

Evaluasi dan Perbaikan Desain Antarmuka Aplikasi Neobank Mobile Banking berdasarkan User-Centered Design untuk Meningkatkan Pengalaman Pengguna = Evaluation and Optimization of the User Interface Design for the Neobank Mobile Banking Application Utilizing User-Centered Design to Enhance User Experience

Zachra Shafira Ramadhanty, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920551852&lokasi=lokal>

Abstrak

Seiring dengan digitalisasi, bisnis perbankan beradaptasi dengan teknologi finansial untuk mempertahankan pasar dan memenuhi ekspektasi konsumen yang bergeser ke layanan digital. Salah satu aplikasi mobile banking yang menyediakan layanan digital dengan adopsi luas di Indonesia adalah Neobank Mobile Banking. Meskipun sudah memiliki 23 juta pengguna yang terus bertambah, aplikasi ini masih menerima penilaian yang kurang memuaskan dari penggunanya, sebagaimana diketahui melalui social listening pada platform X, App Store, dan Google Play Store. Dengan itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi, mengingat pentingnya peran mobile banking dalam perekonomian dan tingginya penggunaan layanan tersebut di Indonesia. Penelitian dilakukan menggunakan metodologi user-centered design (UCD) sesuai dengan standar ISO 9241-210:2010 dan dilaksanakan dalam dua iterasi penuh. Iterasi pertama berfokus untuk memahami fitur yang ditawarkan aplikasi dari sisi pengguna. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan konteks penggunaan serta kebutuhan pengguna terhadap fitur yang sudah ada. Usability antarmuka aplikasi dievaluasi melalui usability testing (UT) dan kuesioner yang mencakup system usability scale (SUS), customer effort score (CES), dan customer satisfaction (CSAT). Evaluasi melibatkan 7 partisipan untuk UT dan 65 responden untuk kuesioner, yang hasilnya menunjukkan bahwa antarmuka aplikasi memerlukan perbaikan. Sementara itu, iterasi kedua bertujuan untuk mencari ide penambahan fitur atau perbaikan aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Wawancara juga dilaksanakan untuk menilai kembali ide-ide fitur dari iterasi pertama.

Rekomendasi perbaikan antarmuka kemudian disusun sesuai dengan kebutuhan pengguna dan dievaluasi dengan menggunakan instrumen yang sama seperti sebelumnya. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pada usability aplikasi, yang dibuktikan dengan peningkatan nilai SUS dari 59,88 menjadi 82,77, penurunan nilai CES dari 3,05 menjadi 2,05, dan peningkatan nilai CSAT dari 55,38 menjadi 96,92. Kesimpulannya, redesain antarmuka pengguna aplikasi Neobank Mobile Banking berhasil meningkatkan pengalaman pengguna. Penelitian ini merekomendasikan agar penelitian serupa terus dilakukan pada aplikasi mobile banking lainnya di Indonesia untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

.....With the advent of digitalization, the banking business is adapting to financial technology to retain its market and meet consumer expectations, which are shifting towards digital services. One mobile banking application that provides digital services with widespread adoption in Indonesia is Neobank Mobile Banking. Despite having 23 million users and growing, the application still receives unsatisfactory ratings from its users, as obtained through social listening on platform X, the App Store, and Google Play Store. Accordingly, this research aims to evaluate and improve the user experience of the application, considering the importance of mobile banking in the economy and the high usage of these services in Indonesia. This research was conducted using the user-centered design (UCD) methodology according to ISO 9241-

210:2010 standards and was carried out in two full iterations. The first iteration focused on understanding the features offered by the application from the user's perspective. Interviews were conducted to gain context on the usage and user needs concerning existing features. The usability of the application interface was evaluated through usability testing (UT) and questionnaires, which included the System Usability Scale (SUS), Customer Effort Score (CES), and Customer Satisfaction (CSAT). The evaluation involved 7 participants for UT and 65 respondents for the questionnaire, the results of which indicated that the application interface needed improvement. The second iteration aimed to generate ideas for feature additions or application improvements based on user needs. Interviews were also conducted to reassess the feature ideas from the first iteration. Interface improvement recommendations were then compiled according to user needs and evaluated using the same instruments as before. The evaluation results showed an improvement in the application's usability, evidenced by an increase in SUS score from 59.88 to 82.77, a decrease in CES from 3.05 to 2.05, and an increase in CSAT score from 55.38 to 96.92. In conclusion, the redesign of the Neobank Mobile Banking application's user interface successfully improved the user experience. This study recommends that similar research be continuously conducted on other mobile banking applications in Indonesia to enhance overall user satisfaction and experience.