

Evaluasi dan Rekomendasi Desain Interaksi Alternatif Dari Aplikasi Contact Center Digital: Studi Kasus Aplikasi BNI Call Milik PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk = Evaluation and Recommendation of Alternative Interaction Designs From the Digital Contact Center Application: A Case Study of the BNI Call Application Owned by PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Elvan Rizky Novandi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920537602&lokasi=lokal>

Abstrak

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI) merupakan salah satu perusahaan perbankan di Indonesia yang melayani nasabahnya dengan baik. Meskipun demikian, BNI berupaya untuk selalu meningkatkan layanan terhadap nasabahnya dengan menciptakan aplikasi BNI Call. Akan tetapi, BNI Call yang diciptakan belum berhasil untuk mencapai target pengguna yang diinginkan BNI. Berangkat dari permasalahan tersebut penelitian ini melakukan evaluasi menggunakan usability testing dan kuesioner System Usability Scale (SUS) terhadap aplikasi BNI Calls saat ini ke 20 partisipan penelitian. Hasilnya membuktikan bahwa kondisi aplikasi BNI Call saat ini membutuhkan perbaikan karena memperoleh nilai SUS 31,25 dengan predikat poor. Selanjutnya, dilakukan perancangan rekomendasi desain interaksi alternatif menggunakan metode User Centered Design (UCD) dari hasil evaluasi yang sebelumnya dilakukan. Setelah rancangan tercipta, dilakukan proses evaluasi kembali terhadap rancangan yang membuktikan bahwa rancangan desain interaksi alternatif memiliki usability yang baik karena memperoleh nilai SUS sebesar 78,75 dengan predikat good.

.....PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI) is one of the banking companies in Indonesia that serves its customers well. Nevertheless, BNI strives to always improve services to its customers by creating the BNI Call application. However, the BNI Call that was created has not succeeded in achieving the user target BNI wanted. Based on these problems, this study evaluates using usability testing and the System Usability Scale (SUS) questionnaire on the current BNI Calls application to 20 research participants. The results prove that the current condition of the BNI Call application requires improvement because it has a SUS score of 31.25 with a poor predicate. Next, an alternative interaction design recommendation was designed using the User Centered Design (UCD) method from the results of the previous evaluation. After the design was created, a re-evaluation process was carried out on the design which proved that the alternative interaction design design had good usability because it obtained an SUS score of 78.75 with a good predicate.