

Analisis User Experience pada Penggunaan Jakone Mobile

Inas Qoniah^{1*}, Pantra Wijaya², Putri Indah Oktavia³, Raissa⁴, Rizka Anggraeni⁵, Asep Taryana⁶

^{1,2,3,4,5,6} Magister Manajemen dan Bisnis, Sekolah Bisnis Institut Pertanian Bogor

*qoniahinas@apps.ipb.ac.id

Abstrak. Di era digital, Indonesia sudah berkembang dengan adanya teknologi terbaru yang mana menjadi salah satu bagian dari perusahaan agar tetap bertahan dan eksis. Begitu pula dengan salah satu Bank Pemerintah yaitu Bank DKI yang bergerak dibidang jasa keuangan memanfaatkan teknologi terbaru yaitu *information communication technology (ICT)*. Dengan adanya teknologi tersebut perusahaan berinovasi dengan meluncurkan aplikasi *mobile banking* yaitu *JakOne Mobile*. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat kualitas layanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna (*user experience*) dan untuk melihat sejauh mana efektivitas produk hasil inovasi yang dilakukan Bank Dki (*JakOne Mobile*). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *User Experience Questionnaire (UEQ)*, dan hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa aplikasi *JakOne Mobile* ini termasuk kedalam kategori “baik”. Namun demikian masih membutuhkan peningkatan pada aplikasi karena dilihat dari aspek *usability* mendapat nilai terendah, hal ini disebabkan karena masih terdapat kesalahan atau *error* dari segi penggunaanya, hasil tersebut diharapkan menjadi pertimbangan bagi pihak Bank DKI.

Kata kunci: Teknologi; Pengalaman Pengguna; *JakOne Mobile*; *UEQ*; *ICT*

Abstract. In the digital era, Indonesia has developed with the latest technology which is one part of the company in order to survive and exist. Likewise, one of the government bank, Bank DKI, which is engaged in financial services, utilizes the latest technology, namely *information communication technology (ICT)*. With this technology, the company innovates by launching a *mobile banking application JakOne Mobile*. The purpose of this research is to see that the quality of service will affect the level of user satisfaction (*user experience*) and to see the effectiveness of the product innovations carried out by Bank DKI (*JakOne Mobile*). The method used in this research was the *User Experience Questionnaire (UEQ)*. The results of the study explains that the *JakOne Mobile* application is included in the “good” category. However, it still requires improvement in the application because from the *usability* aspect it gets the lowest score, this is because there are still errors in terms of usage, these results are expected to be considered by Bank DKI.

Keywords: Technology; User Experience; *JakOne Mobile*; *UEQ*; *ICT*

Pendahuluan

Dewasa ini, Indonesia telah membuka mata tentang teknologi terbaru yaitu salah satunya *information and communication technology (ICT)* yang dimana beberapa bank telah melakukan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi, yaitu *mobile banking (m-banking)*.

Pada tahun 2021 penggunaan *mobile banking* mengalami peningkatan 25%. Jumlah persentase tersebut akan sama dengan 47.722.913 orang. Sedangkan pada tahun 2022, penggunaan *mobile banking* di Indonesia diperkirakan mencapai 31%, atau 59.969.877. Penggunaan *mobile banking* diprediksi akan terus meningkat menjadi 39% atau 74.785.062 pada tahun 2026. (Databoks, 2021).

Meningkatnya penggunaan *mobile banking* maka sebuah perusahaan mengharuskan lebih efektif dan praktis dalam menampilkan fitur UI/UX di *mobile banking*. Perkembangan teknologi dalam *mobile* yang berbasis android merupakan sebuah layanan informasi yang sudah berjalan saat ini dan harus bisa mengikuti perkembangan teknologi. (Chumairoh, Budiman, & Satyareni, 2014).

Bank DKI menciptakan aplikasi mobile banking yang bernama *JakOne Mobile*. *JakOne Mobile* merupakan program layanan *JakOne Mobile* merupakan *self-service web* yang memiliki berbagai fitur untuk pelanggan. yang dapat memudahkan pengguna untuk mengakses beberapa layanan yang disediakan seperti mengecek saldo, melakukan transfer, pembelian, melakukan isi pulsa, pembayaran tagihan, dan lainnya. Beberapa observasi yang dilakukan kepada pengguna *JakOne Mobile* bahwa dikeluhkan beberapa fitur aplikasi yang belum terkoneksi atau bekerjasama dengan beberapa platform pembayaran digital lainnya salah satunya *e-wallet* Dana dan *marketplace* Shopee.

Berangkat dari permasalahan yang didapat, peneliti memutuskan untuk melakukan evaluasi *user experience* terhadap penggunaan *JakOne Mobile* menggunakan uji analisis pengalaman pengguna menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ).

Tinjauan Literatur

User Experience

User Experience atau yang sering dikenal dengan UX merupakan pandangan dan reaksi seseorang sebagai akibat dari penggunaan atau antisipasi penggunaan terhadap barang atau jasa (Kushendriawan, et al 2021). Pengalaman pengguna akan bervariasi berdasarkan grup pengguna dan konteksnya. Pengalaman pengguna adalah kualitas yang sepenuhnya subjektif. Kesan dari pengguna merupakan inti dari definisi *user experience*. Oleh karena itu, peneliti harus menanyakan kesan subjektif dari interaksi mereka dengan produk kepada pengguna untuk mengukur *user experience*. UX adalah salah satu faktor kunci untuk penerimaan teknologi apa pun, khususnya, *mobile banking*. Ada beberapa prinsip dasar pengalaman pengguna, yaitu UX memiliki pandangan keseluruhan tentang interaksi antara produk dan pengguna (Norman, 2019) dalam (Khaira et al. 2020).

Mobile Banking

Mobile Banking merupakan layanan relatif baru yang ditawarkan oleh perbankan terhadap pelanggannya dan karena kenyamanan dan fitur yang menghemat waktu, pelanggan menghargai layanan *mobile banking* (Suoranta, 2003). Penggunaan *mobile banking* di Indonesia semakin bertambah di setiap tahunnya. Menurut Pegueros, (2012) bahwa di dalam layanan *mobile banking* dapat dibagi menjadi tiga bidang utama, yaitu:

1. Informational

Pada bidang ini terdapat beberapa fungsi yang dapat digunakan seperti saldo dan riwayat transaksi, pinjaman, kredit, dan informasi kredit, ATM dan lokasi cabang serta fungsi dari *Personal Financial Management* (PFM) seperti perbandingan pengeluaran dengan tools untuk mengelola anggaran.

2. Transactional dan Service

Pada bagian ini layanan yang diberikan kepada pelanggan adalah transfer rekening, membayar tagihan, pembayaran antara pengguna ke pengguna lain, mengambil setoran/deposito jarak jauh. Pada fitur layanan ini termasuk kepada fungsi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan termasuk pilihan kontak, informasi bantuan, dan peringatan. Fitur layanan tambahan termasuk saldo tabungan, saldo dari penawaran kredit dan pilihan asuransi travel atau wisata.

3. Marketing dan Acquisition

Layanan seperti *scan barcode*, informasi produk baru, penjualan dan pembelian silang (*cross selling and acquisition*), serta pelanggan dapat menggunakan layanan *mobile banking* kapanpun dan di manapun.

Aplikasi JakOne Mobile

JakOne Mobile merupakan sebuah aplikasi layanan keuangan yang mewadahi para nasabah Bank DKI, yang dipergunakan untuk melakukan transaksi sehari-hari pada berbagai mitra yang bekerjasama dengan Bank DKI. Saat ini jumlah pengguna aplikasi *JakOne Mobile* hingga 1,1 juta di tahun 2022.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), UEQ dapat digunakan untuk mengukur Pengalaman pengguna sebuah aplikasi. dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) Peneliti mendapatkan keuntungan yang lebih karena dapat menghasilkan hasil pengukuran yang komprehensif terhadap pengalaman pengguna. sehingga hasil penelitian tersebut akan sangat berguna sebagai tolak ukur tingkat kepuasan dari inovasi yang dilakukan bank DKI (*JakOne Mobile*) sehingga bisa bermanfaat bagi perusahaan dalam memetakan kekuatan dan kelemahan dari aplikasi yang telah diluncurkan perusahaan. selain itu metode tersebut akan sangat berguna untuk penelitian selanjutnya karena metode tersebut menghasilkan pemahaman dan hasil yang komprehensif sehingga mampu dirujuk dan dikembangkan peneliti berikutnya.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang nantinya akan terlihat hasil *user experience* aplikasi *JakOne Mobile*.

Sumber Data

Penentuan responden dilakukan penyebaran kuesioner kepada 20 orang responden. Kemudian, pengujian kegunaan terhadap nasabah Bank DKI minimal berumur 17 tahun dan penyebaran kuesioner yang dilakukan kepada nasabah Bank DKI yang sudah menggunakan aplikasi *JakOne Mobile*.

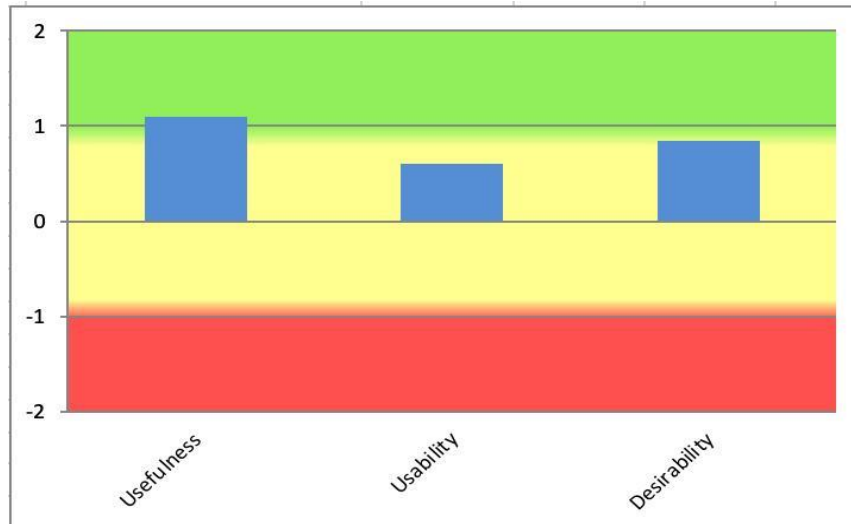
Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dimulai dari pengumpulan data awal yang dilakukan dengan survei untuk mendapatkan informasi masalah dalam penggunaan aplikasi *JakOne Mobile*. Data awal dilakukan dengan teknik wawancara yang didapatkan dari pegawai Bank DKI divisi IT yang menangani permasalahan teknis. Permasalahan dalam Penerapan *JakOne Mobile* sesuai dengan tujuan penelitian terkait penggunaan *JakOne Mobile*.

Hasil dan Pembahasan

Pengukuran *user experience* pada penggunaan aplikasi *JakOne Mobile* dengan UEQ telah dilakukan 20 responden yang masuk kriteria dengan demografi dengan rentang usia 17 - 28 tahun. Sedangkan dari domisili semua responden dari Jabodetabek. Kemudian, lama menggunakan aplikasi *JakOne Mobile* rata-rata kurang dari 1 tahun. Terakhir, rata-rata

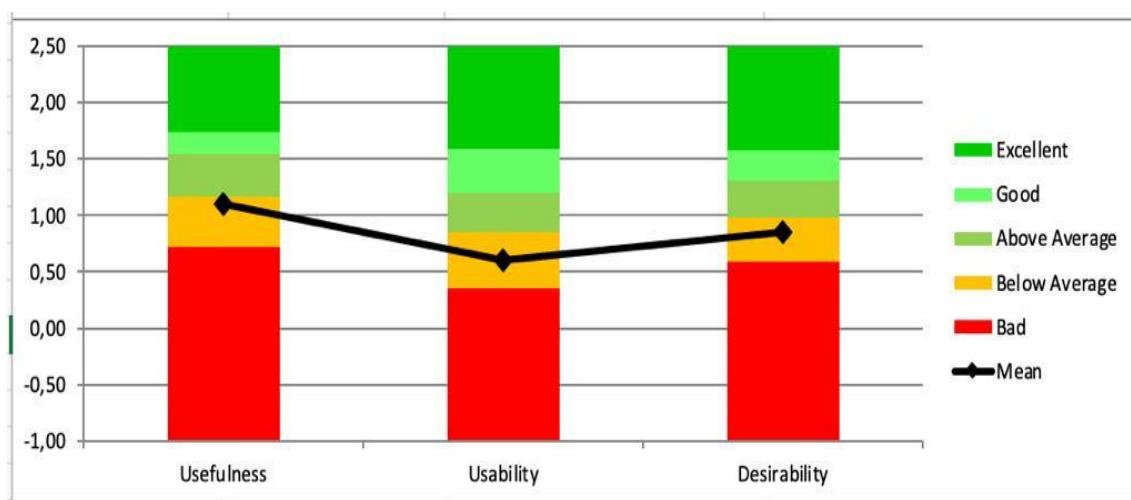
responden menggunakan aplikasi *JakOne Mobile* sebanyak lebih dari 5 kali dalam sebulan. Selain itu terdapat 3 aspek yang digunakan dalam pengujian kegunaan pada penelitian ini yaitu, *usefulness*, *usability*, dan *desirability*.



Gambar 1. Nilai skala UEQ rata-rata dari aplikasi JakOne Mobile

Hasil keseluruhan skala UEQ *JakOne Mobile* digambarkan pada Gambar 1 dan Gambar 2. Nilai setiap item UEQ dapat dilihat pada gambar 1, dimana rata-rata pada skala *Usefulness* adalah 1,1; *Usability* adalah 0,6; dan *Desirability* adalah 0,85.

Sementara itu, pada Gambar 2 menunjukkan hasil tanggapan kuesioner pada aplikasi *JakOne Mobile*. Hasilnya yaitu dua pengalaman pengguna positif (*usefulness* dan *desirability*), dan satu pengalaman pengguna yang negatif (*usability*). Berdasarkan aturan UEQ, nilai jatuh ke dalam kisaran positif jika $>0,8$.



Gambar 2. Diagram benchmark UEQ pada aplikasi JakOne Mobile

Berdasarkan diagram hasil benchmark UEQ, aplikasi *JakOne Mobile* termasuk dalam kategori “baik”, namun ada 1 yang negatif. Nilai berada dalam kategori Baik jika berada di antara 25% hasil terbaik dari kumpulan data tolok ukur ini. Dengan demikian, menurut UEQ, kualitas aplikasi *JakOne Mobile* secara keseluruhan di atas rata-rata. Namun, tidak ada nilai skala yang masuk dalam kategori Baik maupun sangat baik yang sesuai dengan 10% hasil terbaik, sehingga masih ada ruang untuk perbaikan. Oleh karena itu, untuk mengetahui fokus perbaikan yang disebabkan oleh kekurangan tersebut maka dilakukan metode pengujian usability tambahan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode *User Experience*, maka dapat disimpulkan bahwa di dalam aspek usability dalam penggunaan *future mobile banking JakOne* menjadi yang paling rendah, karena masih terdapat error dari segi penggunaannya, dan dengan tidak adanya kategori yang masuk ke dalam skala baik dan sangat baik, menjadi sebuah evaluasi bagi pihak Bank DKI untuk terus melakukan inovasi dan perubahan dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi digital banking yang digunakan.

Ucapan Terima Kasih (Acknowledgement)

Puji Syukur kepada Allah SWT atas Berkat dan Rahmat yang diberikan-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Analisis *User Experience* pada Penggunaan *Jakone Mobile*”. Penelitian ini diajukan sebagai salah satu tugas *Design Thinking* dan Inovasi Korporat Program Studi Magister Manajemen dan Bisnis, Institut Pertanian Bogor. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada Dosen Pengajar, responden dan staf bank DKI yang telah membantu untuk menyelesaikan penelitian ini.

Referensi

- Bank DKI, Tentang *JakOne Mobile* <https://bankdki.co.id/id/product-services/layanan/modern-banking/jakone-mobile-bank-dki> (diakses 2 Oktober 2022, pukul 14:14 WIB)
- Chumairoh, Mita Septiana., Budiman, dan Satyareni, Diema Hernyka. (2014). Perancang Bangun Aplikasi Mobile Pada Platform Android Berbasis HTML5; Studi Kasus Layanan Informasi Website UNIPDU Jombang. *Jurnal Ilmiah Edutic*. Volume 1 no 1 November 2014. ISSN : 2407 - 4489.
- Databoks, (2021) Pengguna Bank Digital di Indonesia Diproyeksi Capai 748 Juta pada 2026 <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/07/pengguna-bank-digital-di-indonesia-diproyeksi-capai-748-juta-pada-2026> (Diakses 2022)
- Pegueros, V., (2012). *Security of Mobile Banking and Payments*. The Sans Institute.
- Khaira, N., Az-Zahra, H., & Rusydi, A. (2020). Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile Banking dengan Metode UX Curve (Studi Kasus : BRI Mobile Banking). *Jurnal*

Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol. 4, No. 3, p. 1003-1012.

Kushendriawan, M.A., Santoso, H.B., Putra, P.O.H., & Schrempp, M., (2021). Evaluating User Experience of a Mobile Health Application ‘Halodoc’ using User Experience Questionnaire and Usability Testing. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(1), 58–71. <https://doi.org/10.21609/jsi.v17i1.1063>.