

PENGEMBANGAN UI/UX *MOBILE* PADA PEMBUKAAN REKENING *DIGITAL SAVING* SECARA E-KYC DENGAN PENDEKATAN *DESIGN THINKING*

HARIS RISKI RAKHMAN¹, FAYRUZ RAHMA²

^{1,2}Program Studi Informatika, Fakultas Teknologi Industri
Jl. Kaliurang KM 14,5, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55584
email: 18523113@students.uin.ac.id¹, fayruzrahma@uii.ac.id²

ABSTRAK

Pandemi COVID-19 menjadi salah satu tantangan bagi perusahaan perbankan untuk dapat berevolusi demi mencapai target. Pembuatan tabungan secara *online* bagi para partisipan dimulai selama masa pandemi COVID-19. Hal ini dilakukan untuk menghindari kerumunan orang dan menghindari proses pengantrian yang pada umumnya terjadi apabila menggunakan metode offline. Aplikasi *Digital Saving* adalah aplikasi yang menyediakan wadah kepada nasabah untuk melakukan pembukaan rekening secara *online* tanpa harus datang ke bank dan unduh aplikasi. Sistem yang digunakan pada aplikasi ini adalah e-KYC. e-KYC (*electronic Know Your Customer*) merupakan pengenalan pelanggan secara elektronik atau digital yang melibatkan sistem. Sehingga proses tersebut dapat dilakukan dengan mudah tanpa melibatkan kontak fisik. Proses pengembangan penelitian ini menggunakan pendekatan *design thinking* yang memiliki beberapa tahap yaitu: *emphatize, define, ideate, prototype, dan testing*. Dalam penelitian ini, penulis mengharapkan di masa pandemi COVID-19 dapat membantu masyarakat agar lebih mudah untuk membuka rekening secara online.

Kata kunci: *Design Thinking, Digital Saving, e-KYC, User Experience, User Interface.*

1. PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 menjadi salah satu tantangan bagi perusahaan perbankan untuk dapat berevolusi, strategi perusahaan salah satunya adalah dengan memperluas channel pembukaan rekening khususnya secara digital yang memungkinkan calon nasabah dan nasabah eksisting dapat dengan mudah mengakses fitur pembukaan rekening secara e-KYC (*electronic Know Your Customer*). e-KYC (*electronic Know Your Customer*) merupakan pengenalan pelanggan secara elektronik atau digital yang melibatkan sistem (Mantik, 2022). Sehingga proses tersebut dapat dilakukan dengan mudah tanpa melibatkan kontak fisik. Perluasan channel pembukaan rekening digital tersebut diharapkan dapat

meningkatkan *Customer Based*. Produk yang sedang dikembangkan adalah *Digital Saving*. *Digital Saving* merupakan sebuah layanan di mana nasabah *existing* atau baru bisa membuka rekening tabungan secara *online* tanpa harus datang ke bank atau unduh aplikasi.

II.METODE PENELITIAN

Dalam pengembangan UI/UX aplikasi pembukaan rekening *Digital Saving*, metodologi yang digunakan dalam penelitian adalah *design thinking*. Tahapan *design thinking* sebagai berikut:

A. *Empathize*

Tahap pertama adalah *empathize* atau riset. *Empathize* dilakukan untuk mendapatkan pemahaman tentang permasalahan dan kebutuhan yang dicoba untuk diselesaikan (Pradana & Idris, 2021). Setelah melakukan tahap *empathize* ini, diharapkan dapat menyelesaikan masalah untuk diproses ke tahap berikutnya.

B. *Define*

Pada tahap selanjutnya adalah *define* atau analisis. Pada tahap ini, dilakukan kegiatan pengolahan data yang sudah didapatkan pada tahap *emphatize*. Pengolahan data menggunakan bantuan HMW (*How Might We*) untuk menentukan pada bagian mana masalah pada aplikasi untuk diberikan solusi (Shirvanadi & Idris, 2021).

C. *Ideate*

Proses selanjutnya setelah melakukan riset dan analisis adalah *ideate* atau perancangan. Pada tahap perancangan ini merupakan proses yang berfokus untuk menciptakan solusi atau ide berdasarkan hasil riset atau data-data yang telah dikumpulkan dari tahap *emphatize* dan *define* (Arifin, 2019).

D. *Prototype*

Setelah melakukan perancangan, metode selanjutnya adalah membuat *prototype high-fidelity*. *Prototype high-fidelity* merupakan final desain yang nantinya akan diuji ke pengguna.

E. Test

Setelah pembuatan *prototype* selesai, tahap selanjutnya adalah pengujian atau *usability testing*. *Usability testing* merupakan tes untuk menguji tingkat kemudahan suatu aplikasi atau produk. Tes ini biasanya membutuhkan produk/*prototype* produk, pengguna dan *researcher* (Husna, 2020).

III.HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Proses Empathize

Pada tahap ini, dilakukan wawancara dan observasi kebutuhan pengguna. Penelitian dalam wawancara ini menggunakan cara *interview* daring melalui aplikasi Google Meets yang dilakukan selama kurang lebih satu jam. Proses wawancara tersebut diharapkan menjadi bahan atau data untuk ke tahap berikutnya. Berdasarkan pengalaman pengguna melakukan pembukaan rekening secara *offline* atau datang ke kantor, terdapat beberapa pertanyaan ketika proses wawancara seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. PERTANYAAN WAWANCARA

No	Pertanyaan
1	Bagaimana pengalaman membuka rekening secara <i>offline</i> atau datang ke kantor?
2	Berapa lama ketika membuka rekening secara <i>offline</i> atau datang ke kantor?
3	Data apa saja yang perlu dibawa ketika membuka rekening di kantor?
4	Bagaimana sistem antri ketika ingin melakukan pembukaan rekening di kantor?
5	Berapa lama ketika antri di kantor untuk menunggu panggilan?
6	Berapa biaya yang dikeluarkan ketika membuka rekening di kantor?
7	Apakah nasabah perlu akses internet atau memiliki semacam pulsa yang cukup untuk keperluan administrasi ketika membuka rekening di kantor?
8	Bagaimana sistem validasi ketika membuka rekening di kantor?

B. Proses Define

Adapun hasil pendefinisian masalah hingga didapatkan sebuah informasi menggunakan HMW (*How Might We*) dipaparkan pada Tabel 2.

Tabel 2. PENDEFINISIAN MASALAH

How?	Might?
Bagaimana cara kita membantu pembukaan rekening secara <i>online</i> dengan mudah oleh pengguna?	Membuat alur atau step pembukaan rekening dengan sederhana dan tidak memakan waktu yang lama.
Bagaimana cara kita mempermudah pengguna saat	Menyusun desain antarmuka yang simpel dan sederhana dan mudah dimengerti oleh

menggunakan aplikasi?	pengguna.
Bagaimana caranya agar pengguna nyaman menggunakan aplikasi?	Membuat desain aplikasi yang <i>user friendly</i>
Bagaimana penyampaian informasi terbaru ke pengguna?	Segala informasi akan tersedia di <i>email</i> pengguna dan nomor <i>handphone</i>
Bagaimana cara untuk memastikan bahwa data nasabah adalah data asli?	Sistem yang akan digunakan adalah menggunakan sistem e-KYC (<i>electronic Know Your Customer</i>)
Bagaimana mengatasi apabila sistem error pada aplikasi?	Penyebab masalah tersebut dikarenakan adanya <i>bug</i> . Maka, akan lebih baik perbaikan <i>bug</i> tersebut dilakukan secara berkala atau terdapat <i>maintenance</i> aplikasi.

C. Proses Ideate

Proses *ideate* merupakan proses perancangan berdasarkan data-data pada tahap sebelumnya. Pertama, memahami *Strength, Weakness, Opportunity, dan Threat* (SWOT) pada aplikasi *Digital Saving*. SWOT merupakan aspek penting dalam suatu produk. Tujuan dari analisis SWOT ini adalah untuk menggambarkan situasi yang sedang/akan dihadapi ketika produk sudah *launching*. Asek-aspek penting dalam SWOT dalam produk *Digital Saving* dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. SWOT

Kedua, memahami *user flow* pembukaan rekening pada aplikasi *Digital Saving*. Terdapat empat langkah pembukaan rekening (Perbankan, 2021):

1. Jenis tabungan

Langkah pertama ditunjukkan oleh bagan yang berwarna merah, yaitu memilih jenis tabungan. Nasabah perlu memilih jenis tabungan & kantor untuk keperluan administrasi fisik.

2. Verifikasi diri

Langkah kedua ditunjukkan oleh bagan yang berwarna kuning, yaitu verifikasi diri. Nasabah perlu melakukan verifikasi diri dengan identitas dan perekaman video.

3. Pengisian data

Langkah ketiga ditunjukkan oleh bagan yang berwarna hijau, yaitu pengisian data. Nasabah perlu melakukan pengisian data alamat, data keuangan, dan data pekerjaan.

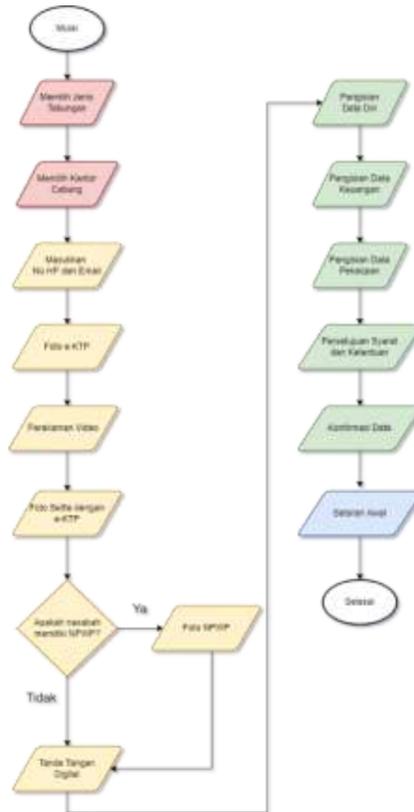
4. Setoran awal

Langkah keempat ditunjukkan oleh bagan yang berwarna biru, yaitu melakukan setoran awal. Nasabah perlu melakukan setoran awal melalui nomor VA (Virtual Account).

Berikut alur pembukaan rekening aplikasi *Digital Saving* pada Gambar 2.

Ketiga, pembuatan *Low Fidelity*. *Low Fidelity* sering disebut sebagai *wireframe* karena tingkat presisinya masih rendah dan memang bertujuan untuk menentukan tata letak (Hamdandi, 2022). Hasil dari pembuatan *wirframe* dapat dilihat pada Gambar 3. Tujuan riset ini untuk mengetahui respon atau *feedback* partisipan saat menggunakan produk. Riset menjadi penilaian kualitas *user interface* dan *user experience* produk tersebut dan untuk pengembangan desain produk yang lebih sesuai dengan kemauan partisipan.

Data yang telah dikumpulkan direalisasikan dalam bentuk *prototype*. Proses desain yang dilakukan mulai dari pembuatan *wireframe low fidelity, high fidelity, prototype* hingga *testing*. Perancangan akan diujikan berdasarkan alur pada pembukaan rekening *Digital Saving*. Hasil dari proses pengujian ini akan menjadi bahan evaluasi desain akhir untuk dikembangkan.



Gambar 2. Alur pembukaan rekening Digital Saving

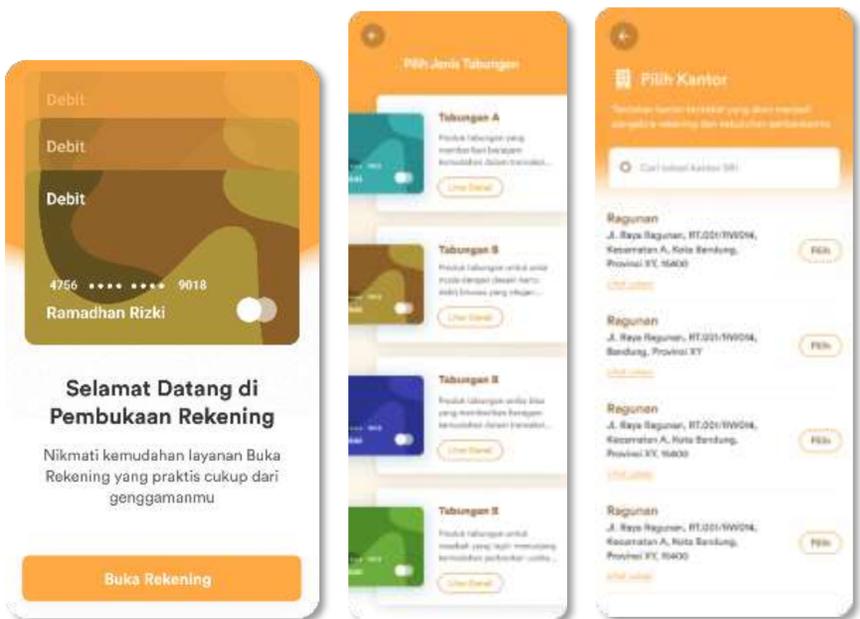


Gambar 3. Low Fidelity design

D. Proses Prototype

Pembuatan *prototype* ini menggunakan aplikasi Figma. Hasil desain yang ditampilkan berupa fitur-fitur utama pada aplikasi *Digital Saving*. Halaman-halaman pada aplikasi pembukaan rekening *Digital Saving* adalah Halaman Utama

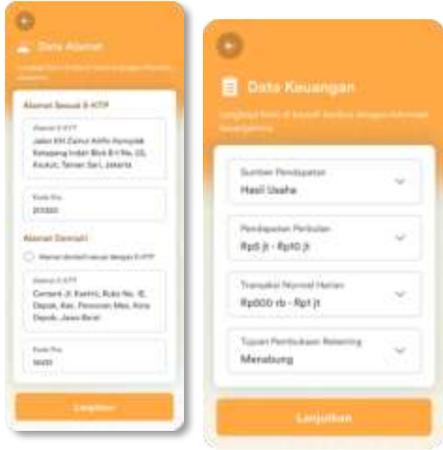
(Gambar 4 kiri), Jenis Tabungan (Gambar 4 tengah), Pilih Kantor (Gambar 4 kanan), e-KYC (Gambar 5), Data Alamat & Data Keuangan (Gambar 6), Konfirmasi, Setoran Awal, dan Pembuatan Rekening Berhasil (Gambar 7).



Gambar 4. Halaman Utama (kiri), Jenis Tabungan (tengah), dan Pilih Kantor (kanan)



Gambar 5. E-KYC



Gambar 6. Data Alamat & Data Keuangan

E. Proses Test

Dalam penelitian ini pengguna akan diberikan tugas yaitu membuka rekening melalui aplikasi *Digital Saving*. Sebelum memulai tes, pengguna akan diberikan pertanyaan berupa pengalaman pembukaan rekening *online* pada bank-bank lain. Pertanyaan tersebut ditampilkan pada Tabel 3. Selanjutnya, pengujian terhadap penggunaan aplikasi ditampilkan pada Tabel 4.



Gambar 7. Halaman Konfirmasi (kiri), Setoran Awal (tengah), dan Pembuatan Rekening Berhasil (kanan)

Tabel 3. PENGALAMAN PENGGUNA

Pertanyaan	Respon
Pada saat pembukaan rekening online di bank lain, apakah ada kendala?	Lancar dan tidak ada kendala, Sebagian besar partisipan berhasil membuat rekening
Pada saat memasukkan data, apakah ada data-data yang seharusnya tidak perlu dimasukkan?	Data yang dimasukkan sebagian besar sudah sesuai standar
Pada saat pembukaan rekening, bagaimana kesan layanan yang diberikan?	Sangat membantu karena tidak perlu datang ke kantor dan tidak perlu mengantri
Darimanakah informasi yang didapatkan mengenai pembukaan rekening online?	Google, sosial media

Tabel 4. PERTANYAAN TESTING

Pertanyaan
Pada saat memilih buku tabungan, bagaimana prosesnya?
Apakah penggunaan verifikasi email itu penting?
Apakah foto KTP merasa keberatan?
Pada saat pengisian data utama yang terdapat pada foto KTP, apakah lebih baik terisi otomatis atau mengisi manual dari awal?
Apakah proses perekaman video perlu ada atau tidak?
Apakah keberatan selfie dengan KTP?
Apakah keberatan foto NPWP?
Dari seluruh proses foto, bagaimana prosesnya?
Bagaimana dengan halaman tanda tangan digital?
Pada halaman data alamat dan data keuangan apakah terdapat masalah?
Pada halaman data keuangan, apakah data yang diminta sudah cukup atau kelebihan?
Pada halaman syarat dan ketentuan apakah merasa keberatan apabila harus klik satu per satu?
Bagaimana proses pada halaman setoran awal?
Pada seluruh halaman, apakah seluruh instruksi sudah jelas?
Bagaimana untuk desainnya?

IV.KESIMPULAN

Pengembangan aplikasi menggunakan metode *design thinking* ini dapat digunakan untuk pembuatan *user interface* dan *user experience* yang berdasarkan kebutuhan pengguna. Penerapan metode ini pada studi kasus pengembangan aplikasi pembukaan rekening *Digital Saving* dirasakan sangat membantu pengguna. Penerapan metode mulai dari proses *emphatize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test* sudah terlewati dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, I. N., Tolle, H., & Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi dan Perancangan User Interface untuk Meningkatkan User Experience menggunakan Metode Human-Centered Design dan Heuristic Evaluation pada Aplikasi Ezyschool. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer Vol.*, 3(2), 1725–1732. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Hamdandi, M., Chandra, R., Bachtiar, F., Lais, N., Apriyanti, D., & Pribadi, M. R. (2022). Perancangan UI / UX Pada Aplikasi Bapakkost Dengan Metode Design Thinking. *MDP Student Conference 2022, 2021*, 392–397.
- Husna, H. T., Susanti, F., & Pratondo, A. (2020). Perancangan Dan Implementasi Desain User Interface Dan User Experience Pada Aplikasi Pendidikan Seks Untuk Anak Usia 6-12 Tahun. *EProceedings of Applied Science*, 6(2), 2697–2706.
- Mantik, H. (2022). *Pengembangan ekyc (electronic know-your-customer) menggunakan metode biometric sebagai alat bantu verifikasi data pelanggan. Studi kasus pt xyz. Hari mantik.*
- Perbankan. (2021). DIGITAL Apa itu Digital Platform pembukaan rekening. *Digital Saving.*
- Pradana, A. R., & Idris, M. (2021). Implementasi User Experience Pada Perancangan User Interface Mobile E-learning Dengan Pendekatan Design Thinking. *Automata*, 2(2). <https://journal.uii.ac.id/AUTOMATA/article/view/19447>
- Shirvanadi, E. C., & Idris, M. (2021). Perancangan Ulang UI/UX Situs E-Learning Amikom Center Dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Amikom Center). *Automata.*