

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Elektronik perbankan, juga dikenal sebagai *e-banking*, adalah alat perbankan yang efektif yang memungkinkan pengguna melakukan berbagai macam transaksi, seperti pembelian, pembayaran, dan transaksi lainnya. Dengan e-banking, pelanggan dapat melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet dan dapat melakukannya kapan saja dan di mana saja Indah, D. R. (2016). *E-Banking* memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi perbankan melalui jaringan internet, sehingga transaksi bisa dilakukan dengan cara yang fleksibel setiap harinya. Penting untuk dikembangkan aplikasi *Mobile Banking* dengan antarmuka pengguna yang baik, agar memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah dalam menggunakan layanan perbankan yang disediakan.

Bank Negara Indonesia (BNI) adalah bank milik pemerintah (BUMN) yang menyediakan layanan perbankan melalui aplikasi *Mobile Banking*. Aplikasi tersebut dikenal dengan nama BNI *Mobile Banking*, bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi langsung melalui ponsel secara aman, mudah, dan cepat. Berdasarkan hasil survey pada bulan Februari 2023, jumlah pengguna aplikasi BNI *Mobile Banking* telah mencapai 14,03 juta orang di seluruh Indonesia. Selain itu, aplikasi ini juga mendapatkan rating yang baik di Play Store, dengan rating saat ini mencapai 4,5 dari skala 1 hingga 5 bintang. Setelah melihat beberapa ulasan pengguna pada play store, masih ada sebagian pengguna yang memberikan respon negatif terhadap aplikasi ini. Berebrapa masalah yang dihadapi yaitu menu yang kurang efektif karena sulit mencari fungsi yang dibutuhkan, ikon menu yang terlalu besar dan tidak terorganisir dengan baik, aplikasi selalu diupdate namun tidak ada perubahan yang signifikan atau perbaikan yang terlihat, serta ukuran tulisan yang terlalu kecil sehingga menyulitkan pengguna dalam membaca informasi yang ditampilkan. Meskipun sebelumnya pengguna merasa senang dan nyaman menggunakan aplikasi ini karena tampilannya yang cukup mudah dipahami dalam bertransaksi.

*User Interface* (UI) merupakan bagian dari komputer atau perangkat lunak yang dapat berinteraksi dengan pengguna secara langsung atau tidak langsung melalui indera seperti penglihatan, suara, sentuhan. Antarmuka pengguna yang baik yaitu yang bahkan tidak di sadari oleh penggunanya, yang membuat mereka menyelesaikan pekerjaan tanpa harus memikirkan bagaimana mereka menyelesaikan pekerjaan. Dan proses mengetik tidak perlu menggunakan usaha mental dari pihak pengguna Puspa, A. Y. G., & Jatisidi, A. (2019).

Mengevaluasi antarmuka pengguna Aplikasi BNI *Mobile Banking* sangatlah penting untuk memahami sejauh mana kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan yang dirasakan oleh para nasabah. Evaluasi menggunakan metode heuristik bertujuan untuk dapat mengetahui kegunaan efisiensi dari *Interface* yang berbasis pada sepuluh prinsip Jacob Nielsen yaitu *visibility of system status, match between system and the real world, user control and freedom, consistency and standards, error prevention, recognition rather than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, help user recognize, diagnose, and recover from errors, serta help and documentation*. Dengan menggunakan metode evaluasi heuristik dapat mengidentifikasi dan memberikan kritik serta saran terhadap masalah yang ada dalam *user interface* BNI *Mobile Banking* Subhan, M., & Indriyanti, A. D. (2021).

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana menganalisis *User Interface* (UI) aplikasi BNI *Mobile Banking* menggunakan metode Heuristik?
2. Bagian apa saja yang mempengaruhi kualitas *User Interface* (UI) pada aplikasi BNI *Mobile Banking*?

## **1.3 Tujuan**

1. Untuk mengetahui cara menganalisis *User Interface* (UI) pada aplikasi BNI *Mobile Banking* menggunakan metode Heuristik.
2. Untuk mengetahui apa saja yang mempengaruhi kualitas *User Interface* (UI) pada aplikasi BNI *Mobile Banking*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1. Akademis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat dan pemahaman yang berharga, serta menghasilkan informasi yang dapat memberikan kontribusi bagi pembaca dan program studi Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang secara khusus.

##### 2. Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti, terutama pada pengembangan ketrampilan serta kemampuan pada bidang analisis terhadap aplikasi *BNI Mobile Banking*. Serata dapat menambah informasi tentang penilaian antarmuka pengguna di aplikasi *BNI Mobile Banking*.

##### 3. Objek penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih terhadap kualitas UI pada aplikasi *BNI Mobile Banking* dengan menggunakan metode heuristik. Dan juga mampu meningkatkan pemahaman tentang prinsip-prinsip dasar desain antarmuka (UI) serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas UI pada aplikasi *BNI Mobile Banking*.

#### **1.5 Batasan Masalah**

1. Penelitian ini hanya berfokus pada analisa sistem informasi pada UI aplikasi *BNI Mobile Banking*.
2. Penelitian ini tidak membahas pada faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas UI pada aplikasi *BNI Mobile Banking* seperti kualitas pada jaringan *internet* dan perangkat pengguna yang di gunakan.
3. Metode evaluasi yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode heuristik.