

Evaluasi Usability Dan Rancangan Perbaikan Prototype Terhadap Aplikasi Layanan Perbankan: Studi Kasus Bank BRI = Usability Evaluation and Prototype Improvement Design for Banking Service Applications: Case Study of Bank BRI

Muhammad Badriansyah Putra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920530600&lokasi=lokal>

Abstrak

New Delivery System merupakan aplikasi yang baru diterapkan dan diimplementasikan di cabang-cabang Bank BRI, maka diperlukan sebuah evaluasi untuk menilai apakah aplikasi NDS dapat memberikan dampak positif bagi para pengguna. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengukur nilai usability aplikasi NDS dan menghasilkan rancangan prototype yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna (user experience) dari aplikasi NDS. Studi ini dilakukan untuk mengevaluasi aspek usability (usability) sebuah aplikasi NDS menggunakan usability testing (UT) metode cognitive walkthrough (CW) dan kuesioner Scale Usability System (SUS) dengan melibatkan penggunanya. Sebanyak 191 responden berpartisipasi dalam pengisian kuesioner SUS dan 18 responden (10 responden untuk UT Fase 1 dan delapan responden UT Fase Evaluasi) yang berpartisipasi dalam kegiatan evaluasi secara kualitatif UT. Setelah dilakukan evaluasi usability baik dari segi kuantitatif (SUS) dan kualitatif (UT Fase 1), diusulkan sepuluh solusi desain alternatif tampilan antarmuka pada halaman home, setor tunai, tarik tunai, overbooking dan pembukaan rekening. Desain dirancang dan dievaluasi dengan UT Fase Evaluasi. Hasil evaluasi UT Fase 2 kemudian dibandingkan dengan hasil UT Fase 1. Kedua hasil tersebut mengalami kenaikan dari C- ke B, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna meningkat setelah dilakukannya perbaikan antarmuka pengguna yang lebih melibatkan ke pengguna secara langsung, sehingga mengetahui permasalahan apa yang dihadapi pengguna dalam penggunaan suatu produk.

.....The New Delivery System is an application that has just been implemented and implemented at BRI Bank branches, so an evaluation is needed to assess whether the NDS application can have a positive impact on users. This research was conducted with the aim of measuring the usability value of the NDS application and producing a prototype design which is expected to improve the quality of the user experience of the NDS application. This study was conducted to evaluate the usability aspects of an NDS application using the cognitive walkthrough (CW) method usability testing (UT) and the Scale Usability System (SUS) questionnaire involving users. A total of 191 respondents participated in filling out the SUS questionnaire and 18 respondents (10 respondents for UT Phase 1 and eight respondents for UT Evaluation Phase) participated in the UT qualitative evaluation activities. After evaluating usability both in quantitative (SUS) and qualitative (UT Phase 1) terms, ten alternative design solutions are proposed for interface display on the home page, cash deposit, cash withdrawal, overbooking and account opening. Designs are drafted and evaluated with the UT Evaluation Phase. The results of the evaluation of UT Phase 2 were then compared with the results of UT Phase 1. Both results had increased from C- to B, this indicated that user satisfaction had increased after improving the user interface which involved more direct users, so they knew what problems they were facing. users in using a product.