

Perancangan Ulang Aplikasi BCA *Mobile* Menggunakan Pendekatan *Design Thinking* dan *System Usability Scale*

Mohammed Noeno Hadiano¹⁾, Riendra Zanneti Ramadhan²⁾, Fachi Aditia Saputra³⁾,
Amin Padmo Azam Masa⁴⁾, Muhammad Labib Jundillah⁵⁾, Muhammad Rivani
Ibrahim⁶⁾

^{1,2,3,4,5,6)}Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Mulawarman

E-Mail : nunohadiano@gmail.com¹⁾; riendra1122@gmail.com²⁾; fikiadsa@gmail.com³⁾;
aminpadmo@ft.unmul.ac.id⁴⁾; labibjundillah@gmail.com⁵⁾; mrivani.ibrahim@gmail.com

ABSTRAK

Teknologi digital dalam sektor perbankan menuntut penyedia layanan untuk terus meningkatkan kualitas antarmuka aplikasi guna memenuhi kebutuhan pengguna. Penelitian ini berfokus pada perancangan ulang antarmuka aplikasi BCA *Mobile* yang selama ini dinilai memiliki beberapa kelemahan, seperti navigasi kurang intuitif, tampilan terlalu padat, dan alur transaksi yang rumit. Masalah-masalah tersebut berpotensi mengurangi kepuasan pengguna, sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengoptimalkan pengalaman pengguna sekaligus mempertahankan posisi kompetitif BCA di industri perbankan digital. Tujuan penelitian adalah menyelesaikan masalah *User Interface/User Experience* (UI/UX) dengan menerapkan pendekatan *Design Thinking* yang berpusat pada pengguna. Metode penelitian mencakup lima tahap utama: (1) *Empathize* melalui observasi dan kuesioner terhadap 50 pengguna aktif, (2) *Define* untuk mengidentifikasi masalah inti, (3) *Ideate* guna menghasilkan solusi kreatif, (4) *Prototype* dalam bentuk desain baru, dan (5) *Test* menggunakan *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur efektivitas desain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain baru berhasil meningkatkan kualitas UI/UX secara signifikan. Skor SUS rata-rata mencapai 87,19, termasuk dalam kategori sangat baik, dengan mayoritas pengguna memberikan tanggapan positif terhadap kemudahan navigasi, tampilan visual yang modern, dan efisiensi alur transaksi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya membuktikan keefektifan pendekatan *Design Thinking* dalam menyelesaikan masalah UI/UX, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi pengembangan aplikasi perbankan digital di masa depan.

Kata Kunci – *User Interface*, *BCA Mobile*, *Design Thinking*, *UX Design*, *Mobile Banking*, *System Usability Scale*.

1. PENDAHULUAN

Sektor perbankan memainkan peran krusial dalam perekonomian Indonesia sebagai lembaga intermediasi keuangan. Bank berfungsi menghubungkan pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana, sekaligus menyediakan berbagai layanan keuangan seperti tabungan, pembayaran, dan investasi. Perkembangan industri perbankan nasional dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, terutama dalam adopsi teknologi digital yang telah mengubah pola interaksi antara bank dengan nasabahnya (Ceysa et al., 2024).

Bank Central Asia (BCA) merupakan salah satu bank swasta terkemuka di Indonesia yang telah mengimplementasikan berbagai inovasi digital. Sebagai objek penelitian, BCA dipilih karena perannya sebagai pelopor dalam transformasi digital perbankan nasional sekaligus memiliki basis pengguna yang luas (Vaddhano, 2022). Penelitian ini memfokuskan pada layanan *Mobile banking* BCA, khususnya aplikasi *BCA Mobile*, yang menjadi salah satu platform digital banking paling banyak digunakan di Indonesia dengan lebih dari 20 juta pengguna aktif (Yanti et al., 2024).

BCA Mobile perlu memprioritaskan beberapa aspek kunci terkait *User Interface* (UI). Desain UI yang intuitif dan ramah pengguna menjadi faktor krusial untuk menarik nasabah baru sekaligus mempertahankan loyalitas pengguna yang ada (Putra Christover Sitorus et al., 2024). Elemen-elemen seperti navigasi yang sederhana, estetika visual modern, kecepatan akses optimal, dan keamanan transaksi yang andal tidak boleh diabaikan. Seiring dengan tren digital, aplikasi *Mobile banking* kini tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga menjadi representasi identitas digital bank. Oleh karena itu, BCA harus memastikan bahwa *BCA Mobile* tidak hanya menawarkan kemudahan fungsional, tetapi juga menghadirkan *User Experience* (UX) yang baik (Jamilah & Padmasari, 2022).

Perancangan ulang antarmuka *BCA Mobile* dapat dilakukan dengan berbagai metode, salah satunya dengan menerapkan metode *Design Thinking*. Pendekatan ini dipilih karena kemampuannya dalam menyelesaikan masalah berbasis kebutuhan pengguna secara komprehensif melalui proses iteratif yang berorientasi pada solusi (Ayu & Wijaya, 2023). Metode penelitian akan mengikuti lima tahapan *Design Thinking*: (1) Empati untuk memahami kebutuhan pengguna melalui observasi mendalam, (2) Pendefinisian masalah berdasarkan pain point pengguna, (3) Pengembangan ide solusi melalui brainstorming, (4) Pembuatan prototipe dengan tools desain modern, dan (5) Pengujian solusi dengan pengguna aktual (Widodo & Wahyuni, 2016).

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini dilakukan untuk dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan UI/UX aplikasi BCA *Mobile* yang lebih user-friendly, khususnya dalam menyederhanakan alur transaksi dan meningkatkan aksesibilitas bagi berbagai segmen pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis berupa desain interface yang lebih intuitif bagi BCA, sekaligus kontribusi teoritis dalam pengembangan konsep user experience di sektor perbankan digital.

2. TINJAUAN PUSAKA

A. *Mobile Banking*

Mobile banking adalah layanan perbankan digital yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan melalui perangkat *Mobile* seperti smartphone atau tablet. Kemunculan dan perkembangan *Mobile banking* merupakan respons terhadap tren digitalisasi di sektor perbankan serta kebutuhan nasabah akan kemudahan akses dan kecepatan transaksi.

Aplikasi *Mobile banking* umumnya menyediakan fitur-fitur dasar seperti transfer dana, pembayaran tagihan, cek saldo, serta informasi produk dan layanan perbankan. Selain itu, terdapat pula fitur-fitur lanjutan yang dapat mencakup pembukaan rekening baru, pengajuan kredit, investasi, dan lain-lain. Pengembangan fitur-fitur baru terus dilakukan oleh penyedia layanan *Mobile banking* untuk meningkatkan fungsionalitas dan memperkaya pengalaman pengguna (Ramadhan & Priyono, 2022).

B. *User Interface*

User Interface (UI) merupakan komponen krusial dalam pengembangan aplikasi digital, termasuk *Mobile banking*, karena berperan sebagai titik interaksi antara pengguna dan sistem. Desain UI yang efektif harus memprioritaskan prinsip usability, seperti kemudahan navigasi, konsistensi tata letak, dan umpan balik visual yang jelas, agar pengguna dapat berinteraksi dengan sistem secara intuitif. UI yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, mengurangi kesalahan operasional, dan mempercepat penyelesaian tugas (Yuwono et al., 2019).

Tren desain dan kebutuhan pengguna yang dinamis, seperti elemen estetika seperti warna, tipografi, dan ikonografi tidak hanya berfungsi sebagai daya tarik visual, tetapi juga membangun kepercayaan dan identitas merek. Sementara itu, kecepatan respons dan keandalan sistem merupakan aspek UI yang sering diabaikan, meskipun berdampak besar pada retensi pengguna. Pada konteks aplikasi perbankan menyatakan bahwa integrasi antara UI yang menarik dan *User Experience* (UX) yang mulus menjadi faktor penentu loyalitas nasabah (Jamilah & Padmasari, 2022).

C. *User Experience*

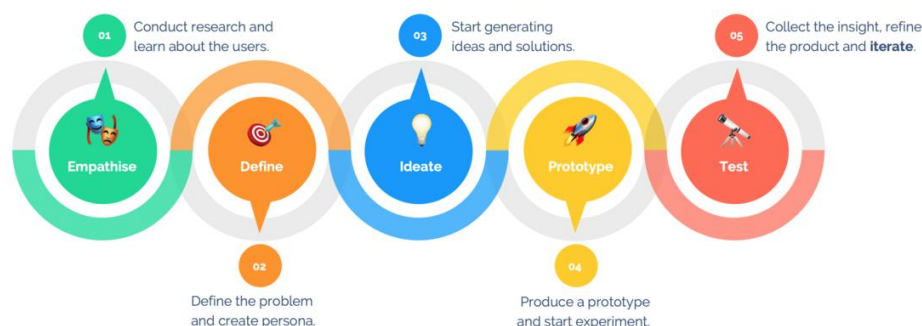
User Experience (UX) merupakan aspek fundamental dalam desain aplikasi perbankan digital karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna. Faktor usability, efisiensi, dan emosi pengguna menjadi penentu utama kualitas UX pada aplikasi e-banking di Indonesia. Ini menegaskan bahwa antarmuka yang sederhana namun powerful, disertai proses transaksi yang cepat, dapat meningkatkan persepsi positif pengguna. Ini menjelaskan pentingnya pendekatan *human-centered design* dalam pengembangan UX perbankan digital di Indonesia (Yanti et al., 2024).

Peran personalisasi UX, seperti rekomendasi produk berbasis perilaku untuk meningkatkan engagement nasabah muda. Integrasi UX design dengan kebijakan keamanan siber, mengingat tingginya kasus fraud digital di Indonesia. Dengan demikian, desain UX untuk aplikasi perbankan digital di Indonesia harus mempertimbangkan keragaman demografis, kebutuhan spesifik pengguna, serta tantangan keamanan digital.

D. *Design Thinking*

Design Thinking adalah pendekatan inovasi yang berpusat pada manusia (*human-centered*) untuk memecahkan masalah kompleks dengan cara kreatif dan praktis. Metode ini terdiri dari lima tahap utama: Empati (memahami kebutuhan pengguna), Definisi (menyusun masalah inti), Ideasi (menghasilkan solusi kreatif), Prototipe (membuat model sederhana), dan Testing (menguji solusi dengan pengguna). Tujuannya adalah menciptakan solusi yang tidak hanya fungsional tetapi juga relevan dan bermakna bagi pengguna, dengan iterasi terus-menerus berdasarkan umpan balik (Izzati Mufida & Rizka Ramayanti, 2023).

Proses Design Thinking bersifat kolaboratif, lintas disiplin, dan fleksibel, sehingga cocok diterapkan di berbagai bidang seperti bisnis, pendidikan, atau teknologi. Pendekatan ini mendorong pola pikir terbuka, eksperimen, dan pembelajaran dari kegagalan, sehingga solusi yang dihasilkan lebih inovatif dan berkelanjutan. Dengan fokus pada empati, Design Thinking memastikan bahwa solusi tidak hanya teknis atau ekonomis, tetapi juga memenuhi kebutuhan emosional dan sosial pengguna (R. Pratama et al., 2022).



Gambar 1. Metode Design Thinking

3. METODE PENELITIAN

A. Studi Literatur

Metode Penelitian mengemukakan bahwa studi kepustakaan atau studi literatur adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Studi literatur adalah cara untuk menyelesaikan persoalan dengan menelusuri sumber-sumber tulisan yang pernah dibuat sebelumnya. Dengan kata lain, istilah studi literatur ini juga sangat familiar dengan sebutan studi pustaka.

B. Design Thinking

Empathize dalam design thinking adalah tahap paling awal yang krusial. Meski kelima tahapan ini dapat dilakukan secara paralel, tetapi kebanyakan project memulai dengan tahapan ini. Dalam tahap ini, penulis harus menaruh empati untuk mengenal pengguna dan memahami keinginan, kebutuhan, dan tujuan mereka. Tahap ini juga mengharuskan observer untuk meninggalkan sejenak asumsinya terhadap pengguna dan mulai memahami mindset pengguna[4]. Pada tahap ini, penulis melakukan analisis untuk memahami masalah yang dihadapi pengguna aplikasi *Mobile BCA*. penulis melakukan observasi dan pengumpulan data melalui kuesioner dengan total responden mencapai 50 orang. Pengguna diminta untuk berbagi pengalaman mereka selama menggunakan aplikasi *Mobile BCA*, termasuk kendala yang dihadapi dan fitur-fitur yang dirasa kurang efektif.

Define atau mendefinisikan menjadi hal selanjutnya yang perlu kamu lakukan setelah berempati. Tahapan design thinking ini berupa proses menganalisis data dan mengidentifikasi masalah yang dialami pengguna. Banyak orang menganggap tahap ini sebagai problem statement[4]. Berdasarkan hasil analisis pada tahap *empathize* terhadap aplikasi *Mobile BCA*, penelitian ini menemukan sejumlah permasalahan signifikan yang perlu mendapat perhatian khusus. Masalah utama yang teridentifikasi adalah tampilan antarmuka yang sangat tertinggal dari tren desain modern, dimana elemen-elemen visual seperti tombol dan menu masih menggunakan desain lama yang kurang menarik. Aplikasi ini belum mengalami pembaruan desain yang berarti dalam beberapa waktu terakhir, sehingga terkesan kaku dan ketinggalan zaman.

Ideate merupakan tahap kreatif dalam proses design thinking di mana penulis mulai menghasilkan ide-ide dan solusi potensial berdasarkan pemahaman mendalam yang diperoleh dari tahap sebelumnya[4]. Tahap ini mendorong pemikiran inovatif dan eksplorasi berbagai kemungkinan solusi tanpa batasan awal[6]. Dalam pengembangan aplikasi *Mobile BCA*, penelitian menerapkan berbagai teknik ideasi kreatif seperti lokakarya Design Sprint, dan pemetaan pikiran. Proses ini menghasilkan beberapa solusi potensial yang mencakup desain ulang arsitektur informasi dengan implementasi navigasi bawah untuk akses lebih cepat.

Prototype adalah tahap di mana ide-ide terpilih diwujudkan dalam bentuk fisik atau digital yang dapat diuji[7]. *Prototype* berfungsi sebagai alat untuk memvalidasi solusi yang diusulkan dan mengumpulkan umpan balik dari pengguna sebelum pengembangan final. Dalam proses pengembangan aplikasi *Mobile BCA*, prototipe dikembangkan secara bertahap mulai dari wireframe sederhana yang mencakup sketsa tata letak dasar dan pemetaan alur pengguna, hingga prototipe detail yang sudah mencakup implementasi desain visual lengkap dan interaksi mikro.

Testing merupakan tahap final namun iteratif dalam proses design thinking, di mana prototipe diuji dengan pengguna nyata untuk mendapatkan umpan balik yang berharga[7]. Tahap ini sangat penting untuk memvalidasi apakah solusi yang dirancang telah memenuhi kebutuhan pengguna dan mengidentifikasi area yang masih memerlukan penyempurnaan. Dalam pengujian aplikasi *Mobile BCA*, penelitian melakukan evaluasi dengan melibatkan 50 responden yang diminta untuk menilai prototipe baru melalui serangkaian 10 pertanyaan kunci. Pertanyaan-pertanyaan ini dirancang untuk mengukur berbagai aspek pengalaman penggunaan[4].

C. Analisis Hasil

Tahap ini dimulai dengan menganalisis data dan umpan balik yang diperoleh dari hasil uji coba prototipe atau implementasi solusi. Setelah pengguna menguji solusi, tim pengembang mengumpulkan dan memeriksa reaksi, pengalaman, serta masukan pengguna untuk memahami kelebihan, kelemahan, dan peluang perbaikan. Tahap ini bertujuan untuk memperdalam pemahaman tentang efektivitas solusi, mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pengguna dan hasil yang dicapai, serta menentukan langkah iterasi selanjutnya. Dengan demikian, proses evaluasi menjadi dasar untuk menyempurnakan solusi agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna sebelum diluncurkan secara lebih luas.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Observasi

Dalam upaya untuk memahami pengalaman pengguna secara langsung, peneliti melakukan observasi langsung terhadap aplikasi *Mobile BCA*. Melalui proses ini, peneliti dapat melihat bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi, seperti melakukan transaksi perbankan, mendapatkan informasi rekening, dan menggunakan fitur yang tersedia. Proses ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi masalah, masalah, dan kesulitan yang dihadapi pengguna, serta kebutuhan yang diperlukan.

B. Kuisisioner

Untuk mengetahui masalah yang dihadapi pengguna saat menggunakan aplikasi *Mobile BCA*, kuisisioner ini dibagikan kepada lima puluh responden. Identitas responden dan pertanyaan pilihan ganda adalah dua komponen

kuesioner ini. Sebelum menjawab pertanyaan, responden diminta untuk menggunakan aplikasi *Mobile BCA* untuk memeriksa berbagai fitur yang tersedia. Ini adalah elemen yang dinilai dalam kuesioner:

Tabel 1. Hasil Kuisisioner

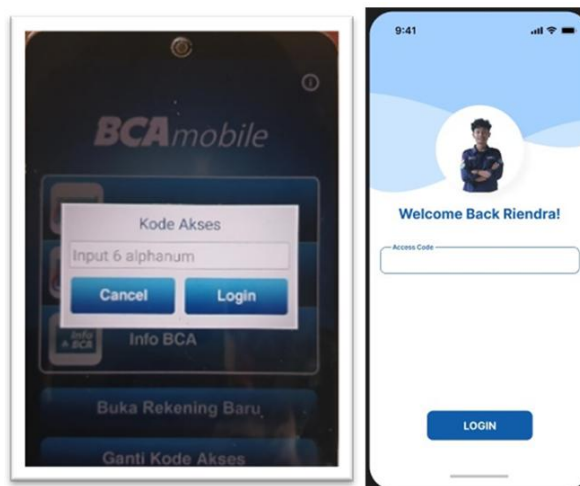
No	Pertanyaan	Responden				
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Apakah tampilan desain aplikasi BCA <i>Mobile</i> ini terlihat menarik dan profesional?	28,10%	54,40%	8,80%	5,3%	3,5%
2	Apakah tata letak dan pilihan warna pada aplikasi BCA <i>Mobile</i> mudah dipahami dan mendukung kemudahan pengguna?	26,3%	15,8%	15,8%	1,8%	1,8%
3	Apakah warna, jenis huruf, dan ukuran teks pada aplikasi ini mudah dibaca?	33,3%	50,9%	10,5%	3,5%	1,8%
4	Apakah informasi saldo dan riwayat transaksi ditampilkan dengan jelas dan mudah dipahami?	28,1%	50,9%	17,5%	1,8%	1,8%
5	Apakah Anda merasa nyaman dengan penggunaan warna biru dan putih sebagai identitas BCA pada aplikasi?	35,1%	40,4%	19,3%	1,8%	3,5%
6	Apakah fitur pencarian di aplikasi ini mudah ditemukan dan digunakan?	22,8%	52,6%	22,8%	1,8%	1,8%
7	Apakah ukuran tombol dan jarak antar elemen sudah sesuai dan nyaman saat digunakan?	29,8%	43,9%	22,8%	1,8%	1,8%
8	Apakah fitur sembunyikan/tampilkan saldo mudah ditemukan dan digunakan?	22,8%	59,6%	12,3%	3,5%	1,8%
9	Apakah Anda merasa desain aplikasi ini sudah mengikuti perkembangan zaman?	33,30%	43,90%	10,5%	7%	5,3%
10	Apakah secara keseluruhan, tampilan aplikasi ini membuat Anda nyaman bertransaksi?	22,8%	56,1%	15,8%	3,5%	1,8%

Pada tahap define menggunakan Metode "*How Might We*" (HMW) untuk mengubah sebuah masalah menjadi pertanyaan yang dapat memicu ide-ide kreatif dan solusi inovatif. Tujuan dari metode HMW adalah untuk menggali berbagai kemungkinan solusi untuk tantangan yang dihadapi. Dengan cara ini, kita dapat melihat masalah dari berbagai perspektif dan merumuskan pertanyaan yang dapat membuka jalan bagi pemecahan masalah. Metode ini mendorong pemikiran kreatif dan mengubah pendekatan terhadap masalah sehingga solusi yang dihasilkan lebih efektif dan inovatif.

Pada tahap ideate, proses perancangan desain awal aplikasi BCA *MOBILE* dilakukan menggunakan *wireframe*. Pembuatan *wireframe* ini bertujuan untuk menyediakan fondasi awal bagi pengembangan desain yang lebih detail dan final nantinya. Desain awal yang disusun melalui *wireframe* masih sangat sederhana dan belum melibatkan penggunaan warna. Elemen-elemen pada setiap halaman diatur sesuai dengan rancangan. Berikut adalah contoh *wireframe* yang penelitian susun untuk memberikan gambaran awal tentang desain yang akan penelitian kembangkan:

C. Halaman Login

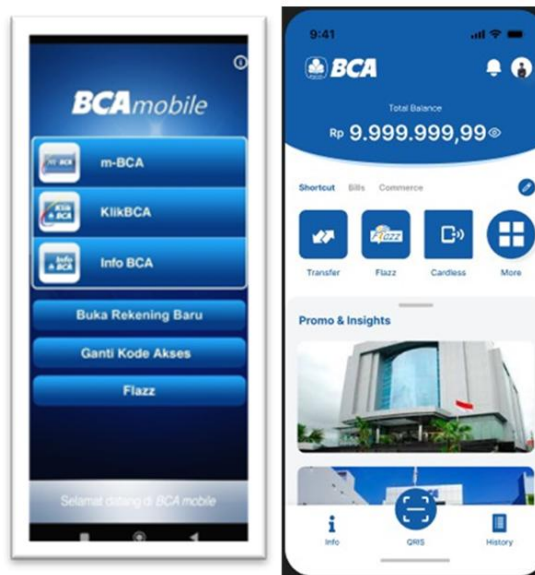
Pada Gambar 2 sebelah kiri, tampilan awal menu kode akses terlihat sederhana dan kurang mengikuti tren desain modern yang menekankan estetika visual serta pengalaman pengguna yang menarik. Desain sebelumnya minim elemen interaktif dan hanya menampilkan elemen dasar untuk input kode akses, sehingga terasa kurang personal dan kurang mendukung kenyamanan pengguna. Pada Gambar 2 sebelah kanan, setelah dilakukan redesign, menu *login* mengalami perubahan signifikan yang membuat tampilannya lebih modern dan *user-friendly*. Perubahan ini mencakup penggunaan palet warna yang lebih cerah dan menarik, penambahan elemen visual dinamis, serta detail yang lebih baik pada input kode akses. Selain itu, kini terdapat fitur tambahan berupa foto profil pengguna, yang menjadikan antarmuka lebih personal dan interaktif, memberikan kesan profesional sekaligus meningkatkan pengalaman pengguna.



Gambar 2. Halaman Login Sebelum dan Sesudah Redesign

D. Halaman Dashboard

Pada Gambar 3 sebelah kiri, menu utama hanya menampilkan beberapa pilihan menu dengan elemen visual yang sangat minim. Jenis font yang digunakan terlihat terbatas, dengan tata letak yang kurang intuitif dan penggunaan warna yang kaku, sehingga tidak memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Pada Gambar 3 sebelah kanan hasil redesign, menu utama diperbarui dengan tampilan yang lebih modern dan menarik. Perubahan tersebut meliputi penambahan ikon interaktif, penggunaan variasi jenis font yang lebih dinamis, serta palet warna yang cerah dan ramah pengguna. Selain itu, tata letak menu dioptimalkan agar lebih responsif, memudahkan navigasi, dan memberikan pengalaman yang lebih intuitif. Elemen visual yang baru juga dirancang untuk membantu pengguna memahami fungsi setiap menu dengan lebih jelas, meningkatkan estetika sekaligus fungsionalitas antarmuka.



Gambar 3. Menu Awal

E. Evaluasi

Evaluasi prototipe diperlukan dalam tahap pengujian untuk mengumpulkan umpan balik dari pengguna. Tujuan dari tahap pengujian ini adalah untuk memvalidasi solusi desain yang telah dikembangkan sebelumnya. Metode pengujian *usability* dianggap efektif dalam mengevaluasi sejauh mana aplikasi mudah digunakan oleh pengguna. Pengujian ini bertujuan untuk menilai kemudahan pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Penulis akan mengetahui sejauh mana responden mampu menggunakan prototipe untuk menyelesaikan skenario tugas yang telah ditentukan, karena responden akan diberikan prototipe dan diizinkan untuk mengoperasikannya secara mandiri, tanpa bantuan penulis. Dengan demikian, pengujian ini dapat memberikan gambaran yang lebih objektif mengenai pengalaman pengguna dalam menggunakan prototipe aplikasi.

Tabel 2. Daftar Pertanyaan

Pertanyaan
Apakah tampilan desain aplikasi BCA Mobile ini terlihat menarik dan profesional?
Apakah tata letak dan pilihan warna pada aplikasi BCA Mobile mudah dipahami dan mendukung kemudahan pengguna?
Apakah warna, jenis huruf, dan ukuran teks pada aplikasi ini mudah dibaca?
Apakah informasi saldo dan riwayat transaksi ditampilkan dengan jelas dan mudah dipahami?
Apakah Anda merasa nyaman dengan penggunaan warna biru dan putih sebagai identitas BCA pada aplikasi?
Apakah fitur pencarian di aplikasi ini mudah ditemukan dan digunakan?
Apakah ukuran tombol dan jarak antar elemen sudah sesuai dan nyaman saat digunakan?
Apakah fitur sembunyikan/tampilkan saldo mudah ditemukan dan digunakan?
Apakah Anda merasa desain aplikasi ini sudah mengikuti perkembangan zaman?
Apakah secara keseluruhan, tampilan aplikasi ini membuat Anda nyaman bertransaksi?

Metode *Sistem Usability Scale* (SUS) terdiri dari sepuluh pertanyaan yang digunakan untuk mengevaluasi kegunaan *prototype* yang telah dirancang. Setiap pertanyaan dinilai dengan menggunakan skala *Likert* lima poin, dengan nilai yang diberikan sebagai berikut: "Sangat Tidak Setuju = 1", "Tidak Setuju = 2", "Netral = 3", "Setuju = 4", dan "Sangat Setuju = 5". Untuk penilaian SUS, pernyataan dengan nomor ganjil (1, 3, 5, 7, dan 9) diberi skor dengan cara mengurangi 1 dari nilai yang dipilih oleh responden, sementara pernyataan dengan nomor genap (2,

4, 6, 8, dan 10) diberi skor dengan cara mengurangi nilai yang dipilih dari angka 5[8]. Setelah itu, skor yang diberikan pada setiap pertanyaan dijumlahkan untuk mendapatkan skor kontribusi total, yang kemudian dikalikan dengan 2,5 untuk memperoleh nilai akhir kegunaan sistem. Skor SUS berkisar antara 0 hingga 100, di mana semakin tinggi nilai SUS, semakin baik kegunaan sistem secara keseluruhan (I. P. A. A. Pratama et al., 2024). Tabel perhitungan SUS disertai dengan penjelasan rinci tentang hasil yang diperoleh, di mana simbol "R" menunjukkan responden, dan "Q" menunjukkan pertanyaan.

Tabel 3. Hasil Perhitngan SUS

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Total Skor	Skor SUS
R1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	33	82.5
R2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	87.5
R3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100.0
R4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	87.5
R5	5	4	5	4	5	3	4	2	3	4	33	82.5
R6	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	36	90.0
R7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100.0
R8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	87.5
R9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	87.5
R10	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	33	82.5
R11	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	36	90.0
R12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100.0
R13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	87.5
R14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	87.5
R15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	87.5
R16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100.0
R17	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	33	82.5
R18	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	30	75.0
R19	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	28	70.0
R20	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	27	67.5
R21	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	85.0
R22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	87.5
R23	3	4	4	5	4	3	4	4	1	3	30	75.0
R24	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	37	92.5
R25	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	34	85.0
R26	1	2	2	2	4	2	2	2	1	2	20	50.0
R27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75.0
R28	2	3	4	3	1	3	4	3	2	2	27	67.5
R29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100.0
R30	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	40	100.0
R31	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	32	80.0
R32	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	38	95.0
R33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25.0
R34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	87.5
R35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	87.5
R36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100.0
R37	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	42	105.0
R38	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	38	95.0
R39	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	27	67.5
R40	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	39	97.5
R41	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	30	75.0
R42	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	36	90.0
R43	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	40	100.0
R44	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	29	72.5
R45	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	110.0
R46	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	38	95.0
R47	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	41	102.5

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Total Skor	Skor SUS
R48	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	37	92.5
R49	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43	107.5
R50	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	39	97.5
Rata-Rata												87.19

Tabel 3 menunjukkan bahwa hasil rata-rata sebesar 87,19 termasuk dalam kategori "*Acceptable*", yang menandakan bahwa nilai tersebut dianggap memuaskan oleh responden. Skor ini merefleksikan interpretasi yang positif dari SUS, yang menilai tingkat kegunaan sistem berdasarkan persepsi pengguna. Skor tinggi ini menunjukkan bahwa sistem yang dievaluasi memiliki tingkat kegunaan yang sangat baik menurut pandangan pengguna. Hal ini menandakan bahwa pengguna merasa puas dan dapat menggunakan sistem dengan efektif dan nyaman.

Sebanyak 50 responden diuji menggunakan metode SUS pada aplikasi BCA *MOBILE* setelah dilakukan desain ulang antarmuka. Hasil pengujian menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap desain baru, yang dinilai baik, menarik, serta memiliki tata letak yang jelas dan teratur. Desain baru ini memberikan pengalaman pengguna yang lebih nyaman, serta menjadikan aplikasi lebih lengkap dan informatif dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Analisis yang lebih mendalam, perlu dicermati bahwa skor tertinggi pada item-item SUS diperoleh dari pernyataan terkait kemudahan penggunaan dan kepercayaan pengguna terhadap sistem, yang menandakan kekuatan utama aplikasi ini ada pada aspek antarmuka yang intuitif dan pengalaman penggunaan yang lancar. Sebaliknya, skor relatif lebih rendah ditemukan pada item terkait kebutuhan dukungan teknis dan kompleksitas sistem. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun antarmuka sudah baik, terdapat potensi pengembangan lebih lanjut dalam hal penyederhanaan fitur atau peningkatan panduan penggunaan untuk pengguna baru.

Proses perancangan ulang menggunakan pendekatan *Design Thinking* berhasil meningkatkan *usability* aplikasi secara keseluruhan, khususnya pada aspek visual dan navigasi, meskipun masih terdapat ruang perbaikan dalam mendukung pengguna dengan kebutuhan bantuan tambahan..

5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, proses redesign user interface aplikasi BCA *Mobile* menggunakan metode Design Thinking telah berhasil memberikan peningkatan signifikan dalam pengalaman pengguna. Perubahan mendasar yang diterapkan mencakup peningkatan navigasi melalui implementasi menu navigasi bawah yang lebih intuitif, serta pembaruan desain visual dengan penggunaan elemen modern seperti ikon interaktif, variasi tipografi, dan palet warna yang lebih cerah. Fokus utama redesign terletak pada simplifikasi alur transaksi, di mana prototipe baru menekankan penyederhanaan proses dengan mengurangi jumlah langkah yang dibutuhkan pengguna. Efektivitas perubahan ini terbukti melalui pengujian menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), yang menunjukkan peningkatan signifikan dengan skor rata-rata mencapai 87,19.

Validasi lebih lanjut dilakukan dengan melibatkan 50 responden dalam pengujian prototipe, di mana mayoritas memberikan respons positif terhadap kemudahan penggunaan dan tampilan modern aplikasi dibandingkan versi sebelumnya. Hal ini mengindikasikan tingkat kepuasan dan kenyamanan pengguna yang lebih tinggi terhadap desain antarmuka yang baru. Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa pendekatan Design Thinking sangat efektif dalam memahami dan mengakomodasi kebutuhan pengguna. Implementasi redesign ini telah berhasil memenuhi ekspektasi pengguna akan pengalaman digital yang lebih baik pada aplikasi BCA *Mobile*.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, T. B., & Wijaya, N. (2023). Penerapan Metode Design Thinking pada Perancangan Prototype Aplikasi Payoprint Berbasis Android. *Proceeding Multi Data Palembang Student Conference*, 2(1), 68–75. <https://doi.org/10.35957/mdp-sc.v2i1.4065>
- Ceysa, S. D., Putri, J. D., Putri, D. A., & Siswajanthi, F. (2024). Peranan Perbankan dalam Perekonomian Indonesia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(2), 25959–25964. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/16350/>
- Izzati Mufida, & Rizka Ramayanti. (2023). Implementasi Design Thinking Dalam Menciptakan Inovasi Sign Language Translantor. *IKRA-ITH TEKNOLOGI*, 7(3), 13–22. <https://doi.org/10.37817/ikraith-teknologi.v7i3.3229>
- Jamilah, Y. S., & Padmasari, A. C. (2022). Perancangan User Interface Dan User Experience Aplikasi Say.Co. *Jurnal Desain Komunikasi Visual*, 9(1), 73–78. <https://ojs.unm.ac.id/tanra/article/view/29458>
- Pratama, I. P. A. A., Paramitha, A. A. I. I., & Satwika, I. P. (2024). Penerapan Metode Design Thinking Dalam Implementasi User Interface Berbasis Website Studi Kasus JRO Sandat Property. *JTKSI (Jurnal Teknologi Komputer Dan Sistem Informasi)*, 7(1), 73–86. <https://jurnal.ftikomibn.ac.id/index.php/jtksi/article/view/1635/>
- Pratama, R., Dedy Irawan, J., & Orisa, M. (2022). Analisis Quality of Service Sistem Manajemen Bandwidth

- Pada Jaringan Laboratorium Teknik Informatika ITN Malang. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 6(1), 196–204. <https://doi.org/10.36040/jati.v6i1.4557>
- Putra Christover Sitorus, N., Jaelani, I., & Muhyidin, Y. (2024). Perancangan User Interface Dan User Experience Aplikasi Penjualan Furniture Interior & Build Pada Toko Stepline Menggunakan Metode Goal Directed Design (GDD). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 7(4), 2578–2584. <https://doi.org/10.36040/jati.v7i4.7024>
- Ramadhan, A., & Priyono, A. (2022). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen M-Banking BCA untuk Terus Menggunakan Layanan M-Banking BCA. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 01(04), 267–277. <https://journal.uui.ac.id/selma/index>
- Vaddhano, N. (2022). Analisis strategi kompetitif PT. Bank Central Asia. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(4), 1901–1908. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i4.2204>
- Widodo, A. C., & Wahyuni, E. G. (2016). Penerapan Metode Pendekatan Design Thinking dalam Rancangan Ide Bisnis Kalografi. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 12(1), 1–5. <https://journal.uui.ac.id/AUTOMATA/article/view/19552/>
- Yanti, S. E., Harianja, T. D. N. R., Wirakusuma, A., & Saleh, M. Z. (2024). Analisis Kualitas Layanan dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Central Asia (BCA). *Manajemen Kreatif Jurnal*, 2(4), 19–26. <https://doi.org/10.55606/makreju.v2i4.3415>
- Yuwono, R., Wibowo, A., Wijoyo, S. H., & Rokhmawati, R. I. (2019). Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Dengan Menggunakan Usability a dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(6), 5666–5673. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/5529/>