

User Experience Evaluation on A Syariah Bank Mobile Application in Indonesia = Evaluasi User Experience pada salah satu Aplikasi Seluler Bank Syariah di Indonesia

Aulia Rachma Rumanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20524871&lokasi=lokal>

Abstrak

Seiring berjalannya waktu, penggunaan mobile banking terus meningkat. Penggunaan mobile banking diprediksi akan terus meningkat, bahkan setelah pandemi Covid-19 berakhir. Hal ini membuat Menteri BUMN memutuskan untuk menggabungkan tiga bank Syariah di Indonesia menjadi satu untuk meningkatkan daya saingnya. Bank Syariah yang baru ini menggunakan sistem mobile banking dari sistem mobile banking salah satu anak perusahaan sebelumnya. Setelah penggabungan, terjadi peningkatan pengguna serta transaksi di Bank Syariah yang baru ini. Namun terlepas dari itu, masih banyak keluhan terkait UI/UX dari aplikasi Bank Syariah ini. Penelitian ini akan fokus pada evaluasi pengalaman pengguna dan mendesain ulang antarmuka pengguna aplikasi Bank Syariah ini. Evaluasi pengalaman pengguna diukur melalui 7 dimensi, yang terdiri dari, task success, time on task, lostness, error, Single Ease Question (SEQ), System Usability Scale (SUS), dan Retrospective Think Aloud. Hasil evaluasi user experience digunakan sebagai dasar untuk mendesain ulang desain antarmuka aplikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna pada aplikasi ini.

.....Over time, the use of mobile banking continues to increase. The use of mobile banking is predicted to continue to increase, even after the Covid-19 pandemic has ended. This made the Minister of BUMN decide to merge three Islamic banks in Indonesia into one to increase its competitiveness. This new Syariah Bank uses the mobile banking system from one of its subsidiary's previous mobile banking system. After the merger, there was an increase in users as well as transactions in this new Syariah Bank. However, apart from that, there are still many complaints regarding the UI/UX of this Syariah Bank's Mobile application. This research will focus on evaluating the user experience and redesigning the user interface of this Syariah Bank's Mobile application. User experience evaluation is measured through 7 dimensions, namely, task success, time on task, lostness, error, Single Ease Question (SEQ), System Usability Scale (SUS), and Retrospective Think Aloud. The results of the evaluation are used as the basis for redesigning the interface design of the mobile application to improve the user experience.