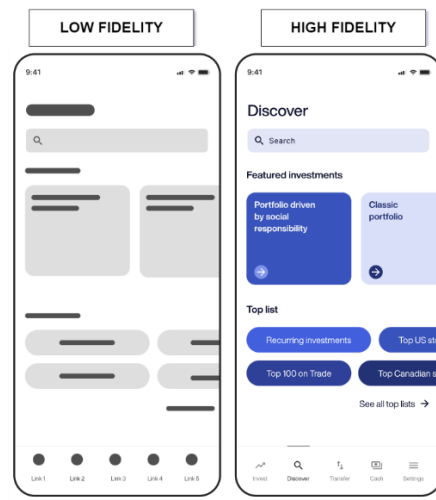
Gambar 2. 4 Contoh *Moodboard* (sumber: mockupplus.com)

2.10 Wireframe

Wireframe adalah salah satu komponen kunci dalam proses perancangan produk. Ini adalah kerangka desain yang dibuat pada tahap awal perancangan untuk menggambarkan struktur, tata letak, dan organisasi elemen-elemen utama dalam sebuah produk (Junilla, 2021). Dalam tahap *wireframe*, fitur-fitur, konten, antarmuka, dan elemen penting lainnya dibahas dengan detail. *Wireframe* dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu *wireframe low-fidelity* dan *wireframe high-fidelity* (Fauzi, 2022).

a. *Wireframe Low-Fidelity*

Wireframe low-fidelity adalah representasi yang sederhana dan kasar, biasanya menggunakan bentuk-bentuk dasar dan elemen teks untuk menggambarkan tata letak dan struktur. *Wireframe* ini digunakan untuk mengkomunikasikan ide dasar dan alur interaksi produk tanpa memperhatikan detail-desain yang rumit. Dalam *wireframe low-fidelity* belum terdapat warna, ukuran teks dan elemen lainnya. Tujuan pembuatannya untuk menentukan struktur dan tata letak dari tiap elemen yang akan dibuat dalam rancangan desain (Diatias, 2022). Contoh *wireframe low fidelity* terlatak pada Gambar 2.5 di sebelah kiri.



Gambar 2. 5 Contoh Wireframe

(Sumber: <https://decode.agency/article/low-fidelity-vs-high-fidelity-wireframes/>)

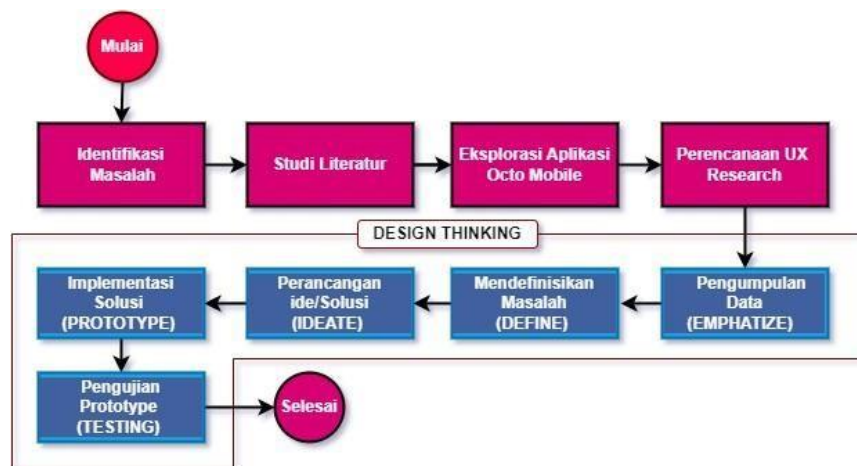
b. Wireframe High-Fidelity

Wireframe high-fidelity merupakan tahap pengembangan dari *wireframe low-fidelity* yang telah dibuat sebelumnya. *Wireframe high-fidelity* mencakup elemen-elemen seperti warna, skala, dan desain visual yang lebih jelas. Contoh *wireframe high fidelity* terletak pada Gambar 2.5 di sebelah kanan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang berjalan untuk dilakukan mengenai pengalaman pengguna aplikasi Octo Mobile tertera pada Gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dimulai dengan mengidentifikasi masalah yang diperkuat dengan studi literatur, yang mana terdapat penelitian terdahulu untuk dijadikan bahan acuan bagi penulis. Terdapat berbagai macam penelitian tentang evaluasi pengalaman pengguna pada suatu aplikasi maupun *website*.

Selanjutnya penulis melakukan eksplorasi tentang aplikasi Octo Mobile. Baik dengan mendaftar sebagai nasabah CIMB Niaga dan mengeksplorasi aplikasi Octo Mobile, maupun melakukan tinjauan rating dan reviu aplikasi pada Google Playstore. Pada Google Playstore, aplikasi Octo Mobile mendapatkan *rating* 3,4 per tanggal 05 Juli 2023. Terdapat 111.150 ulasan *rating* 1 dan 2 dari 290 ribu ulasan (Google Playstore, 2023).

Evaluasi dan perbaikan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penulis melakukan evaluasi langsung ke pengguna-pengguna Octo Mobile. Sebelum melakukan penelitian, penulis terlebih dahulu membuat surat perizinan evaluasi pengalaman pengguna Octo Mobile untuk diberikan kepada pihak bank CIMB Niaga cabang Yogyakarta. Surat perizinan evaluasi pengalaman pengguna yang telah disetujui pihak bank CIMB Niaga terdapat pada Lampiran A.

Setelah mendapatkan ijin dari pihak bank CIMB Niaga, penulis merancang *usability testing*. Penulis menggunakan salah satu *usability testing* yaitu kuesioner *system usability scale* (SUS) (Soejono et al., 2018). Penelitian ini menggunakan metode kuesioner *system usability scale* (SUS) dikarenakan metode ini termasuk yang paling populer dan mudah dimengerti sehingga responden merasa mudah dan cepat dalam menjawab pertanyaan (Sidik, 2018) (Permana, 2019) (Saputra, 2019). Responden yang diperlukan minimal 5-10 responden untuk menjawab kuesioner SUS (Musyaffa et al., 2023).

Selanjutnya, pada tahap perencanaan UX *research* penulis melakukan perancangan kuesioner SUS yang disesuaikan untuk evaluasi pengalaman pengguna Octo Mobile. Kuesioner SUS yang dirancang terdapat pada Tabel 3.1.

Tabel 3. 1 Kuesioner SUS Octo Mobile

No.	Pertanyaan	Skala 1-5
1.	Saya merasa mudah menggunakan aplikasi Octo Mobile.	
2.	Saya sering kali menemui kesulitan dalam menggunakan aplikasi Octo Mobile.	
3.	Saya merasa tampilan aplikasi Octo Mobile termasuk <i>user friendly</i> .	
4.	Seberapa sering Anda mengalami kendala saat menggunakan aplikasi Octo Mobile.	
5.	Saya merasa fitur-fitur pada aplikasi Octo Mobile sudah memadai.	
6.	Saya merasa masih ada kebutuhan terkait kegiatan perbankan yang belum dapat dipenuhi pada aplikasi Octo Mobile.	
7.	Saya merasa fitur-fitur pada aplikasi Octo Mobile berjalan semestinya.	
8.	Saya merasa kurang familier dengan tampilan dan alur aplikasi Octo Mobile.	
9.	Saya merasa aplikasi Octo Mobile sangat bermanfaat bagi saya.	
10.	Saya perlu didampingi dalam menggunakan aplikasi Octo Mobile.	

Setelah perancangan kuesioner SUS, penulis melakukan diskusi dengan pihak divisi IT terkait kuesioner SUS yang telah dibuat. Tujuan dari diskusi ini adalah untuk mengetahui apakah kuesioner SUS ini sudah mencakup *case* yang ada pada aplikasi Octo Mobile dan kuesioner yang ada pada Tabel 3.1 diterima oleh pihak divisi IT dan disetujui oleh divisi IT Bank CIMB Niaga. Bukti kuesioner telah disetujui terdapat pada Lampiran B.

3.2 Metode *Design Thinking*

Pada penelitian ini, metodologi yang dipakai adalah metode *design thinking*. Metode *design thinking* terdiri dari beberapa tahapan yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Tahapan metode-metode terdapat pada Gambar 3.1 pada bagian yang berwarna biru.

3.2.1 Tahap *Empathize*

Pada tahap *empathize* dilakukan pencarian permasalahan dan kebutuhan pengguna dengan melakukan pengisian kuesioner SUS (*system usability scale*) dan wawancara dengan pengguna aplikasi Octo Mobile dan selama proses pengumpulan data ini, penulis didampingi oleh pegawai bank CIMB Niaga.

a. Pengisian Kuesioner SUS

Kuesioner SUS berisikan 10 pertanyaan tentang pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi Octo Mobile. kuesioner SUS yang diajukan kepada pengguna terdapat pada Tabel 3.1.

b. Wawancara

Selain pengguna mengisi kuesioner *system usability scale* (SUS), dalam proses tersebut peneliti juga melaksanakan wawancara dengan menggunakan pertanyaan terbuka (*open question*) untuk mengetahui alasan di balik skor yang diberikan oleh pengguna pada kuesioner tersebut. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Octo Mobile. Melalui wawancara ini, peneliti berupaya memperoleh informasi rinci tentang interaksi pengguna, kesan pengguna terhadap antarmuka, fitur yang diapresiasi atau mengganggu, serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dengan demikian, wawancara ini memberikan wawasan yang lebih kaya dan detail tentang persepsi dan pengalaman pengguna terhadap aplikasi Octo Mobile.

Dengan menggunakan dua pendekatan tersebut, diharapkan diperoleh pemahaman tentang masalah yang dihadapi oleh pengguna saat menggunakan aplikasi Octo Mobile. Selain itu, dalam proses ini penulis juga melakukan analisis produk dari kompetitor (*competitive analysis*) untuk dievaluasi. Permasalahan yang ditemukan oleh peneliti dalam tahap empati ini akan menjadi dasar untuk mendalami solusi pada tahap berikutnya, yaitu tahap *define*.

3.2.2 Tahap *Define*

Pada tahap *define*, dilakukan pemahaman mendalam terhadap permasalahan dan kebutuhan pengguna dengan mengumpulkan hasil yang telah diperoleh dari proses sebelumnya. Peneliti melakukan pendefinisian masalah dengan tujuan untuk menjelaskan permasalahan secara rinci hingga permasalahan utama dapat diidentifikasi dengan jelas. Dalam upaya mencari solusi, peneliti menggunakan metode *point of view* (POV) dan *how might we* (HMW) (Dimarsa, 2021). Tujuan dari metode ini adalah untuk menggambarkan permasalahan dari sudut pandang pengguna dengan lebih terperinci. Melalui *point of view* (POV), peneliti dapat merumuskan pernyataan yang fokus pada kebutuhan pengguna (*user need*), sementara melalui HMW, peneliti dapat mengajukan pertanyaan terbuka yang menantang untuk menghasilkan solusi yang inovatif. Dengan demikian, tahap *define* memungkinkan peneliti untuk mendefinisikan secara jelas permasalahan yang harus dipecahkan dan menetapkan arah yang lebih terarah dalam mencari solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3.2.3 Tahap *Ideate*

Pada tahap *ideate* peneliti mengembangkan hasil yang didapatkan pada tahap sebelumnya untuk mencari solusi. Untuk mendapatkan solusi yang sesuai dengan permasalahan pengguna, peneliti melakukan pengelompokan ide-ide yang sudah terkumpul berdasarkan kepentingan pengguna.

3.2.4 Tahap *Prototype*

Pada tahap *prototype*, peneliti melakukan interpretasi dan penerjemahan hasil yang telah diperoleh pada tahap sebelumnya menjadi desain *user flow*, *moodboard*, *wireframe low-fidelity* dan *wireframe high-fidelity*. Desain *wireframe high-fidelity* dari hasil perancangan ulang antarmuka aplikasi Octo Mobile tersebut yang akan diuji coba kepada pengguna. Dalam tahap ini, peneliti melakukan pengujian *prototype* kepada pengguna atau responden melalui Google Form atau alat lain yang sesuai. Peneliti telah menyiapkan skenario pengujian berdasarkan permasalahan yang ditemukan pada tahap pencarian masalah dan kebutuhan. Dengan menggunakan skenario yang telah disusun, diharapkan pengujian *prototype* dapat berjalan dengan lancar dan menghasilkan hasil yang sesuai. Hal ini memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengumpulkan umpan balik dan wawasan berharga dari pengguna aplikasi Octo Mobile.

3.2.5 Tahap Test

Setelah tahap *prototype*, tahap berikutnya adalah *testing*. Pada tahap ini, *prototype* yang telah dirancang dan dikembangkan akan diuji secara menyeluruh untuk mengevaluasi fungsionalitas, kesesuaian, dan kinerjanya. Tujuan utama dari tahap *testing* adalah untuk mengidentifikasi kelemahan atau masalah yang mungkin muncul dalam *prototype* aplikasi Octo Mobile dan memastikan kesesuaian dengan harapan atau kebutuhan pengguna.

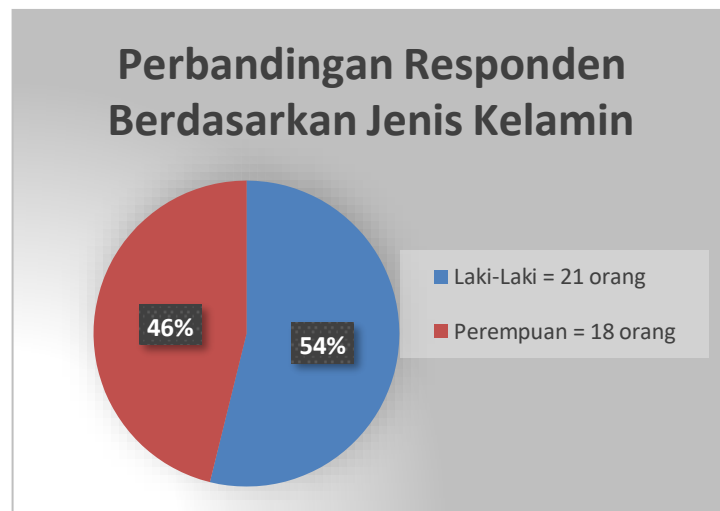
Pada tahap *testing* ini, penulis menggunakan kuesioner *system usability scale* (SUS). Kemudian Hasil kuesioner *system usability scale* (SUS) ini akan digunakan untuk dijadikan bahan perbandingan sebelum dilakukan perancangan ulang antarmuka dan sesudah perancangan ulang antarmuka aplikasi Octo Mobile. Dengan mengidentifikasi hasil akhir SUS yang muncul dan memperbaikinya, harapannya adalah tercipta pengalaman pengguna yang lebih baik dan memastikan aplikasi Octo Mobile dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dengan baik.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

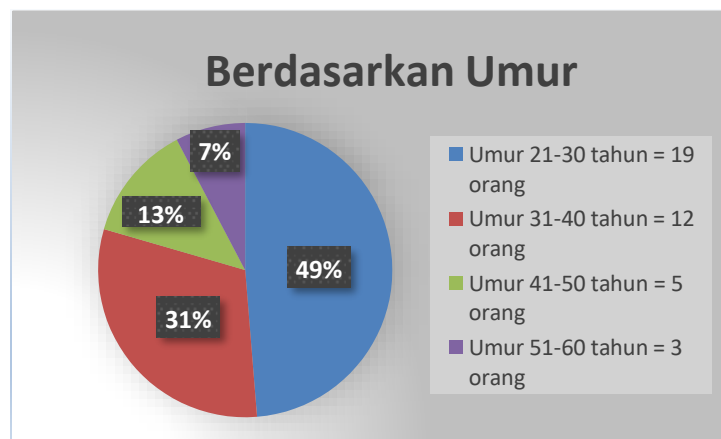
4.1 Tahap *Emphatize*

Tahapan *emphatize* dilakukan peneliti untuk mengetahui permasalahan dan kebutuhan pengguna aplikasi Octo Mobile. Pada tahap ini, peneliti melakukan pengumpulan data secara acak dengan total responden berjumlah 39 pengguna Octo Mobile. Berikut perbandingan responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Gambar 4.1.



Gambar 4. 1 Grafik Perbandingan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada Gambar 4.1, ditunjukkan diagram persentase perbandingan responden pengguna Aplikasi Octo Mobile. Berdasarkan hasil pengumpulan data, didapatkan responden laki-laki sebanyak 21 orang dengan persentase 54% dan responden perempuan sebanyak 18 orang dengan persentase 46%. Adapun perbandingan responden berdasarkan umur pengguna ditunjukkan pada gambar 4.2.



Gambar 4. 2 Grafik Perbandingan Umur

Pada Gambar 4.2, ditampilkan diagram perbandingan responden pengguna aplikasi Octo Mobile berdasarkan Umur. Jumlah responden terbanyak adalah dari umur 21-30 tahun dengan jumlah 19 orang dengan persentase 49%. Selanjutnya, terdapat responden dengan umur 31-40 tahun dengan jumlah 12 orang dengan persentase 31%, terdapat responden pengguna aplikasi Octo Mobile umur 41 tahun sampai dengan umur 50 tahun dengan jumlah 5 orang dengan persentase 13% dan umur 51 tahun sampai 60 tahun dengan jumlah responden sebanyak 3 orang dengan persentasi 7%. Selama proses penelitian, peneliti didampingi oleh salah satu pegawai bank untuk melakukan penelitian. Berikut beberapa fase *emphatize* yang dilakukan sebagai berikut:

a. Mengisi Kuesioner SUS.

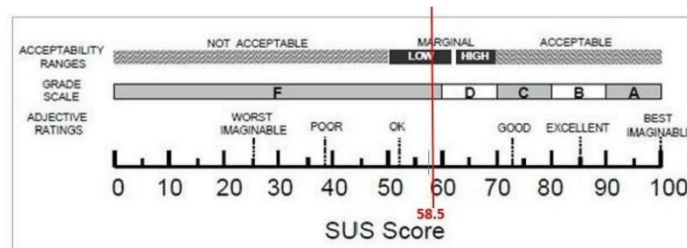
Pada saat bertemu pengguna Octo Mobile, peneliti meminta izin untuk berkenan mengisi kuesioner *system usability scale* (SUS) tentang pengalaman pengguna terhadap penggunaan aplikasi Octo Mobile. Kuesioner *system usability scale* (SUS) yang ada pada Tabel 3.1 berisi 5 pernyataan positif dan 5 pernyataan negatif. Pernyataan yang bernomor ganjil (1, 3, 5, 7, dan 9) adalah pernyataan positif dan pernyataan yang bernomor genap (2, 4, 6, 8, dan 10) adalah pernyataan negatif. Kemudian 10 pernyataan tersebut diberikan kepada pengguna Octo Mobile secara acak. Data hasil pengisian kuesioner SUS terdapat pada Lampiran D, sedangkan hasil perhitungan SUS terdapat pada Tabel 4.1.

Tabel 4. 1 Hasil Skor SUS Octo

Responden	Usia	<i>Gender</i> L/P	Skor SUS	Responden	Usia	<i>Gender</i>	Skor SUS
1.	21	Laki	60	21.	29	Laki	50
2.	22	P	52,5	22.	32	P	60
3.	23	P	57,5	23.	43	Laki	62,5
4.	35	Laki	67,5	24.	37	P	55
5.	26	P	57,5	25.	40	P	50
6.	27	P	57,5	26.	34	Laki	52,5
7.	31	Laki	55	27.	52	Laki	50
8.	34	Laki	52,5	28.	30	P	57,5
9.	25	Laki	72,5	29.	54	Laki	55
10.	37	Laki	62,5	30.	35	P	55
11.	25	P	67,5	31.	28	P	50
12.	42	P	70	32.	26	P	50
13.	29	P	72,5	33.	33	Laki	55
14.	40	Laki	67,5	34.	23	Laki	50
15.	28	Laki	60	35.	24	P	57,5

16.	28	Laki	67,5	36.	53	P	52,5
17.	43	P	65	37.	42	Laki	70
18.	34	P	52,5	38.	25	Laki	55
19.	26	Laki	50	39.	42	Laki	57,5
20.	28	Laki	67,5				
Skor Rata-rata (Skor SUS) Pada Aplikasi Octo Mobile Adalah 58,5%							

Berdasarkan hasil survei pengalaman pengguna Octo Mobile dengan melibatkan 39 responden, survei ini mencakup berbagai karakteristik seperti usia, jenis kelamin, dan jawaban terhadap 10 pertanyaan SUS menggunakan skala *likert*. Hasilnya menunjukkan bahwa skor rata-rata pengguna Octo Mobile sebesar 58,5%. Skor SUS ini termasuk ke dalam *Marginal Low* (hampir tidak dapat diterima) pada *Acceptability Range*, Skala F pada *Grade Scale*, dan peringkat OK pada sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 4.1



Gambar 4. 3 Penerapan Skor SUS

b. Melakukan Wawancara

Sembari pengguna Octo Mobile mengisi kuesioner SUS, peneliti mendalami beberapa alasan pengguna dengan memberikan pertanyaan kenapa memberikan nilai skor tersebut. Peneliti mewawancarai pengguna tentang kekurangan pada tampilan maupun fitur yang diharapkan untuk hadir ke depannya di aplikasi Octo Mobile. Dari 39 responden, terdapat beberapa keluhan dan masukan. Berikut Tabel 4.2 merupakan tabel beberapa keluhan maupun masukan dari pengguna aplikasi Octo Mobile.

Tabel 4. 2 Keluhan atau Masukan dari Pengguna Octo Mobile

No.	Keluhan maupun Masukan dari Pengguna Aplikasi Octo Mobile
1.	Pengguna berharap ke depannya ada fitur beberapa tabungan dalam satu rekening seperti pada aplikasi kompetitor
2.	Pengguna mengeluhkan warna tampilan terlalu terang sehingga terlalu silau dan kurang nyaman dalam penggunaan.
3.	Beberapa pengguna berharap untuk saldo <i>e-Wallet</i> dapat dilihat dari aplikasi Octo Mobile.

4.	Beberapa pengguna mengeluhkan tidak ada fitur <i>topup</i> ShopeePay.
5.	Beberapa pengguna merasa masih sering mengalami kendala <i>login error</i> .
6.	Beberapa pengguna merasa masih sering mengalami kendala kode OTP tidak terkirim.
7.	Beberapa pengguna merasa masih sering mengalami kendala proses <i>loading</i> lama.
8.	Beberapa pengguna mengalami kendala riwayat transaksi kurang lengkap.
9.	Beberapa pengguna mengalami kendala notifikasi <i>delay</i> .

Pada tahap *empathize* peneliti juga melakukan riset dengan melakukan *competitive analysis*. Pada proses ini peneliti mengumpulkan beberapa produk milik kompetitor untuk dianalisis. Selama melakukan analisis produk milik kompetitor, penulis mendapatkan beberapa hal baru yang belum ada pada aplikasi Octo Mobile dari desain, fitur, dan proses bisnisnya. Penulis mendapatkan 2 kompetitor untuk analisis, hasil analisis produk milik kompetitor dijadikan sebagai referensi dalam perancangan solusi untuk desain aplikasi yang baru, gambaran hasil analisis terdapat pada Gambar 4.2. Hasil yang didapatkan peneliti setelah melakukan *research competitive analysis* dari 2 kompetitor sebagai berikut:

- a. Fitur *topup* ShopeePay sudah dapat ditemukan pada pihak kompetitor, sedangkan pada aplikasi Octo Mobile belum tersedia.
- b. Fitur beberapa tabungan pada satu rekening belum tersedia pada aplikasi Octo Mobile.
- c. Warna tampilan pada aplikasi Octo Mobile terlalu terang dibandingkan kompetitornya yang menggunakan warna yang lebih *soft*.
- d. Pada kompetitor memiliki fitur pantau saldo *e-Wallet*.



Gambar 4. 4 *competitive analysis*

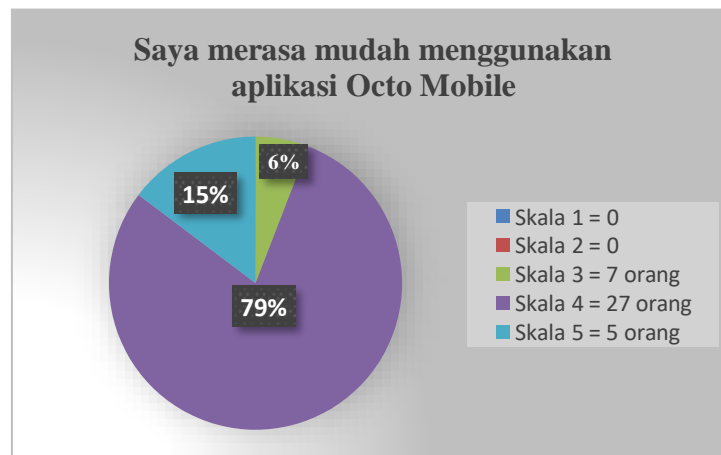
Setelah melakukan tahap *empathize* didapatkan beberapa temuan dari hasil wawancara dengan pengguna, kemudian akan diproses pada tahap *define*. Sementara itu, hasil dari tahap *competitive analysis* akan dijadikan bahan acuan dalam tahap *ideate*.

4.2 Tahap *Define*

Dalam tahap *define*, hasil yang didapat dalam proses *emphatize* dari responden kemudian didefinisikan secara lebih jelas agar dapat fokus pada inti dari permasalahan.

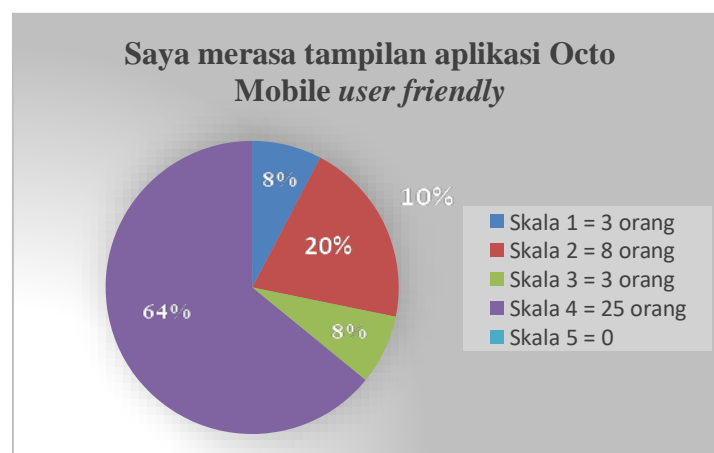
4.2.1 Analisis Jawaban Responden Terhadap Skala SUS

Pada kuesioner SUS, pernyataan ganjil merupakan pernyataan yang bersifat positif. Pernyataan ganjil yaitu pernyataan 1, 3, 5, 7, dan pernyataan 9. Berdasarkan Gambar 4.5, sebesar 79% responden setuju dan 15% responden sangat setuju bahwa responden merasa mudah dalam menggunakan aplikasi Octo Mobile. Angka tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa mudah dalam menggunakan aplikasi Octo Mobile.



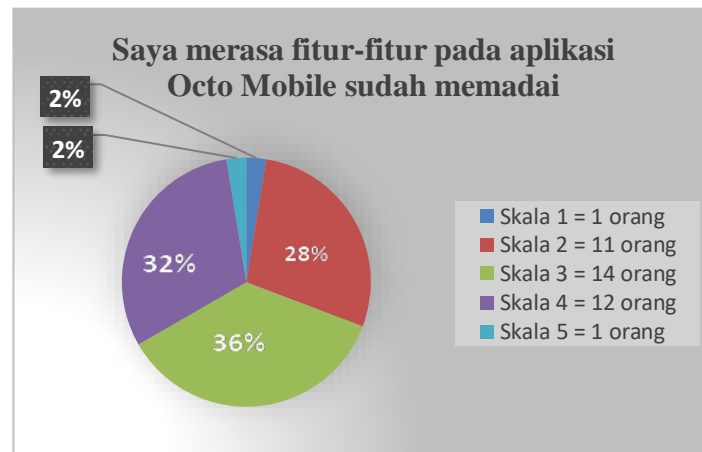
Gambar 4. 5 Grafik Hasil Pertanyaan 1

Berdasarkan Gambar 4.6, sebesar 64% responden setuju bahwa responden merasa tampilan aplikasi Octo Mobile *user friendly*. Angka tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa tampilan aplikasi Octo Mobile *user friendly*.



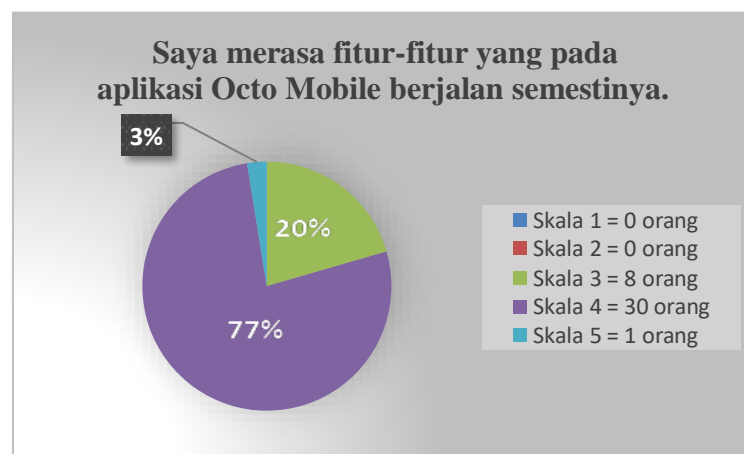
Gambar 4. 6 Grafik Hasil Pernyataan 3

Pada pernyataan nomor 5, sebesar 36% menyatakan ragu-ragu akan fitur-fitur yang sudah memadai di dalam aplikasi Octo Mobile, 32% setuju bahwa fitur-fitur sudah memadai dan 2% sangat setuju fitur-fitur sudah memadai. Gambar 4.7 menunjukkan grafik hasil pernyataan 5



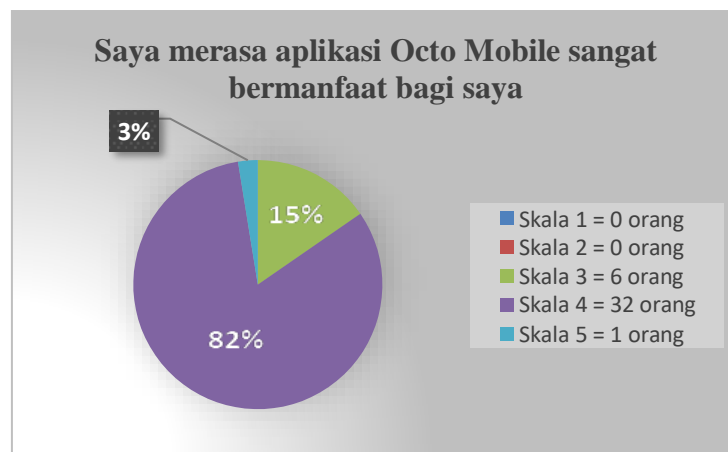
Gambar 4. 7 Grafik Hasil Pernyataan 5

Berdasarkan Gambar 4.8, sebesar 77% responden setuju dan 3% responden sangat setuju bahwa responden merasa fitur-fitur yang ada pada aplikasi Octo Mobile berjalan semestinya.



Gambar 4. 8 Grafik Hasil Pernyataan 7

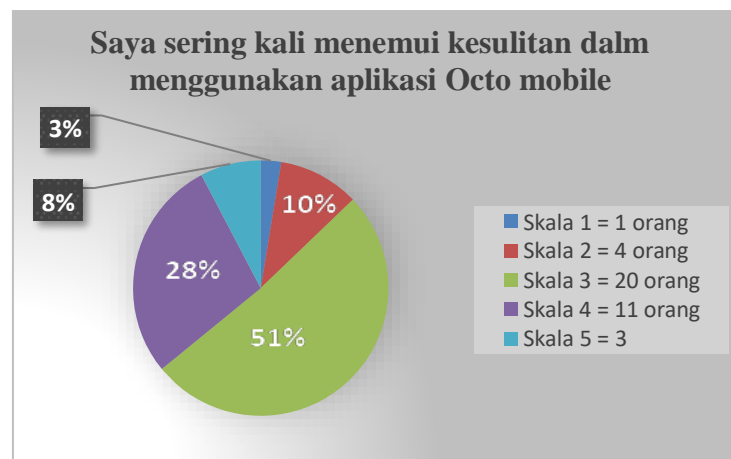
Pada pernyataan nomor 9, sebesar 82% responden setuju aplikasi Octo Mobil sangat bermanfaat, sebesar 3% responden sangat setuju aplikasi Octo Mobile sangat bermanfaat dan 15% responden yang ragu-ragu dalam menjawab pernyataan ini. Gambar 4.9 menunjukkan hasil pernyataan 9.



Gambar 4. 9 Grafik Hasil Pernyataan 9

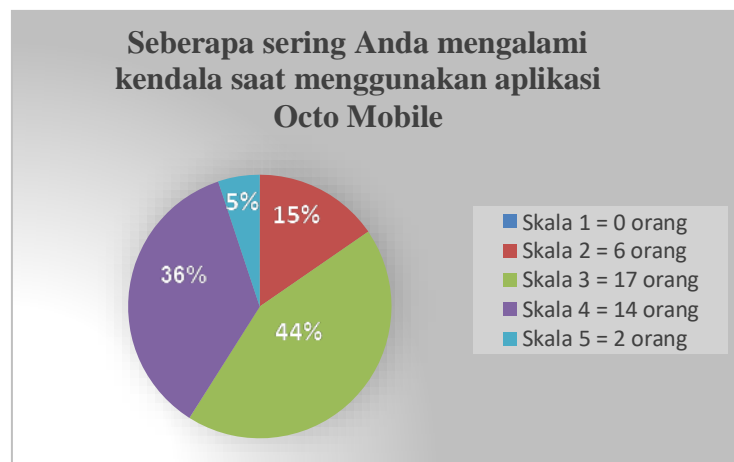
Kebalikan dari pernyataan bernomor ganjil yang menunjukkan pernyataan positif, pernyataan bernomor genap menunjukkan pernyataan negatif. Artinya apabila responden memberikan pendapat setuju atau sangat setuju, hal tersebut merupakan nilai negatif atau ada hal yang perlu diperbaiki dari aplikasi Octo Mobile.

Berdasarkan Gambar 4.10 hasil pernyataan 2 dari 39 responden, sebesar 28% setuju dan 8% sangat setuju bahwa responden sering kali menemui kesulitan dalam menggunakan aplikasi Octo Mobile.



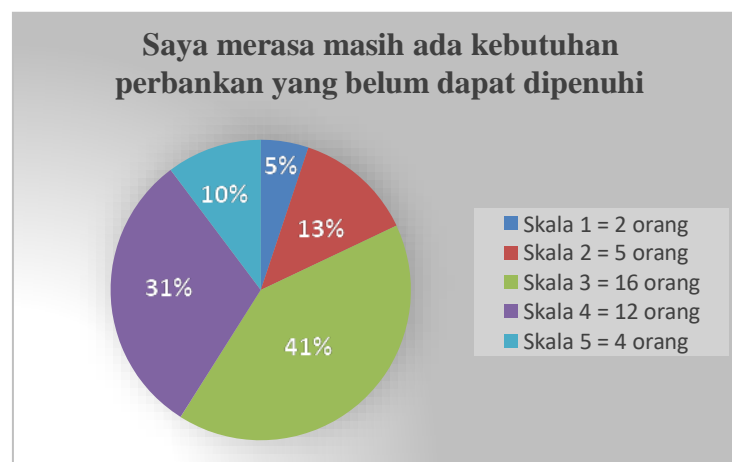
Gambar 4. 10 Grafik Hasil Pernyataan 2

Berdasarkan Gambar 4.11 hasil pernyataan 4, sebesar 36% setuju dan 5% sangat setuju bahwa responden sering mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi Octo Mobile. 36% terdiri dari 14 orang responden dan 5% terdiri dari 5 orang responden dari total keseluruhan responden 39 orang



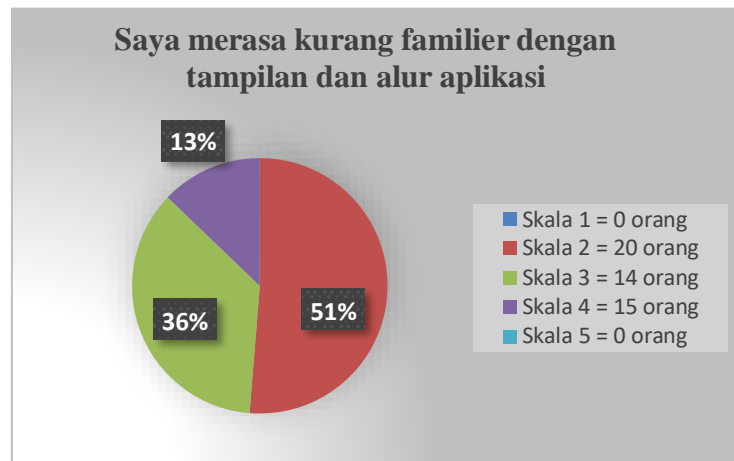
Gambar 4. 11 Grafik Hasil Pernyataan 4

Berdasarkan Gambar 4.12 hasil pernyataan 6 dari total 39 responden, sebesar 31% setuju dan 10% sangat setuju bahwa responden sering mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi Octo Mobile. Hasil 31% terdiri dari 12 orang responden dan 10% terdiri dari 4 orang responden.



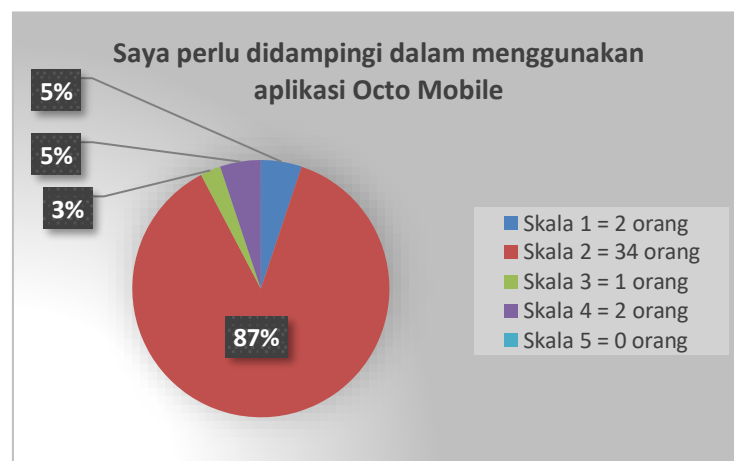
Gambar 4. 12 Grafik Hasil Pernyataan 6

Berdasarkan Gambar 4.13 hasil pernyataan 8 dari total 39 responden, sebesar 31% setuju dan 10% sangat setuju bahwa responden sering mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi Octo Mobile. Hasil 31% terdiri dari 12 orang responden dan 10% terdiri dari 4 orang responden.



Gambar 4. 13 Grafik Hasil Pernyataan 8

Berdasarkan Gambar 4.14 hasil pernyataan 10 dari total 39 responden, sebesar 87% tidak setuju dan hanya 5% sangat setuju bahwa responden perlu didampingi dalam menggunakan aplikasi Octo Mobile. Hasil 87% terdiri dari 34 orang responden dan 5% terdiri dari 2 orang responden.



Gambar 4. 14 Grafik Pernyataan 10

Berdasarkan sepuluh pernyataan pada kuesioner SUS yang diberikan kepada 39 pengguna aplikasi Octo Mobile apabila diurutkan berdasarkan pernyataan dengan hasil yang paling positif dari yang tertinggi hingga terendah ditunjukkan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Urutan Pernyataan dengan Hasil Paling Positif

Urutan	Pernyataan (P)	A	B	Hasil
1	P1	79	15	94%
2	P10	87	5	92%
3	P9	82	3	85%

4	P7	77	3	80%
5	P3	64	0	64%
6	P8	51	0	51%
7	P5	32	2	35%
8	P6	13	5	18%
9	P4	15	0	15%
10	P2	10	3	13%

Keterangan:

- A = Setuju (Pernyataan Positif)
 Tidak Setuju (Pernyataan Negatif)
- B = Sangat Setuju (Pernyataan Positif)
 Sangat Tidak Setuju (Pernyataan Negatif)
- P = Pernyataan

4.2.2 Analisis Wawancara Keluhan Pengguna

Proses pendefinisian masalah dilakukan dengan menjabarkan setiap kemungkinan permasalahan yang dialami pengguna saat menggunakan aplikasi Octo Mobile berdasarkan pengujian dan wawancara pengguna. Pada proses ini, penulis membagi dua macam topik kendala pengguna (kendala sistem dan kendala UI/UX). Terkait kendala sistem, penulis langsung berkonsultasi dengan divisi IT bank CIMB Niaga Yogyakarta. Hasil dari berkonsultasi dengan pihak divisi IT terdapat pada Lampiran C.

Kemudian untuk kendala UI/UX, penulis menjabarkan melalui *point of view* (POV) pada Tabel 4.4. POV diperoleh dengan mengkombinasi antara *user need* (apa yang kita ketahui tentang kebutuhan pengguna atau keinginan pengguna) dengan *insight* (yang didapatkan dari proses *Empathize*) (Sakit, 2021).

Tabel 4. 4 POV

<i>User Need</i>	<i>Insight</i>
Pengguna memiliki keinginan untuk dapat <i>topup</i> ShopeePay.	Pengguna merasa susah apabila <i>topup</i> ShopeePay harus lewat transfer antar bank.
Pengguna ingin memiliki beberapa tabungan dalam satu rekening yang sama.	Belum adanya fitur tersebut, sehingga pengguna masih merasa susah dalam membagikan uang pada setiap kebutuhan.
Pengguna menginginkan untuk dapat memantau saldo <i>e-Wallet</i> dalam satu aplikasi.	Pengguna ingin dapat memantau saldo <i>e-Wallet</i> langsung dari satu aplikasi agar tidak ribet dan

	apabila ada salah satu saldo <i>e-Wallet</i> yang kurang, pengguna dapat langsung <i>topup</i> .
Pengguna menginginkan agar warna dari aplikasi Octo Mobile dibuat lebih <i>soft</i> .	Pengguna merasa kurang nyaman dengan tampilan warna yang terlalu terang.

Dalam tahap ini, penulis juga menggunakan metode *How Might We* (HMW) untuk memperluas perspektif dalam menyelesaikan masalah. Metode *How Might We* bekerja dengan mengubah pernyataan menjadi pertanyaan. Intinya, masalah yang telah diidentifikasi dalam proses pendefinisian masalah diubah menjadi pertanyaan yang dimulai dengan "how" atau "bagaimana". Metode *How Might We* digunakan untuk mencari informasi dan langkah-langkah solusi yang dapat diterapkan. Tabel 4.5 menunjukkan hasil dari proses *How Might We*.

Tabel 4. 5 *How Might We*

<i>How Might We?</i>
Bagaimana untuk dapat membuat proses <i>topup</i> ShopeePay lebih mudah, cepat, dan dapat diakses oleh seluruh pengguna Octo Mobile?
Bagaimana caranya untuk dapat mendesain fitur yang memungkinkan pengguna untuk memiliki beberapa tabungan dalam satu rekening dengan mudah dan efisien?
Bagaimana caranya untuk dapat memberikan info saldo <i>e-Wallet</i> pengguna dengan antarmuka yang <i>user-friendly</i> dalam satu aplikasi yang terintegrasi?
Bagaimana caranya membuat warna tampilan pada aplikasi Octo Mobile agar lebih nyaman saat digunakan?

4.3 Tahap *Ideate*

Pada tahap ini, dilakukan proses pengumpulan ide dengan menggunakan teknik *brainstorming* yang bertujuan untuk mendapatkan ide-ide penyelesaian masalah yang ada. Tidak ada batasan jumlah ide, namun fokus tetap pada penyelesaian masalah inti. Ide-ide tersebut akan diolah dan diurutkan kembali berdasarkan aspek kepentingan pengguna dan aspek pengembangan aplikasi Octo Mobile. Berikut adalah hasil pengumpulan ide:

- a. Menambahkan fitur *topup* ShopeePay pada menu yang sudah ada.
- b. Membuat nama fitur untuk membuat beberapa tabungan pada satu rekening agar mudah diidentifikasi.
- c. Memberikan nama fitur beberapa tabungan dalam satu rekening dengan nama fitur Tabunganku. Nama ini bersifat sementara dikarenakan penulis sekaligus yang akan mendesain ulang antarmuka (UI) aplikasi Octo Mobile, hal ini hanya sekedar memberi identitas fitur agar mudah dijabarkan.

- d. Fitur Tabunganku terletak pada halaman Home agar mudah dicari.
- e. Fitur Tabunganku terletak pada halaman Home > Transfer.
- f. Pada fitur Tabunganku terdapat menu yang dapat mengatur *goals* agar pengguna dapat menargetkan apa yang ingin dicapai.
- g. Menambahkan fitur untuk mengecek saldo *e-wallet* yang terletak pada menu Home > Tagihan & Isi Ulang > eWallet, kemudian begitu diklik terdapat 2 pilihan menu (menu *topup* dan menu cek saldo).
- h. Menambahkan fitur informasi saldo pada halaman Home > eWallet kemudian informasi saldo terletak pada bagian bagian samping masing-masing *e-wallet*.
- i. Membuat tampilan Octo Mobile lebih didominasi warna putih dikarenakan warnanya lebih netral (Sany & Isfiaty, 2018).
- j. Menambahkan logo gurita Octo Mobile dengan berciri khas warna merah dan terdapat tulisan Octo Mobile untuk lebih memperkuat nilai *branding* dan ciri khas pada aplikasi Octo Mobile.

Setelah semua ide-ide terkumpul, penulis memulai proses pengelompokan setiap ide berdasarkan dampaknya terhadap pengguna dan pengembangan aplikasi. Hasil dari proses pengelompokan ide dan dampak pada bagi pengguna dapat dilihat pada Tabel 4.6.

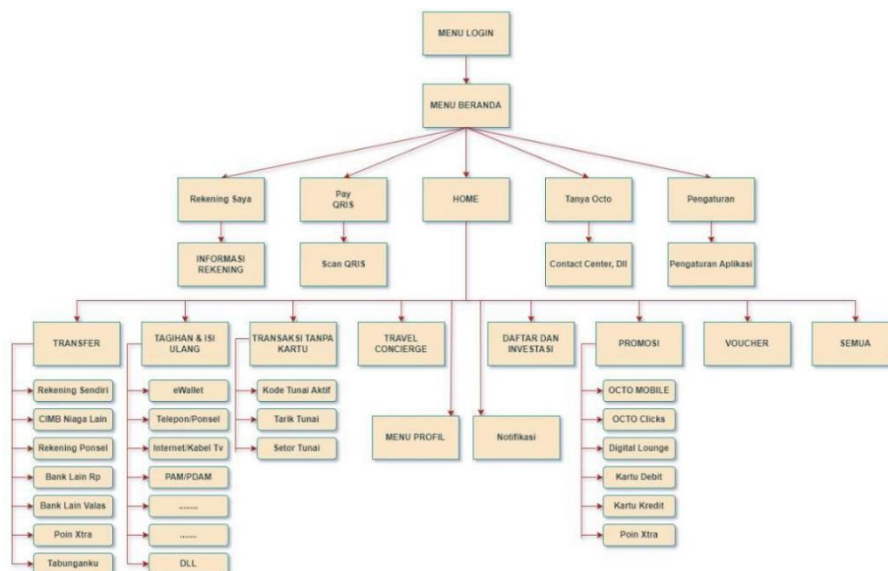
Tabel 4. 6 Pengelompokan Ide dan Dampak

No.	Ide	Dampak Bagi Pengguna
1.	Menambahkan fitur <i>topup</i> ShopeePay pada pada bagian menu eWallet yang sudah ada.	Pengguna dengan mudah melakukan <i>topup</i> saldo ShopeePay hanya dengan cara memasukkan nomor ShopeePay.
2.	Menambahkan fitur baru yang penulis memberi fitur Tabunganku, nama fitur tersebut hanya sementara. Tabunganku adalah fitur yang dapat membuat berapa tabungan pada rekening yang sama. Fitur ini terletak pada menu Home > Transfer dikarenakan fitur ini masih berhubungan dengan perpindahan dana dan membuat tampilan lebih simpel.	Pengguna dapat membuat tabungan-tabungan pada satu rekening yang sama dengan mudah, sehingga pengguna bisa mememanajemenkan keuangan sesuai kebutuhan masing-masing dan dapat mengatur <i>goals/target</i> dalam tabungan yang dibuat.
3.	Dengan menambahkan info saldo <i>e-wallet</i> di samping pilihan masing-masing <i>e-wallet</i> yang ada pada aplikasi Octo Mobile	Memudahkan pengguna Octo Mobile dalam melihat saldo <i>e-wallet</i> , sehingga pengguna tidak perlu mengecek satu-satu pada aplikasi <i>e-wallet</i> .

4.	Penulis membuat tampilan halaman <i>login</i> yang sebelumnya didominasi warna merah menjadi warna putih dan tidak lupa menambahkan logo gurita Octo Mobile yang berwarna merah sebagai <i>branding</i> dan ciri khas aplikasi Octo Mobile.	Pegguna Octo Mobile merasa lebih nyaman dalam menggunakan aplikasi Octo Mobile dikarenakan warna tampilan Octo Mobile didominasi warna putih. Warna putih termasuk warna netral sehingga pengguna lebih nyaman dalam menggunakan.
----	---	---

4.4 Tahap Prototype

Proses desain ulang yang akan dilakukan dalam tahap ini yaitu membuat *user flow*, *moodboard*, dan *wireframe*. Sebelum memulai pembuatan *user flow* dan *wireframe*, penulis menyusun *sitemap* aplikasi Octo Mobile. Penyusunan *sitemap* sebagai struktur utama aplikasi dan menentukan *flow* tiap fitur di dalamnya. Informasi dan konten isi dalam tiap fitur akan menyesuaikan *sitemap*. *Sitemap* ditunjukkan pada Gambar 4.3.



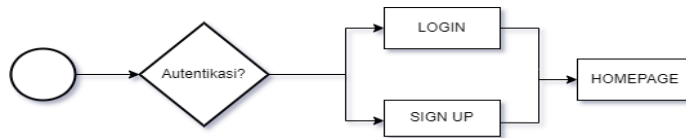
Gambar 4. 15 Sitemap Octo Mobile

4.4.1 User Flow

User flow yang dirancang oleh penulis berfungsi untuk menggambarkan serangkaian langkah-langkah yang dilakukan oleh pengguna dalam rangka menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan tertentu. Hanya pada bagian yang dirancang ulang saja yang dibuat *user flow*-nya.

User Flow Homepage

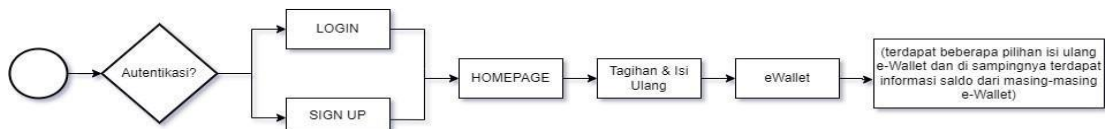
User flow ini menggambarkan tampilan awal setelah pengguna Octo Mobile melakukan *login* atau *sign up*. Adapun *user flow homepage* dapat dilihat pada Gambar 4.16.



Gambar 4. 16 *User Flow Homepage*

User Flow Melihat Saldo E-Wallet

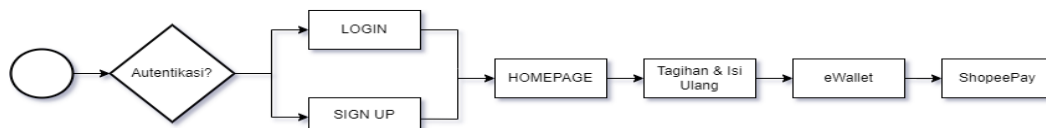
Pada *user flow* menggambarkan bagaimana cara melihat beberapa saldo *e-wallet* pada aplikasi Octo Mobile. *User flow* tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.17.



Gambar 4. 17 *User Flow Melihat Saldo eWallet*

User Flow Topup Saldo ShopeePay

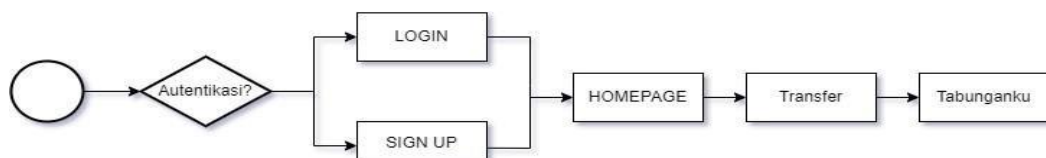
Pada *user flow* menggambarkan bagaimana cara *topup* saldo ShopeePay pada aplikasi Octo Mobile. *User flow* tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.18.



Gambar 4. 18 *User Flow Topup Saldo ShopeePay*

User Flow Fitur Tabunganku

Pada *user flow* ini menggambarkan bagaimana cara melihat fitur Tabunganku pada aplikasi Octo Mobile. *User flow* tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.19.



Gambar 4. 19 *User Flow Tabunganku*

4.4.2 Moodboard

Sesuai dengan namanya, pembuatan *moodboard* yang dilakukan penulis bertujuan untuk menciptakan suasana *mood*/emosional yang *positif* dalam merancang desain. Hasil yang didapatkan dalam pembuatan *moodboard* ini berupa warna, *style*, *icon*, dan *font*. Adapun hasil pembuatan *moodboard* dapat dilihat pada Gambar 4.20.



Gambar 4. 20 *Moodboard*

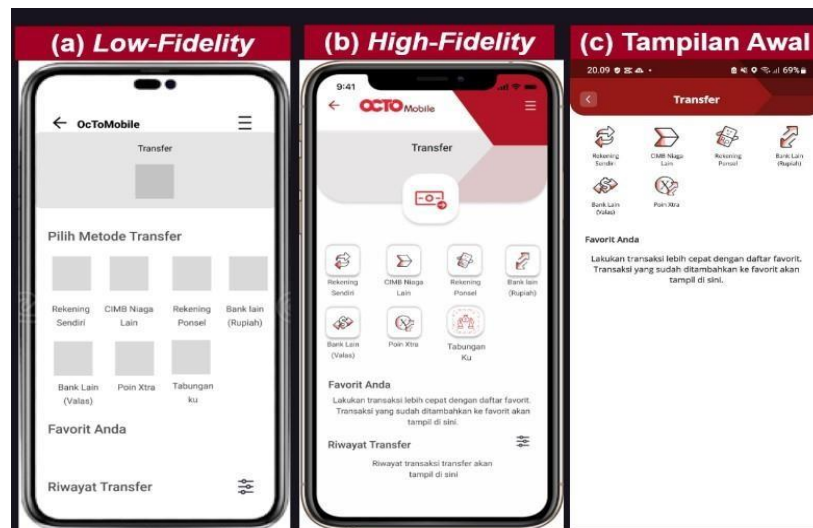
4.4.3 Wireframe

Berikut adalah hasil *wireframe* dari aplikasi Octo Mobile yang telah diperbahruhi berdasarkan hasil penelitian ini.

Wireframe Login/Sign Up

Rancangan *wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman *login/sign up* dapat dilihat pada Gambar 4.21 *Wireframe Login/SignUp*. Pengguna yang sudah pernah mendaftar sebelumnya, tinggal mengisikan User ID atau pakai *fingerprint* yang terdaftar mereka untuk masuk ke dalam aplikasi, peletakan tiap elemen telah disesuaikan mengikuti desain umum. Pada tampilan ini, terdapat beberapa perbedaan. Pada tampilan awal *login* terlalu terang sehingga beberapa pengguna merasa kurang nyaman, oleh karena itu penulis mengurangi warna merah dengan diganti warna putih yang lebih dominan agar warnanya lebih netral (Sany & Isfiaty, 2018) dan menambah logo *octopus* merah yang merupakan logo Octo Mobile agar kesan ciri khas aplikasi Octo Mobile tetap kuat. Penempatan *form* isian *login* diposisikan agak ke tengah agar lebih nyaman dalam pengisian.

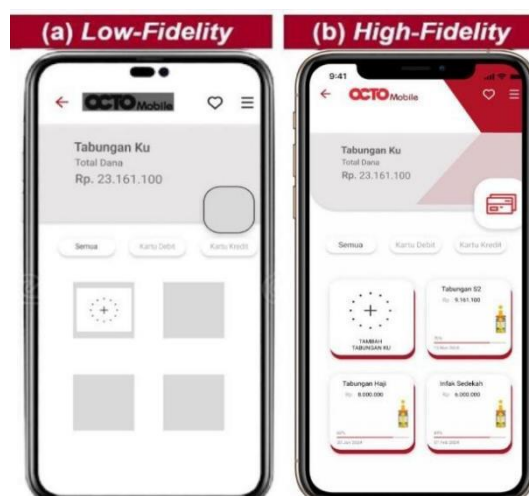
penulis juga menambahkan menu Tabunganku pada halaman Transfer ini. Pada halaman ini yang terdapat beberapa perbedaan antara yang sudah dirancang ulang dengan tampilan awalnya. Pada tampilan ini, penulis menurunkan *button* menu agar mudah dijangkau dengan jari, menambahkan menu riwayat transfer, beserta pilihan *filter* waktu dan menambahkan fitur Tabunganku agar pengguna dapat membuat tabungan lebih dari satu pada satu rekening yang sama.



Gambar 4. 23 Wireframe Halaman Transfer

Wireframe Halaman Tabunganku

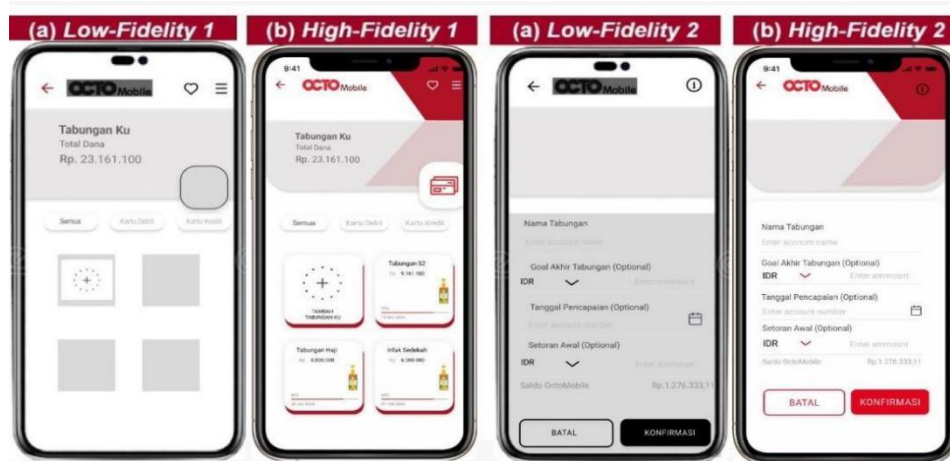
Perancangan *wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman Tabunganku dapat dilihat pada Gambar 4.24. Fitur Tabunganku diharapkan dapat memudahkan pengguna dalam mengatur keuangan sesuai kebutuhan dikarenakan pengguna dapat membuat beberapa tabungan pada satu rekening.



Gambar 4.24 Wireframe Halaman Tabunganku

Wireframe Halaman Fitur Tabunganku

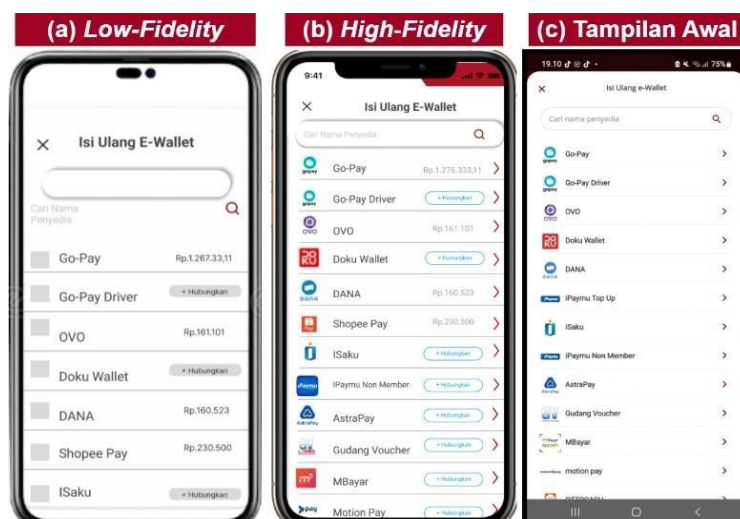
Pada fitur Tabunganku juga terdapat menu Goal Akhir Tabungan dan Tanggal Pencapaian yang dapat dilihat pada *high-fidelity* 2. Pengguna nantinya dapat mengatur sesuai kebutuhan pengguna.



Gambar 4.25 Wireframe Halaman Fitur Tabunganku

Wireframe Halaman eWallet

Rancangan *wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman eWallet terdapat pada Gambar 4.26. Pada rancangan hasil desain ulang antarmuka yang dilakukan penulis terdapat menu informasi saldo eWallet. Peletakkan informasi saldo di samping masing-masing menu pilihan eWallet dapat mempermudah pengguna untuk mengetahui saldo *e-Wallet* dan tentunya tampilan lebih minimalis dibanding kompetitor yang peletakkan di menu sendiri.



Gambar 4. 26 Wireframe Halaman eWallet

4.5 Testing

Pada tahap pengujian *prototype*, dilakukan validasi solusi berdasarkan permasalahan yang telah ditentukan pada tahap *empathize*. Tahapan pengujian ini melibatkan pengujian *prototype* untuk mendapatkan umpan balik. Tujuan utama dari tahap ini adalah memvalidasi solusi desain yang telah dibuat.

Proses pengujian ini dilakukan dengan melibatkan responden yang akan memberikan umpan balik terhadap *prototype* yang telah dibuat. Umpan balik dari responden sangat berharga untuk memperbaiki solusi desain yang mungkin tidak sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan pengguna.

Metode *testing* yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap *prototype* aplikasi Octo Mobile adalah dengan menggunakan *system usability scale* (SUS). Pertanyaan SUS terdapat pada Tabel 4.7. Metode ini digunakan karena dapat memberikan informasi yang berguna tentang tingkat kepuasan pengguna pada *prototype* yang dirancang. Selain itu, skor ini juga dapat membantu dalam membandingkan efektivitas dalam melakukan perancangan ulang aplikasi Octo Mobile.

Tabel 4. 7 Kuesioner SUS *Prototype* Octo Mobile

No.	Pertanyaan	Skala 1-5
1.	Saya merasa mudah menggunakan <i>Prototype</i> aplikasi Octo Mobile.	
2.	Saya sering kali menemui kesulitan dalam menggunakan <i>Prototype</i> aplikasi Octo Mobile.	
3.	Saya merasa tampilan <i>Prototype</i> aplikasi Octo Mobile termasuk <i>user friendly</i> .	
4.	Seberapa sering Anda mengalami kendala saat menggunakan <i>Prototype</i> aplikasi Octo Mobile.	
5.	Saya merasa fitur-fitur pada <i>Prototype</i> aplikasi Octo Mobile sudah memadai.	
6.	Saya merasa masih ada kebutuhan terkait kegiatan perbankan yang belum dapat dipenuhi pada aplikasi <i>Prototype</i> Octo Mobile.	
7.	Saya merasa fitur-fitur pada <i>Prototype</i> aplikasi Octo Mobile berjalan semestinya.	
8.	Saya merasa kurang familier dengan tampilan dan alur <i>Prototype</i> aplikasi Octo Mobile.	
9.	Saya merasa aplikasi Octo Mobile sangat bermanfaat bagi saya.	

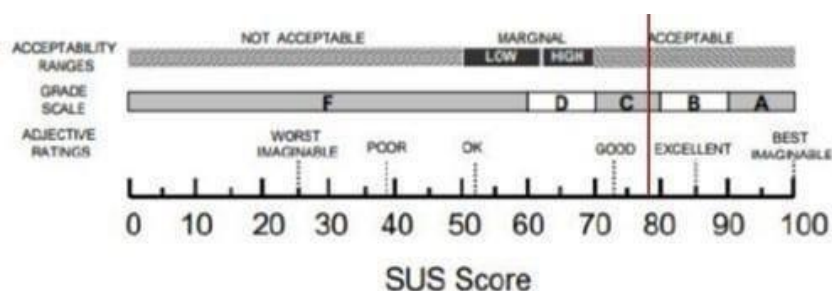
10.	Saya perlu didampingi dalam menggunakan <i>Prototype</i> aplikasi Octo Mobile.	
-----	--	--

Pada pengujian *prototype* aplikasi Octo Mobile ini sama halnya dengan sebelumnya yaitu proses pengumpulan data pada aplikasi Octo Mobile dengan metode SUS. 10 pertanyaan kuesioner SUS diberikan secara acak dengan berbagai variasi data (usia, *gender*, jawaban). Kuesioner SUS dilakukan pada tahap awal dan akhir bertujuan sebagai skor pembanding sebelum dan setelah perancangan ulang tampilan aplikasi Octo Mobile.

Tabel 4. 8 Skor Akhir SUS *Prototype* Octo Mobile

Responden	Usia	Gender	Skor SUS	Responden	Usia	Gender	Skor SUS
1	36	L	80	9	43	L	85
2	30	L	78	10	20	P	88
3	39	L	78	11	34	P	68
4	24	P	55	12	40	P	80
5	26	P	73	13	47	L	85
6	38	L	98	14	58	L	88
7	38	P	55	15	26	L	78
8	33	P	90	SKOR AKHIR SUS : 78,6%			

Pada Tabel 4.8 terdapat hasil skor akhir SUS pada *prototype* aplikasi Octo Mobile diperoleh 15 responden dengan berbagai jawaban dari 10 pertanyaan SUS, data asli skor SUS *prototype* terdapat pada Lampiran F. Hasil skor pengujian dari 15 responden adalah 78,6%. Seperti yang terlihat pada Gambar 4.27, skor *system usability scale* (SUS) ini termasuk ke dalam *ACCEPTABLE* (Dapat Diterima) pada *Acceptability Range*, Skala C mendekati B pada *Grade Scale* dan peringkat *GOOD* mendekati *EXCELLENT*.



Gambar 4. 27 Penerapan skor SUS akhir

Pada Gambar 4.27 merupakan hasil skor *system usability scale* (SUS) dari perancangan ulang tampilan aplikasi Octo Mobile. Hasil ini lebih tinggi dari sebelum dilakukan perancangan ulang. Hasil skor SUS sebelum perancangan ulang adalah 58,5%, skor tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.1 dan penerapan skor SUS sebelum perancangan ulang pada Gambar 4.3. Hasil skor SUS yang lebih tinggi ini menandakan tingkat kepuasan pengguna Octo Mobile lebih meningkat dari melakukan perancangan ulang antarmuka aplikasi Octo Mobile.

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian pengalaman pengguna Octo Mobile yang telah dilakukan ini didapatkan kesimpulan yaitu:

- a. Setelah dilakukan evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) pada aplikasi Octo Mobile, penulis menyimpulkan bahwa pengguna Octo Mobile masih merasakan kurang puas dalam penggunaan Octo Mobile. Penulis mengetahui hal tersebut dari hasil skor SUS sebesar 58,5% dari 39 responden. Hasil skor tersebut masuk kedalam kategori *MARGINAL LOW* pada *Acceptability Range*, yang artinya pengguna masih dapat memakai aplikasi Octo Mobile akan tetapi *user experience* masih kurang baik dikarenakan masih terdapat kendala.
- b. Penulis berhasil mengidentifikasi beberapa kendala yang dihadapi oleh pengguna Octo Mobile dari hasil wawancara. Beberapa masalah yang diidentifikasi antara lain: tidak adanya fitur *topup* ShopeePay, tidak dapat melihat saldo *e-wallet* pada aplikasi Octo Mobile, tidak adanya fitur beberapa tabungan dalam satu rekening Octo Mobile, kendala warna tampilan terlalu terang, proses *loading* lama, notifikasi yang terlambat masuk, notifikasi kurang lengkap, kendala OTP tidak terkirim.
- c. Untuk mengatasi beberapa kendala tersebut, penulis melakukan diskusi dengan divisi IT Bank CIMB Niaga KCS Yogyakarta terkait kendala sistem dan penulis melakukan perancangan ulang antarmuka aplikasi Octo Mobile.
- d. Setelah dilakukan proses perancangan ulang antarmuka aplikasi Octo Mobile dan pengujian terhadap responden, didapatkan hasil bahwa desain aplikasi yang baru memudahkan pengguna melakukan aktivitas dalam aplikasi. Peningkatan UI/UX pada aplikasi Octo Mobile dapat dibuktikan dari hasil perbandingan hasil skor *System Usability Scale*. Hasil skor SUS sebelum perancangan ulang antarmuka aplikasi Octo Mobile adalah 58,5%. Hasil tersebut termasuk di bawah standar umum SUS (Yuliyana et al., 2019). Kemudian setelah dilakukan perancangan ulang sesuai dari kendala dan masukan pengguna, skor SUS setelah perancangan ulang adalah 78,6%. Skor SUS ini termasuk ke dalam *ACCEPTABLE* (Dapat Diterima) pada *Acceptability Range* dan peringkat *GOOD* mendekati *EXCELLENT*. Hasil perancangan ulang aplikasi Octo Mobile lebih tinggi dari sebelum melakukan perancangan ulang, hal ini menandakan bahwa tingkat kepuasan pengalaman pengguna meningkat.

- e. Setelah melakukan seluruh proses untuk memahami kebutuhan dan permasalahan pengguna. Hasilnya adalah menghadirkan solusi pada aplikasi Octo Mobile adalah dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam mengakses aplikasi Octo Mobile.
- f. Hasil dari Penelitian Pengalaman Pengguna Aplikasi Octo Mobile diharapkan dapat memberi manfaat bagi siapa saja membaca, terutama pihak Bank Cimb Niaga yang dapat menjadikan acuan untuk pengembangan aplikasi Octo Mobile ke depannya.

5.2 Saran

Terdapat beberapa saran untuk penelitian ke depannya, yaitu:

- a. Pada proses *empathize*, dalam pencarian masalah dan kebutuhan pengguna apabila kondisi dan waktu masih memungkinkan disarankan untuk menambah jumlah responden. Tujuannya untuk mendapatkan pandangan yang lebih luas terkait permasalahan dan kebutuhan pengguna dalam penggunaan aplikasi tersebut.
- b. Saat melakukan wawancara dengan pengguna untuk mengumpulkan data tentang masalah dan kebutuhan, peneliti harus berusaha untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin tentang kendala yang dialami oleh pengguna. Hal ini dilakukan dengan cara menggali secara mendalam mengenai masalah-masalah yang mereka hadapi.
- c. Pada proses *usability testing*, disarankan untuk mempertimbangkan penambahan instrumen penilaian lain guna memperoleh hasil yang lengkap dan mencakup setiap aspek yang relevan. Dengan melibatkan instrumen penilaian yang beragam, pengujian *usability* dapat memberikan pemahaman yang lebih tentang pengalaman pengguna, kinerja aplikasi, dan interaksi dengan antarmuka pengguna. Instrumen penilaian tambahan seperti survei kepuasan pengguna, pengamatan langsung, atau metode pengukuran kinerja dapat digunakan untuk melengkapi penilaian *usability* dan menggali lebih dalam aspek-aspek yang perlu diperhatikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifan, M., Apriani, H., & Akbar, T. (2022). Perancangan Cergam Tadashi Maeda sebagai Samurai Jepang Pembela Kemerdekaan Indonesia. *Cipta*, 1(2), 155–168.
- Aprilia, P. (2020). Mengenal user interface: Pengertian, kegunaan, dan contohnya. *Pesan Disampaikan Dalam* <https://www.niagahoster.co.id/Blog/User-Interface>.
- Asfour, H. K., & Haddad, S. I. (2014). The Impact of Mobile Banking on Enhancing Customers' E-Satisfaction: An Empirical Study on Commercial Banks in Jordan. *International Business Research*, 7(10). <https://doi.org/10.5539/ibr.v7n10p145>
- Bank, C., & Cao, J. (2014). Web UI design best practices. *Mountain View: UXPin*.
- Batmetan, J. R., Komansilan, T., & Parera, A. (2020). Model design thinking pada perancangan aplikasi mobile learning. *Ismart Edu: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 1(02).
- Brooke, J. (1996). SUS: A “Quick and Dirty” Usability Scale. *Usability Evaluation In Industry*, November 1996, 207–212. <https://doi.org/10.1201/9781498710411-35>
- CIMB Niaga. (2021). Octo Mobile CIMB Niaga dinobatkan sebagai “The Most Innovative Mobile Banking Apps in Indonesia” oleh Global Business Outlook. <https://www.cimbniaga.co.id/id/tentang-kami/berita/octo-mobile-cimb-niagadinobatkan-sebagai--the-most-innovative-m>
- Dewi, N. A. P., Utami, S., & Pradnyandari, K. A. D. R. (2021). Fashion For Alpha Generation. *VISWA DESIGN: Journal of Design*, 1(1), 32–41.
- Diatias, F. (2022). *TA: IMPLEMENTASI DESAIN UI/UX PADA WEB PORTAL UNIT KEGIATAN MAHASISWA DI POLITEKNIK NEGERI LAMPUNG* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Lampung).
- Dimarsa, A. (2021). *Perancangan kemasan obat edukatif untuk mendukung pemahaman anak mengenai pentingnya konsumsi obat menggunakan metode design thinking*.
- El Ghiffary, M. N., Susanto, T. D., & Prabowo, A. H. (2018). Analisis komponen desain layout, warna, dan kontrol pada antarmuka pengguna aplikasi mobile berdasarkan kemudahan penggunaan (studi kasus: aplikasi olride). *Jurnal Teknik ITS*, 7(1), A143–A148.
- Fauzi, A. H., & Sukoco, I. (2019). Konsep Design Thinking pada Lembaga Bimbingan Belajar Smartnesia Educa. *Organum: Jurnal Sainifik Manajemen Dan Akuntansi*, 2(1), 37–45.
- Fergo, A. G., & Ratnasari, C. I. (2023). Evaluation of Octo Mobile User Experience using the System Usability Scale Method. *Edumatic: Jurnal Pendidikan Informatika*, 7(1), 151–159.

- Fernando, F. (2020). Perancangan User Interface (Ui) & User Experience (Ux) Aplikasi Pencari Indekost Di Kota Padangpanjang. *TANRA J. Desain Komun. Vis. Fak. Seni dan Desain Univ. Negeri Makassar*, 7(2), 101.
- Fitria, A., Munawar, A., & Pratama, P. P. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 43-52.
- Forbes. (2023). *Benefits of digital banking*. <https://www.forbes.com/advisor/banking/benefits-of-digital-banking/>
- Henim, S. R., & Sari, R. P. (2020). User Experience Evaluation of Student Academic Information System of Higher Education Using User Experience Questionnaire. *Jurnal Komputer Terapan*, 6(1), 471553.
- Investopedia. (2020). *Mobile Banking*. <https://www.investopedia.com/terms/m/mobile-banking.asp>
- Iriani, A. F. (2019). Minat nasabah dalam penggunaan mobile banking pada nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness*, 2(2).
- Junilla, A. V. (2021). *Perancangan ui/ux microservice sistem informasi akademik kampus dengan metode perancangan five planes. Studi kasus: AIS Mahasiswa UIN Jakarta* (Bachelor's thesis, Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Joo, H. (2017). A study on understanding of UI and UX, and understanding of design according to user interface change. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12(20), 9931–9935.
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. K. (2015). Likert scale: Explored and explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396–403.
- Katadata Insight Center (2023). Consumer Attitude Towerds Banking Super App 2023. *Benefits of digital banking*. <https://katadata.co.id/shabrinaparamacitra/finansial641eb48aea599/survei-kic-nasabahbutuh-kemudahan-dalam=fitur-super-app-perbankan/>
- Multazam, M., Papatungan, I. V., & Suranto, B. (2020). Perancangan user interface dan User experience pada placeplus menggunakan pendekatan user centered design. *Automata*, 1(2).
- Munthe, R. D., Brata, K. C., & Fanani, L. (2018). Analisis User Experience Aplikasi Mobile Facebook (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Brawijaya). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(7), 2679–2688.

- Murti, N. A. (2020). Analisis Usability Testing Pada Aplikasi Transportasi Online Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna. *JSiI (Jurnal Sist. Informasi)*, 7(1), 19.
- Musyaffa, R. J., Priyanto, A., & Wijayanto, S. (2023). Evaluasi User Experience Aplikasi KAI Access Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan Cognitive Walkthrough. *LEDGER: Journal Informatic and Information Technology*, 2(1), 28–47.
- Nia, K. (2020). *Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang* (Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto).
- Nirwana, A. H., Supriyanto, A., & Wardhanie, A. P. (2022). Evaluasi Usability, Pedagogical dan User Experience My Brilian Menggunakan Metode Tuxel. *Journal of Technology and Informatics (JoTI)*, 4(1), 7–12.
- Permana, A. A. J. (2019). Usability Testing Pada Website E-Commerce Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus)(Studi Kasus: Umkmbuleleng. Com). *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 8(2), 149-158.
- Pramudita, R., Arifin, R. W., Alfian, A. N., Safitri, N., & Anwariya, S. D. (2021). Penggunaan Aplikasi Figma Dalam Membangun Ui/Ux Yang Interaktif Pada Program Studi Teknik Informatika Stmik Tasikmalaya. *Jurnal Buana Pengabdian*, 3(1), 149–154.
- PRADHANA, F. I. (2022). Perancangan Desain Ui/Ux Aplikasi Mobile Startup Sajiloka Dengan Lean Ux.
- SAKIT, U. E. D. O. R. (2021). Perancangan User Experience Pada Aplikasi Mobile HomeCare Rumah Sakit Semen Gresik Menggunakan Metode Design Thinking. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 8(5).
- Sany, Y. K., & Isfiaty, T. (2018). Peran Warna Dalam Interior yang Bertema Futuristik (Studi Kasus: Interior Maxxi Museumkarya Zaha Hadid). *Waca Cipta Ruang*, 4(1), 275-281.
- Saputra, A. (2019). Penerapan Usability pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). *JTIM: Jurnal Teknologi Informasi dan Multimedia*, 1(3), 206-212.
- Sasmito, G. W., Zulfiqar, L. O. M., & Nishom, M. (2019). Usability Testing based on System Usability Scale and Net Promoter Score. *2019 International Seminar on Research of Information Technology and Intelligent Systems (ISRITI)*, 540–545. <https://doi.org/10.1109/ISRITI48646.2019.9034666>
- Shirvanadi, E. C. (2021). *Perancangan Ulang UI/UX Situs E-Learning Amikom Center Dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Amikom Center)*.
- Sidik, A. (2018). Penggunaan System Usability Scale (SUS) Sebagai Evaluasi Website Berita Mobile. *Technologia: Jurnal Ilmiah*, 9(2), 83–88.

- Simorangkir, I. R., Ramdani, F., & Brata, K. C. (2021). Analisis Tiga Metode Evaluasi Usability Untuk Menemukan Permasalahan Usability Pada Situs Kecamatan Lowokwaru. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(1), 276–282.
- Social, H. & W. A. (2021). Digital 2021: Global Overview Report. [Report].
- Soejono, A. W., Setyanto, A., & Sofyan, A. F. (2018). Evaluasi usability website unriyo menggunakan system usability scale (studi kasus: website UNRIYO). *Respati*, 13(1).
- Veron, J. S., Primasari, C. H., Wibisono, Y. P., Sidhi, T. A. P., & Setyohadi, D. B. (2023). Analisis User Experience (UX) Aplikasi Virtual Reality Gamelan Bonang Barung Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(1), 130–141.
- Wibawa, A. P., Ashar, M., & Patmanthara, S. (2021). belantika Pendidikan. *Jurnal Belantika Pendidikan Vol*, 4(2), 77–81.
- Widodo, A. C. (2021). Penerapan Pendekatan Design Thinking Dalam Rancangan Ide Bisnis Kalografi.
- Yudarmawan, R. A., Sudana, A. A. K. O., & Arsa, D. M. S. (2020). Perancangan User Interface dan User Experience SIMRS pada Bagian Layanan. *J. Ilm. Teknol. dan Komput*, 1(2), 1-12.
- Yuliyana, T., Arthana, I. K. R., & Agustini, K. (2019). Usability Testing pada Aplikasi POTWIS. *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 8(1), 12–22.
- Zhu, J., & Wang, M. (2022). Analyzing the Effect of People Utilizing Mobile Technology to Make Banking Services More Accessible. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.879342>

LAMPIRAN

Lampiran A: Perizinan Penelitian Pengalaman Pengguna Octo Mobile



FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia, Jln. Kaliurang KM 14,5, Yogyakarta 55584

Yogyakarta, 15 Februari 2023

Hal : Permohonan Pelaksanaan Penelitian Tugas Akhir

Kepada Yth. Pimpinan Bank CIMB Niaga KC Yogyakarta
di
Tempat

Assalamua'laikum Warahmatullahi Wabarakatuh,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andre Gunakusuma Fergo.
No. Mahasiswa : 19523021.
Jurusan : Informatika.
No. Whatsapp : 082151325089.
Email : 19523021@students.uii.ac.id

Dengan ini bermaksud mengajukan Permohonan Penelitian Tugas Akhir Tentang Pengalaman Nasabah/Pengguna Aplikasi OCTO Mobile Di Bawah Bimbingan Dosen Pembimbing Tugas Akhir, Ibu Chanifah Indah Ratnasari, S.Kom., M.Kom., penelitian ini sebagai syarat lulus di program studi ini. Oleh karena itu, dengan ini saya menyampaikan Permohonan Penelitian Tugas Akhir kepada Bapak/Ibu untuk sekiranya diberikan kesempatan Penelitian di Bank CIMB Niaga KC Yogyakarta.

Demikian Permohonan saya, atas perhatian serta terkabulnya Permohonan ini saya ucapkan terima kasih banyak. Mohon maaf apabila ada salah kata dalam penyampaian.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pemohon, 15 Feb 2023

Property Of
Andre Fergo
Andre Fergo

Pimpinan Bank CIMB Niaga KC Yogyakarta


CIMB NIAGA
Syariah

Endy Purwono
Branch Manager

Lampiran B: Konsultasi Pertanyaan SUS dengan Divisi IT

Mengetahui Divisi IT
 Nama Pengguna : Octi Wijayanto
 Jenis Kelamin (L/P) : L
 Usia :
 Pekerjaan :

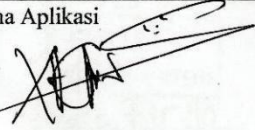
Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh. Selamat Pagi/Siang/Sore, Bapak/Ibu, Perkenalkan nama saya Andre Gunakusuma Fergo, mahasiswa Program Studi Informatika Universitas Islam Indonesia. Pada saat ini saya, saya sedang melaksanakan penelitian untuk tugas akhir sebagai syarat kelulusan studi dibawah bimbingan Ibu Chanifah Indah Ratnasari, S.Kom., M.Kom. Penelitian saya tentang **Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi OCTO Mobile**. Oleh karena itu, saya memohon kesediaan bapak/ibu meluangkan waktu sejenak untuk dapat memberikan jawaban, saran ataupun kritik dari beberapa pertanyaan yang akan saya ajukan kepada Bapak/Ibu.


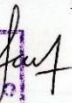
Jawaban
 Najabah

1: Sangat Tidak Setuju 2: Tidak Setuju 3: Ragu-Ragu 4: Setuju 5: Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya merasa mudah menggunakan aplikasi OCTO Mobile.					
2	Saya sering kali menemui kesulitan dalam menggunakan aplikasi OCTO Mobile					
3	Saya merasa tampilan aplikasi OCTO Mobile termasuk <i>user friendly</i> .					
4	Seberapa sering Anda mengalami kendala saat menggunakan aplikasi OCTO Mobile.					
5	Saya merasa fitur-fitur di aplikasi OCTO Mobile sudah memadai.					
6	Saya merasa masih ada kebutuhan terkait kegiatan perbankan yang belum dapat dipenuhi pada aplikasi OCTO Mobile.					
7	Saya merasa fitur-fitur pada aplikasi OCTO Mobile berjalan dengan semestinya					
8	Saya merasa kurang familier dengan tampilan dan alur aplikasi OCTO Mobile.					
9	Saya merasa aplikasi ini sangat bermanfaat bagi saya.					
10	Saya perlu didampingi dalam menggunakan aplikasi OCTO Mobile.					

Demikian yang dapat saya sampaikan. Terimakasih Bapak/Ibu atas kesediaan, kesungguhan dalam menjawab setiap pertanyaan. Semoga Tuhan yang Maha Esa membalas kebaikan bapak/ibu dengan kebaikan, rejeki, dan kemuliaan yang berlimpah.
 Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pengguna Aplikasi  Peneliti

 
 Andre Gunakusuma Fergo.

Lampiran C: Hasil Konsultasi dengan Divisi IT tentang Kendala Pengguna

Konsultasi Dengan Divisi IT Terkait Permasalahan/Kendala Dari 39 Pengguna Aplikasi OCTO Mobile Of: **Andre G. N. Fergo**

No.	Permasalahan/Kendala	Jumlah	Kategori kendala	Solusi
1	Login Error	7 user	ada pada perangkat yang digunakan	di sesuaikan kebutuhan update pada di perangkat.
2	Proses Loading Lama	10 user	Kendala jaringan	menggunakan jaringan min 4G
3	OTP tidak terkirim	6 user	Kendala pertama pada pulsa/delay di jaringan.	dipastikan kuota pada hand phone terisi
4	Tidak ada fitur BI-Fast	4 user	fitur belum ada	Maaf menggunakan fitur Cams.
5	Logout otomatis	2 user	Kendala fitur yang belum ada	harus dibuatkan log out otomatis ± 15 menit aplikasi dalam bentuk di gunakan akan log out secara otomatis.
6	Notifikasi lambat masuk	2 user	terkendala pada jaringan.	pastikan sinyal hp sudah menggunakan sinyal 4G
7	Fitur ubah bahasa	1 user	Karena tidak ada fitur yang ada di tampilan awal	fitur bahasa menggunakan aplikasi yg ada di hand phone.
8	Kendala signal.	1 user	Kendala jaringan	Untuk, pengguna lancar transfer di pastikan sinyal baru dalam kondisi yg memenuhi syarat.
9	Riwayat Transaksi Kurang Lengkap	1 user	Kendala di user	fitur sudah dilengkapi
10	Tidak ada topup shoope	2 user	Menu yang belum ada	bisa menggunakan menu transfer
11	Tidak ada fitur pembayaran KAI	2 user	Menu yang belum ada	bisa menggunakan menu transfer.
12	Terlalu ramai tampilannya	2 user	fitur disesuaikan sesuai kebutuhan pengguna	Menu yang sudah disesuaikan sesuai kebutuhan.
13	Belum Ada Problem	7 user	-	-

Note: Aplikasi Octo Mobile sudah dilakukan update terkait user interface dan fitur = terbaru sudah ditambahkan.
 IT Support. **Baru Paninto R.**

Lampiran D: Hasil SUS Awal

Responden	Usia	Jenis Kelamin	SKOR ASLI SUS									
			Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
Responden 1	21	Laki-Laki	5	3	4	3	3	4	3	4	4	1
Responden 2	22	Perempuan	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Responden 3	23	Perempuan	4	3	4	3	1	3	4	3	4	2
Responden 4	35	Laki-Laki	3	4	4	3	5	2	5	3	5	3
Responden 5	26	Perempuan	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4
Responden 6	27	Perempuan	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2
Responden 7	31	Laki-Laki	3	5	3	4	4	1	4	4	4	2
Responden 8	34	Laki-Laki	4	4	3	4	2	4	4	2	4	2
Responden 9	25	Laki-Laki	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2
Responden 10	37	Laki-Laki	4	3	4	3	3	4	4	2	4	2
Responden 11	25	Perempuan	4	3	4	2	3	3	4	2	4	2
Responden 12	42	Perempuan	4	3	3	3	4	1	4	2	4	2
Responden 13	29	Perempuan	4	1	4	2	4	4	4	2	4	2
Responden 14	40	Laki-Laki	5	4	4	4	4	2	4	2	4	2
Responden 15	28	Laki-Laki	4	3	4	3	3	4	4	2	3	2
Responden 16	28	Laki-Laki	4	3	4	2	4	4	4	2	4	2
Responden 17	43	Perempuan	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2
Responden 18	34	Perempuan	4	4	4	3	3	5	4	3	3	2
Responden 19	26	Laki-Laki	5	4	4	4	2	5	3	3	3	1
Responden 20	28	Laki-Laki	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2
Responden 21	29	Laki-Laki	5	5	4	4	2	5	3	2	4	2
Responden 22	32	Perempuan	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2
Responden 23	43	Laki-Laki	4	2	4	3	2	4	4	2	4	2
Responden 24	37	Perempuan	4	5	4	5	4	3	4	3	4	2
Responden 25	40	Perempuan	4	3	1	4	2	3	4	2	3	2
Responden 26	34	Laki-Laki	3	2	1	3	3	3	4	4	4	2
Responden 27	52	Laki-Laki	4	3	2	3	2	5	4	3	4	2
Responden 28	30	Perempuan	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2
Responden 29	54	Laki-Laki	4	3	2	3	2	4	4	2	4	2
Responden 30	35	Perempuan	4	3	1	3	3	3	4	3	4	2
Responden 31	28	Perempuan	4	3	2	5	3	3	3	3	4	2
Responden 32	26	Perempuan	3	3	2	4	2	4	4	2	4	2
Responden 33	33	Laki-Laki	3	2	2	3	4	3	4	4	3	2
Responden 34	23	Perempuan	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2
Responden 35	24	Perempuan	4	3	2	4	4	3	3	2	4	2
Responden 36	53	Laki-Laki	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2
Responden 37	42	Laki-Laki	4	3	4	2	3	2	4	2	4	2
Responden 38	25	Laki-Laki	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2
Responden 39	42	Laki-Laki	3	4	2	3	4	2	4	3	4	2

Lampiran D: Hasil SUS Awal

Responden	Skor Hasil Hitung										Jumlah	Nilai (Jumlah x 2.5)
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
Responden 1	4	2	3	2	2	1	2	1	3	4	24	60,0
Responden 2	4	1	3	1	2	2	3	1	3	1	21	52,5
Responden 3	3	2	3	2	0	2	3	2	3	3	23	57,5
Responden 4	2	1	3	2	4	3	4	2	4	2	27	67,5
Responden 5	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	23	57,5
Responden 6	3	1	3	1	2	2	3	2	3	3	23	57,5
Responden 7	2	0	2	1	3	4	3	1	3	3	22	55,0
Responden 8	3	1	2	1	1	1	3	3	3	3	21	52,5
Responden 9	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29	72,5
Responden 10	3	2	3	2	2	1	3	3	3	3	25	62,5
Responden 11	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	27	67,5
Responden 12	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	28	70,0
Responden 13	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	29	72,5
Responden 14	4	1	3	1	3	3	3	3	3	3	27	67,5
Responden 15	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3	24	60,0
Responden 16	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	27	67,5
Responden 17	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	26	65,0
Responden 18	3	1	3	2	2	0	3	2	2	3	21	52,5
Responden 19	4	1	3	1	1	0	2	2	2	4	20	50,0
Responden 20	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	27	67,5
Responden 21	4	0	3	1	1	0	2	3	3	3	20	50,0
Responden 22	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	24	60,0
Responden 23	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	25	62,5
Responden 24	3	0	3	0	3	2	3	2	3	3	22	55,0
Responden 25	3	2	0	1	1	2	3	3	2	3	20	50,0
Responden 26	2	3	0	2	2	2	3	1	3	3	21	52,5
Responden 27	3	2	1	2	1	0	3	2	3	3	20	50,0
Responden 28	3	2	3	2	1	1	3	2	3	3	23	57,5
Responden 29	3	2	1	2	1	1	3	3	3	3	22	55,0
Responden 30	3	2	0	2	2	2	3	2	3	3	22	55,0
Responden 31	3	2	1	0	2	2	2	2	3	3	20	50,0
Responden 32	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	20	50,0
Responden 33	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	22	55,0
Responden 34	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	20	50,0
Responden 35	3	2	1	1	3	2	2	3	3	3	23	57,5
Responden 36	3	1	3	1	2	2	2	2	2	3	21	52,5
Responden 37	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	28	70,0
Responden 38	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	22	55,0
Responden 39	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3	23	57,5
Skor Rata-rata (Hasil Akhir)												58,5

Lampiran E: Dokumentasi Penelitian



Lampiran F: Skor Asli SUS *Prototype*

Reponden	Usia	Jenis Kelamin	Skor Asli (Data Contoh)									
			Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
Responden 1	36	Laki-Laki	4	3	4	2	4	2	5	2	5	1
Responden 2	30	Laki-Laki	4	2	4	2	4	2	4	2	5	2
Responden 3	39	Laki-Laki	4	2	4	1	4	2	4	2	4	2
Responden 4	24	Perempuan	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
Responden 5	26	Perempuan	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2
Responden 6	38	Laki-Laki	5	1	5	1	5	1	4	1	5	1
Responden 7	38	Perempuan	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
Responden 8	33	Perempuan	5	2	5	2	5	2	4	1	5	1
Responden 9	43	Laki-Laki	5	2	4	2	5	2	5	2	5	2
Responden 10	20	Perempuan	4	1	5	2	4	1	5	1	4	2
Responden 11	34	Perempuan	5	4	4	1	3	3	4	4	4	1
Responden 12	40	Perempuan	4	2	4	2	4	2	4	1	5	2
Responden 13	47	Laki-Laki	5	2	4	2	4	2	5	1	5	2
Responden 14	58	Laki-Laki	5	1	5	3	5	4	5	1	5	1
Responden 15	26	Laki-Laki	4	2	5	3	4	2	5	3	4	1