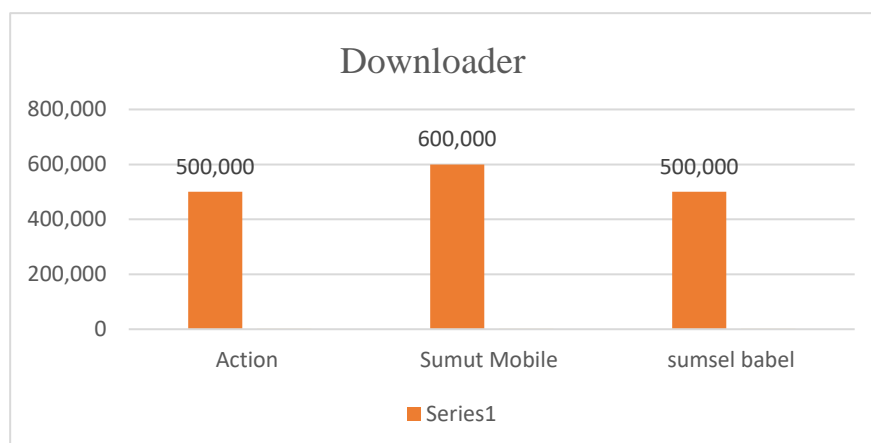


BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mobile banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah dapat menggunakan perangkat seluler, seperti ponsel atau *smartphone*, untuk melakukan transaksi perbankan berkat *mobile banking*. Rekening bank dapat diakses dan transaksi keuangan secara *real time* seperti cek saldo, transfer, dan pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi seperti GPRS (*Enhanced General Packet Radio Services*), GSM (*Global System for Mobile Communication*), dan CDMA (*Code Division Multiple Access*). Aplikasi ini digunakan untuk mengakses rekening bank dan melakukan transaksi keuangan secara real time, termasuk pembayaran, transfer, dan cek saldo. Jika dibandingkan dengan aplikasi *mobile banking* bank-bank regional lainnya, aplikasi Bank Aceh Syariah memiliki basis pengguna yang relatif kecil. Data dari Google Play Store menunjukkan bahwa Action Mobile telah diunduh sebanyak 500.000 kali dan 11.000 ulasan dengan rating 4 bintang. Sebaliknya, aplikasi Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (Bank Sumut), Sumut Mobile, memiliki lebih dari 500.000 unduhan. Aplikasi *mobile banking* yang dirilis Bank Sumsel Babel ini telah diunduh lebih dari 500.000 kali di Google Play Store. Dengan 6.640 rating, aplikasi ini memiliki rating 3.0 bintang menurut 6,64 ribu ulasan. Meskipun Action *mobile* memiliki rating yang baik, jumlah pengguna masih perlu ditingkatkan agar dapat bersaing dengan aplikasi bank lain. Hal ini menyoroti tantangan yang dihadapi oleh Bank Aceh dalam meningkatkan jumlah pengguna dan penggunaan aplikasi *mobile banking* sehari-hari.



Gambar 1.1 Jumlah *Downloader*

Action *mobile* merupakan salah satu produk layanan dari bank Aceh yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan mengakses fitur-fitur yang tersedia didalam aplikasi yang dapat diunduh dan di instal oleh nasabah layanan *mobile banking* ini menggunakan akad Wakalah. Pada grafik charts menunjukkan bahwa aplikasi Action *mobile banking* bank Aceh memiliki rating yang baik, jumlah penggunaanya masih jauh di bawah Sumut *mobile*. Dengan rendahnya jumlah *downloader* pada Action *mobile* mencerminkan adanya tantangan dalam menarik pengguna baru dan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap Action *mobile* sesuai dengan kebutuhan pengguna. Banyak pengguna mengeluhkan transaksi dalam pembayaran *e-commerce* dan *Top-up e-wallet* yang tidak lengkap. Banyak pengguna mengeluhkan transaksi dalam pembayaran *e-commerce* dan *Top-up e-wallet* yang tidak lengkap. Pada aplikasi Action *mobile* hanya terdapat beberapa *e-wallet* yaitu OVO, Gopay, dan LinkAja. Pengguna sering mengalami masalah dalam melihat mutasi transaksi yang telah dilakukan namun tidak tercatat secara detail di aplikasi Action bank Aceh [1]. Penerapan metode *Heuristik* dan *Human Centered Design* pada aplikasi *mobile banking* banyak menjadi penelitian dengan objek perbankan yang berbeda. Seperti penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Diah Putri Utami dan Laela Kurniawati (2024) telah menerapkan 10 *Heuristik* Nielsen terhadap analisis *usability testing* pada aplikasi *mobile banking*. Pada penelitian sebelumnya pada aplikasi Action *Mobile* oleh Riza Mulya (2024) menemukan bahwa yang di hadapi dalam penggunaan Action *Mobile* adanya tidak pahaman dan kesulitan terhadap beberapa tampilan fitur [2].

Dengan mengacu pada permasalahan tersebut penelitian ini dilakukan dengan judul **“(Analisis *Usability Testing* Aplikasi Action *Mobile* Bank Aceh Menggunakan Metode *Human Centered Design* Dan *Heuristic Evaluation* Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna Di Bank Aceh Cabang Pembantu Cunda Kota Lhokseumawe)”** bertujuan untuk mengidentifikasi masalah *usabilitas* dan meningkatkan kepuasan pengguna, penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi Action *mobile*, serta memberikan landasan dan perbaikan desain yang diperlukan.

1.2 Rumusan Masalah

Mengingat landasan di atas, maka cenderung direncanakan sebagai berikut:

1. Bagaimana mengevaluasi aplikasi *Action Mobile* menggunakan metode *Human-Centered Design* dan *Heuristic Evaluation*?
2. Bagaimana merancangan rekomendasi *desain solusi* aplikasi *Action Mobile* menggunakan metode *heuristic evaluation* dan *Human Centered Design*?
3. Bagaimana hasil evaluasi desain solusi pada aplikasi *Action Mobile*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Menerapkan metode *Human Centered Design* dan *Heuristic Evaluation* pada permasalahan *usability* dalam mengevaluasi aplikasi *Action mobile*.
2. Melakukan perancangan rekomendasi desain solusi aplikasi *Action mobile* berdasarkan kebutuhan pengguna.
3. Melakukan analisa pada desain solusi *prototype* aplikasi *Action Mobile* untuk meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Ada pun manfaat dari penelitian ini adalah untuk:

1. Bagi bank Aceh di harapkan akan memberikan informasi kepada praktisi perbankan tentang layanan *mobile banking* bank Aceh. Informasi ini dapat membantu meningkatkan efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* dan memfasilitasi transaksi perbankan.
2. Bagi *stakeholder* peningkatan dalam aplikasi akan menciptakan pengalaman yang lebih nyaman, dengan navigasi yang intuitif dan proses transaksi yang mudah, memungkinkan nasabah untuk mengelola keuangan mereka dengan lebih efisien.
3. Dapat menjadikan pertimbangan, masukan dan usulan rancangan desain yang cocok bagi pihak pengembang aplikasi perbankan.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan beberapa pokok permasalahan yang telah di uraikan pada masalah di atas iyalah sebagai berikut :

1. Fokus utama pada penelitian ini adalah menganalisis *usability Testing* pada aplikasi *Action mobile* versi 1.2.4 menerapkan metode *heuristic evaluation* dan *human centered design*.

2. Proses pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini berfokus pada user bank Aceh dan *expert*.
3. Karakteristik penilaian yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan pengguna aplikasi berdasarkan 10 karakteristik pada metode evaluasi *heuristik* yaitu: *Visibility of System Status, Match between System and Real World, User Control and Freedom, Consistency and Standard, Error Prevention, Recognition Rather than Recall, Flexibility and Efficiency of Use, Aesthetic and Minimalist Design, Help User Recognize, Diagnose, and Recover from Errors, Help and Documentation*.
4. Perancangan desain hasil evaluasi Action *mobile*, aplikasi yang digunakan dalam membangun rekomendasi perbaikan desain adalah aplikasi Figma.