

# Perancangan Ulang Antarmuka Aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Sumut (Sumut Mobile) Menggunakan Pendekatan Design Thinking = Redesigning User Interface of Bank Sumut Mobile Banking Service Application (Sumut Mobile) Using Design Thinking Approach

Nadhira Zahra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920517802&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kemajuan dan perubahan teknologi pada era digital telah mempengaruhi berbagai industri termasuk industri keuangan untuk menyediakan layanan self-service. Salah satu dari layanan ini adalah mobile banking. Saat ini, hampir seluruh bank memanfaatkan layanan mobile banking, termasuk Bank Pembangunan Daerah (BPD). Dengan semakin meningkatnya persaingan antar bank, BPD harus mampu bersaing di pasar jasa keuangan dengan meningkatkan strategi usahanya. Salah satu usaha meningkatkan pengalaman pengguna bank adalah mengembangkan layanan mobile banking agar sesuai dengan kebutuhan pengguna dan kemudahan penggunaan. Dalam penelitian ini, studi kasus yang diangkat adalah meningkatkan kualitas desain antarmuka Sumut Mobile (aplikasi layanan m-banking BPD Sumatera Utara). Penelitian ini berpedoman pada pendekatan design thinking yang digunakan sebagai kerangka utama penelitian untuk menyelesaikan permasalahan, yang juga didukung oleh beberapa analisis statistik lainnya dalam melakukan proses pengumpulan dan pengolahan data. Hasil akhir yang didapatkan dari penelitian ini adalah prototipe high fidelity desain antarmuka Sumut Mobile yang telah dievaluasi melalui beberapa kali pengujian usability dan pengukuran kepuasan menggunakan kuesioner PSSUQ.

.....Technological advances and changes in the digital era have influenced various industries including the financial industry to provide self-service to their customers. One of these services is mobile banking. Currently, almost all banks utilize mobile banking services, including Regional Development Banks (BPD). With increasing competition between banks, BPD banks must be able to compete in the financial services market by improving their business strategy. An effort to improve the user experience of banks is to develop mobile banking services to suit their users' needs and ease of use. The case study raised in this research is to improve the quality of Sumut Mobile's (BPD Bank of North Sumatra m-banking service application) interface design. This research is guided by the design thinking approach which is used as the main research framework to tackle the problem, and is also supported by several other statistical analyzes in the process of collecting and processing data. The final result obtained from this study is a high fidelity prototype of the Sumut Mobile interface design which has been evaluated through several usability tests and satisfaction measurements using the PSSUQ questionnaire.