

Perancangan Desain Interaksi Fitur Personal Financial Management (PFM) Pada Omnichannel Berbasis Web PT Bank Negara Indonesia Melalui Pendekatan User-Centered Design = Interaction Design Development of Personal Financial Management (PFM) Features on Web-Based Omnichannel PT Bank Negara Indonesia Through User-Centered Design Approach

Ayila Adzkiya Sucahyo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920516087&lokasi=lokal>

Abstrak

Personal Financial Management (PFM) merupakan suatu konsep bagaimana seseorang dapat mengelola keuangan pribadi seperti mengatur pemasukan, pengeluaran, dan tabungan. PFM hadir untuk memberikan kebebasan kepada individu dalam hal perencanaan strategi keuangan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Terjadinya peningkatan kesadaran masyarakat Indonesia terhadap pengelolaan keuangan pribadi membuat PT Bank Negara Indonesia berinovasi untuk mengimplementasikan PFM pada omnichannel. Omnichannel merupakan platform digital banking yang sedang dikembangkan oleh PT Bank Negara Indonesia. Hal ini menjadi salah satu pendorong dilakukannya penelitian untuk mendapatkan tujuan dan kebutuhan pengguna terhadap pengelolaan keuangan pribadi. Hasil analisis kebutuhan pengguna menghasilkan solusi desain untuk fitur PFM. Penelitian ini merupakan mixed methods research, yaitu penelitian yang menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif. Metode kualitatif dilakukan dengan melakukan wawancara daring dan metode kuantitatif dilakukan dengan menyebarkan kuesioner daring. Pendekatan pengembangan desain yang digunakan pada penelitian ini adalah User-Centered Design (UCD). Melalui pendekatan UCD, dihasilkan rancangan desain fitur PFM berbasis web yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selanjutnya, usability dari rancangan desain tersebut dievaluasi melalui tahap remote usability testing dan expert review. Berdasarkan kedua tahap tersebut didapatkan hasil analisis kuantitatif dan kualitatif. Hasil evaluasi kuantitatif dari tahap remote usability testing menunjukkan rata-rata tingkat keberhasilan tugas sebesar 86,57%. Selain itu, hasil evaluasi kualitatif menunjukkan beberapa umpan balik positif dan juga saran sebagai pertimbangan rekomendasi perbaikan desain lebih lanjut.

.....Personal Financial Management (PFM) is how a person can manage personal finances, such as income, expenses, and savings. PFM also gives freedom to individuals in terms of planning financial strategies both in the short and long term. The increasing awareness of the Indonesian people towards personal financial management has made PT Bank Negara Indonesia implement PFM on omnichannel. Omnichannel is a digital banking platform that PT Bank Negara Indonesia is developing. This development has become one of the driving forces for doing this research to obtain user goals and needs when managing their finances. The results of the user requirements analysis produce alternative design solutions for PFM features. This research is a mixed methods research that combines qualitative and quantitative methods. The qualitative method is carried out by conducting online interviews. At the same time, the quantitative method is done by distributing online questionnaires. The design development approach used in this research is User-Centered Design (UCD). Through the UCD approach, web-based PFM feature design is generated in accordance with user needs. Consequently, the design's usability goes through the remote usability testing and expert review stage. The quantitative and qualitative analysis results were obtained based on the evaluation process. The

quantitative evaluation of the remote usability testing stage showed an average task success rate of 86.57%. In addition, the qualitative evaluation results show some feedback and suggestions to be considered for further design improvements.