

## ANALISIS DESAIN UI/UX PADA APLIKASI BIMA MOBILE BANK JATENG MENGUNAKAN METODE DESIGN THINKING

### *ANALYSIS OF UI/UX DESIGN ON BIMA MOBILE BANK JATENG APPLICATION USING DESIGN THINKING METHOD*

Rezha Tama Marlantika<sup>1</sup>, Lusa Indah Prahartiwi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Teknologi Informasi, Program Studi Sistem Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Email: lusa.lip@nusamandiri.ac.id

#### Abstrak

Persaingan pasar di era *digital* mendorong Bank Jateng untuk meningkatkan loyalitas nasabah melalui peningkatan kualitas aplikasi *mobile banking* mereka, yaitu Bima Mobile. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi UI/UX pada aplikasi Bima Mobile dengan menerapkan metode *Design Thinking*, yang terdiri dari lima langkah utama: *Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test*. Penelitian dilakukan dengan pendekatan sistematis untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan mengembangkan solusi inovatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Bima Mobile memperoleh skor *System Usability Scale* (SUS) sebesar 76, yang masuk dalam kategori "*Acceptability*" dan Grade B (70-84). Skor ini mencerminkan kualitas aplikasi yang baik dari segi kemudahan penggunaan, efektivitas, dan efisiensi, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Penelitian ini mengungkapkan kurangnya beberapa fitur penting dan tampilan yang lebih sederhana serta *user-friendly*, yang jika diperbaiki, dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan loyalitas nasabah. Meskipun penelitian telah memenuhi sebagian besar kebutuhan pengguna, cakupan responden dapat diperluas untuk mendapatkan lebih banyak umpan balik terkait tampilan dan kepuasan pengguna. Dengan pendekatan *Design Thinking*, solusi yang dihasilkan lebih relevan dengan kebutuhan pengguna, memberikan dampak positif bagi kualitas layanan Bima Mobile, dan mendorong peningkatan loyalitas nasabah Bank Jateng.

**Kata Kunci:** UI/UX, Design Thinking, Bima Mobile, System Usability Scale (SUS)

#### Abstract

*Market competition in the digital era encourages Bank Jateng to increase customer loyalty through improving the quality of their mobile banking application, namely Bima Mobile. This research aims to analyze the UI / UX of the Bima Mobile application using the Design Thinking method, which involves five stages: Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Test. The research was conducted systematically to identify user needs and develop innovative solutions. The results showed that the Bima Mobile application obtained a System Usability Scale (SUS) score of 76, which falls into the "Acceptability" category and Grade B (70-84). This score reflects the good*

*quality of the application in terms of ease of use, effectiveness, and efficiency, although there is still room for improvement. The research revealed the lack of some critical features and a more straightforward, more user-friendly interface, which, if improved, could increase user satisfaction and customer loyalty. Although the research has met most user needs, the scope of respondents can be expanded to get more feedback on the user interface and satisfaction. With the design thinking approach, the resulting solution is more relevant to user needs, has a positive impact on the quality of Bima Mobile services, and encourages increased loyalty from Bank Jateng customers.*

**Keywords:** *UI/UX, Design Thinking, Bima Mobile, System Usability Scale (SUS)*

## **PENDAHULUAN**

Bank Jateng, yang didirikan pada 15 Agustus 1961, berperan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi di Jawa Tengah dengan mengembangkan berbagai layanan berbasis teknologi untuk meningkatkan kepuasan nasabah [1]. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, bank perlu mengoptimalkan kinerja produk dan layanan berdasarkan umpan balik nasabah, yang merupakan elemen utama dalam keberlanjutan operasional bank [2]. Seiring dengan pesatnya transformasi digital, perbankan telah beradaptasi dengan mengembangkan layanan berbasis teknologi, seperti mobile banking, internet banking, dan pembayaran digital, guna meningkatkan aksesibilitas serta kenyamanan layanan [3].

Pemahaman mengenai user experience (UX) dan user interface (UI) menjadi krusial dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, karena UX mencerminkan pengalaman subjektif pengguna, sedangkan UI berfungsi sebagai jembatan interaksi antara pengguna dan sistem [4]. Bank Jateng meluncurkan layanan mobile banking, Bima Mobile, pada tahun 2020 untuk merespons tren industri yang menuntut layanan lebih praktis dan aman. Aplikasi ini menyediakan fitur seperti transfer antar-rekening, pembayaran Pajak

Bumi dan Bangunan (PBB), pembelian pulsa, serta penarikan tunai tanpa kartu [2].

Namun, meskipun memberikan kemudahan, masih terdapat permasalahan terkait UI/UX pada Bima Mobile, seperti desain yang membingungkan, navigasi yang sulit, serta kurangnya indikator keamanan yang jelas, yang dapat mengurangi kepercayaan pengguna [5]. Penelitian Damayanti dkk. menunjukkan bahwa banyak nasabah menyampaikan keluhan terkait fitur dan layanan Bima Mobile melalui ulasan di Play Store, yang mencerminkan ketidakpuasan mereka [2]. Penelitian Indra Kusuma Wardani et al. (2023) menilai UI/UX aplikasi Home Care Madiun berbasis Android dengan metode design thinking dan evaluasi SUS. Hasil penelitian menunjukkan skor 93,25 (kategori excellent), yang menunjukkan antarmuka yang sangat baik dan ramah pengguna, termasuk bagi lansia. Studi ini menyarankan penelitian lanjutan terkait implementasi desain UI/UX dalam aplikasi [11].

Dalam menghadapi persaingan digital dan meningkatkan loyalitas nasabah, Bank Jateng perlu merespons keluhan terkait keterbatasan fitur dan pengalaman pengguna di Bima Mobile. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis UI/UX aplikasi Bima Mobile menggunakan

pendekatan Design Thinking. Metode ini dipilih karena berorientasi pada kebutuhan pengguna, memungkinkan inovasi, serta mendukung iterasi perbaikan berbasis pengujian. Dengan penerapan Design Thinking, diharapkan aplikasi Bima Mobile dapat memberikan pengalaman yang lebih baik, meningkatkan kepuasan, serta memperkuat loyalitas nasabah Bank Jateng [7].

## LANDASAN TEORI

### ***User Interface (UI)***

*User Interface (UI)* adalah elemen visual yang menghubungkan sistem dengan pengguna, mencakup bentuk, warna, dan teks untuk menciptakan tampilan yang menarik dan intuitif dalam meningkatkan pengalaman pengguna [8].

### ***User Experience (UX)***

*User Experience (UX)* menggambarkan bagaimana pengguna merasakan interaksi dengan produk digital, menekankan aspek emosional, efisiensi, dan kemudahan dalam mencapai tujuan mereka [8].

### ***Mobile Banking***

*Mobile Banking* (m-banking) adalah layanan perbankan digital yang lebih interaktif dibandingkan SMS banking, memungkinkan transaksi keuangan melalui perangkat seluler dengan antarmuka yang lebih canggih dan efisien [9].

### ***Design Thinking***

*Design Thinking* adalah pendekatan berbasis inovasi yang menggabungkan ide, strategi, dan metode untuk memahami kebutuhan pengguna serta menciptakan

solusi efektif. Model yang umum digunakan terdiri dari lima fase: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Testing* [10].

### ***Empathy Map***

*Empathy Map* adalah alat visual yang digunakan untuk memahami pengguna dengan mengumpulkan informasi mengenai apa yang mereka katakan (*says*), pikirkan (*thinks*), lakukan (*does*), dan rasakan (*feels*). Ini membantu tim dalam mengembangkan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna [11].

### ***Affinity Diagram***

*Affinity Diagram* digunakan untuk mengorganisasi hasil brainstorming, menyusun data dari survei atau wawancara, serta menghasilkan ide-ide kreatif dalam desain aplikasi [11].

### ***Wireframe***

*Wireframe* adalah sketsa awal dalam perancangan UI aplikasi atau website, berfokus pada struktur tata letak tanpa memperhatikan aspek estetika. Ini berfungsi sebagai fondasi sebelum elemen desain visual ditambahkan [12].

### ***Figma***

*Figma* merupakan alat berbasis web untuk desain UI dan prototyping yang memungkinkan kolaborasi tim secara real-time serta kompatibel dengan berbagai platform [13].

### ***System Usability Scale (SUS)***

*System Usability Scale (SUS)* adalah metode evaluasi kegunaan aplikasi atau website berdasarkan lima aspek: *learnability*,

*efficiency, memorability, errors, dan satisfaction.* SUS menggunakan kuesioner 10 pertanyaan dengan skala Linkert untuk mengukur kepuasan pengguna[6]. Skor rata-rata dihitung dengan rumus:

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Design Thinking dalam menganalisis dan mengembangkan UI/UX aplikasi Bima Mobile Bank Jateng. Tahapan penelitian dimulai dengan identifikasi masalah terkait interaksi pengguna dengan aplikasi, diikuti oleh studi pustaka untuk memahami konsep UI/UX dan peran Design Thinking dalam pengembangan aplikasi [12].



Tahapan penelitian seperti gambar diatas dijelaskan sebagai berikut :

(1) Identifikasi Masalah adalah mengenali masalah interaksi terhadap pengguna dengan aplikasi Bima Mobile Bank Jateng untuk memahami hambatan, kesulitan, atau ketidaknyamanan yang dialami. (2) Studi Pustaka yaitu mengkaji teori dan penelitian terdahulu tentang UI/UX, dengan fokus pada penerapan Design Thinking untuk meningkatkan pengalaman pengguna. (3) Pengumpulan data dilakukan dengan pendekatan Design Thinking melalui wawancara, observasi, dan studi kasus untuk memahami pengalaman serta kebutuhan pengguna terhadap antarmuka aplikasi. (4) Metode Design Thinkinh dijelaskan sebagai berikut :

## Empathyze

Tahap empati dalam Design Thinking ini bertujuan menggali permasalahan utama dengan melibatkan jumlah pengguna optimal. Penelitian menunjukkan bahwa pengujian dengan lima pengguna sudah cukup karena temuan selanjutnya cenderung berulang. Setelah observasi, wawancara dilakukan untuk mendalami tujuan produk dan mengidentifikasi masalah guna memberikan wawasan bagi tahap berikutnya[14].

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

No	Daftar Pertanyaan
1	Sejak kapan Anda mulai menggunakan aplikasi Bima Mobile? Dan bagaimana pengalaman pertama Anda saat menggunakan aplikasi Bima Mobile? Apakah ada hal yang membuat Anda merasa tertarik atau bingung?
2	Apa masalah atau kebutuhan utama yang Anda harap bisa diselesaikan dengan menggunakan Bima Mobile? Bagaimana aplikasi ini membantu Anda dalam kehidupan sehari-hari atau pekerjaan Anda?
3	Bagaimana menurut Anda dengan cara aplikasi ini menampilkan informasi atau fitur-fitur yang ada? Mudah diakses atau tidak?
4	Bagaimana perasaan Anda ketika pertama kali membuka aplikasi Bima Mobile? Apakah Anda merasa nyaman atau agak bingung?
5	Bagaimana menurut Anda tentang desain visual aplikasi ini? Apakah tampilan aplikasi ini mudah dipahami, atau ada elemen desain yang membuat Anda bingung?
6	Apakah Anda pernah merekomendasikan aplikasi Bima Mobile kepada orang lain?
7	Bima Mobile kepada orang lain? Apa yang Anda katakan tentang aplikasi ini?

Sumber : Hasil Penelitian

Hasil dari observasi dan wawancara yang dilakukan kemudian digabung dan diubah menjadi sebuah empathy map, yang bertujuan memabantu mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memberikan rekomendasi yang lebih tepat.

### **Define**

Pada tahap ini berfokus pada mendefinisikan inti permasalahan yang telah diidentifikasi pada tahap sebelumnya. Hasil yang digunakan untuk membuat *affinity diagram* yang membantu lebih terfokus dalam merancang perbaikan dan pengembangan aplikasi yang lebih sesuai dengan harapan pengguna [14].

### **Ideate**

Pada tahap ideate merancang ide kreatif untuk solusi terbaik dari masalah yang telah diidentifikasi. Desainer bebas mengeksplorasi alternatif inovatif guna meningkatkan tata letak, struktur, dan fungsi antarmuka sesuai kebutuhan pengguna. Dalam tahap ideate wireframe berfungsi dalam menggambarkan ide sebagai sketsa awal sederhana. Ide terpilih menjadi dasar pembuatan prototipe, menghubungkan kebutuhan pengguna dengan solusi desain [15].

### **Prototype**

Tahap prototype melakukan pembuatan tampilan yang sudah diusulkan pada tahap sebelumnya secara visual. Dalam kasus Aplikasi Bima Mobile Bank Jateng, penulis menggunakan aplikasi *figma* dalam proses pembuatan prototype interaktif yang cepat dan memungkinkan hasil yang optimal [15].

### **Test**

Tahap *test* merupakan tahap pengujian efektivitas solusi pada prototipe dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Metode yang sering digunakan adalah System Usability Scale (SUS), di mana pengguna menilai 10 pernyataan dengan skala Likert 1–

5 untuk mengukur kemudahan, kejelasan, dan kepuasan terhadap fitur aplikasi [14].

Pada tahap ini, penulis menentukan sampel dan populasi responden menggunakan rumus Slovin. Populasi terdiri dari 200 karyawan Bank Jateng di Cabang Jakarta (70 orang) dan Cabang Utama (130 orang) yang menggunakan aplikasi mobile banking. Dengan margin of error 10% (0,10), diperoleh sampel sebanyak 67 responden yang mewakili populasi penelitian.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Margin of error

$$n = \frac{200}{1 + 200 \cdot (0.10)^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 200 \cdot 0.01}$$

$$n = \frac{200}{1 + 2}$$

$$n = \frac{200}{3}$$

$$n \approx 66.67 \quad \text{Pembulatan menjadi 67}$$

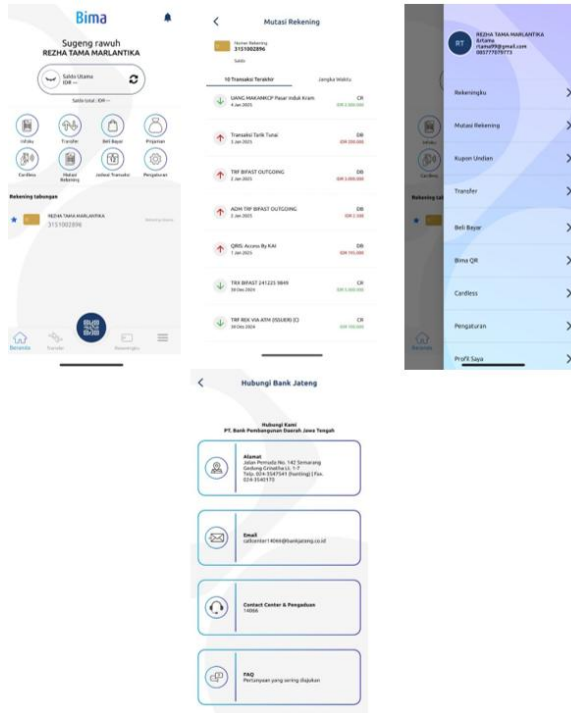
Tahap selanjutnya (5) Analisa hasil yaitu melakukan mengevaluasi keberhasilan solusi desain UI/UX berdasarkan umpan balik dan interaksi pengguna. Terakhir (6) Kesimpulan berdasarkan hasil dari penelitian dan juga saran untuk pengembangan lebih lanjut

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Emphatize**

Pada tahap ini, penulis mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara untuk mengidentifikasi kebutuhan serta permasalahan yang dialami pengguna dalam

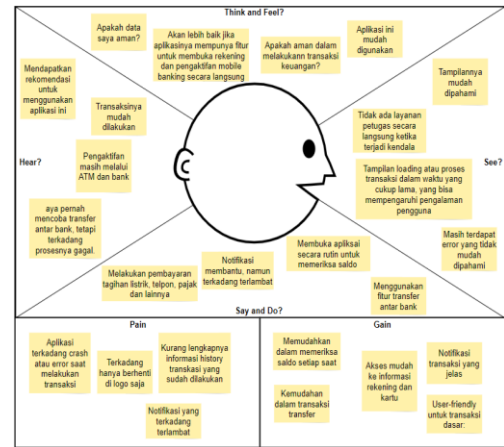
menggunakan aplikasi mobile banking Bima Mobile Bank Jateng. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung aplikasi tersebut untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai masalah yang dihadapi pengguna.



Gambar 1. Tampilan Awal Aplikasi  
Sumber : Hasil Penelitian

Hasil observasi dan wawancara mengungkap beberapa kendala utama, seperti tidak adanya layanan customer service langsung, kurangnya rincian transaksi rekening, tampilan antarmuka yang berulang dan lambat, serta tidak adanya notifikasi transaksi. Temuan ini dianalisis menggunakan *empathy map* untuk memetakan persepsi dan pengalaman pengguna secara lebih menyeluruh. Dengan demikian, penelitian ini memberikan wawasan mengenai faktor yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas

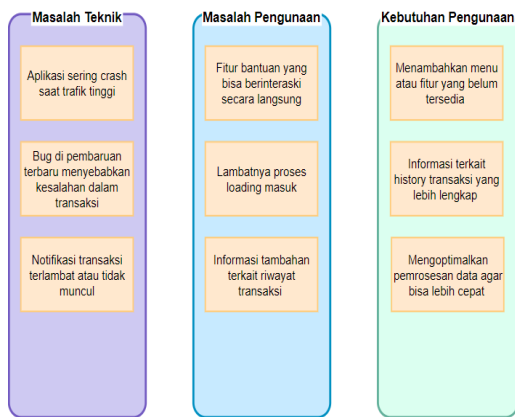
layanan dan pengalaman pengguna aplikasi Bima Mobile Bank Jateng.



Gambar 2. Empathy Map  
Sumber : Hasil Penelitian

### Define

Setelah melakukan observasi dan wawancara pada tahap *empathize*, data yang terkumpul dianalisis dan dikelompokkan ke dalam tiga kategori utama: masalah teknis, masalah penggunaan, dan kebutuhan pengguna. Masalah teknis meliputi aplikasi yang sering macet di layar logo, bug setelah pembaruan yang menyebabkan kesalahan transaksi, serta notifikasi transaksi yang terlambat. Masalah penggunaan mencakup kurangnya menu dan informasi yang tidak lengkap, sementara kebutuhan pengguna mencakup informasi yang lebih komunikatif. Dengan pengelompokan ini, permasalahan pengguna dapat dipetakan dengan lebih jelas sehingga solusi yang tepat dan relevan dapat dirancang untuk pengembangan aplikasi yang lebih baik.



Gambar 3. Affinity Diagram

Sumber : Hasil Penelitian

### Ideate

Berdasarkan identifikasi dan analisis pada tahap define, berbagai ide dan solusi desain dirumuskan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam aplikasi mobile banking Bima Mobile Bank Jateng. Ide dan solusi tersebut dicatat secara sistematis dalam tabel untuk mempermudah pemahaman serta implementasi perbaikan dan fitur baru yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berikut adalah tabel ide dan solusi:

Tabel 2. Ide dan Solusi

Ide dan Solusi	
1	Menambahkan fitur bantuan interaktif yang berisi opsi live chat atau bantuan langsung untuk menjawab pertanyaan pengguna dengan cepat.
2	Menambahkan informasi yang lebih lengkap dalam history transaksi yang sudah dilakukan.
3	Menambahkan menu lainnya untuk melihat profil, bantuan maupun logout dari mobile banking.
4	Menambahkan tombol detail pada history transaksi agar lebih informatif
5	Sebelum meluncurkan pembaruan, melakukan uji beta dengan melibatkan lebih banyak pengguna untuk memastikan tidak ada bug atau masalah teknis yang tersisa.
6	Mengimplementasikan sistem notifikasi real-time yang memberi tahu pengguna segera

setelah transaksi dilakukan, dengan rincian transaksi yang jelas.

Sumber : Hasil Penelitian

Ide dan solusi yang sudah ditentukan dari tahap sebelumnya diimplementasikan dalam bentuk sketsa awal menggunakan *wireframe*, hal tersebut menjadi dasar awal untuk tampilan yang ada pada aplikasi mobile banking Bima Mobile Bank Jateng.



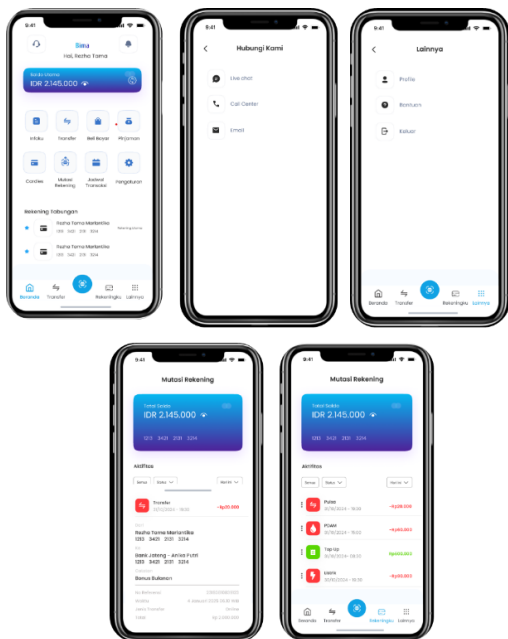
Gambar 4. Wireframe

Sumber : Hasil Penelitian

### Prototype

Pengembangan prototipe dalam perancangan aplikasi mobile banking Bima Mobile Bank Jateng merupakan langkah krusial untuk merealisasikan ide dan solusi yang telah dirumuskan. Prototipe ini berfungsi sebagai representasi visual tampilan serta interaksi pengguna dengan fitur aplikasi. Selain memberikan gambaran awal, prototipe memungkinkan pengujian navigasi, fungsionalitas, dan antarmuka sebelum tahap pengembangan lebih lanjut.

Perbaikan berdasarkan evaluasi sebelumnya mencakup penambahan fitur live chat, rincian transaksi, pengurangan tampilan berulang, serta peningkatan sistem notifikasi, guna meningkatkan pengalaman pengguna dan memastikan aplikasi lebih responsif terhadap kebutuhan mereka.



Gambar 5. Prototype

Sumber : Hasil Penelitian

### Testing

Proses pengujian dilakukan melalui kuesioner online yang disebarakan kepada 67 responden secara acak menggunakan Google Form. Pengujian ini menggunakan metode System Usability Scale (SUS), yang terdiri dari sepuluh pernyataan dengan skala penilaian 1 hingga 5, di mana 1 berarti sangat tidak setuju dan 5 berarti sangat setuju. Pendekatan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kegunaan dan kenyamanan aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna, sehingga diperoleh data yang jelas mengenai efektivitas desain yang telah dikembangkan.

Tabel 2. Pernyataan System Usability Scale

Daftar Pernyataan	
1	Saya merasa aplikasi mobile banking ini mudah digunakan.
2	Saya merasa fitur-fitur dalam aplikasi mobile banking ini tidak saling terhubung
3	Saya merasa aplikasi mobile banking ini konsisten dalam desain dan fungsi.
4	Saya merasa aplikasi mobile banking ini terlalu rumit.
5	Saya merasa saya dapat melakukan transaksi perbankan dengan cepat dan efisien menggunakan aplikasi ini.
6	Saya merasa aplikasi mobile banking ini memiliki banyak fitur yang tidak saya butuhkan.
7	Saya merasa cukup percaya diri untuk menggunakan aplikasi mobile banking ini tanpa bantuan eksternal (seperti tutorial atau petunjuk).
8	Saya merasa proses login di aplikasi mobile banking ini terlalu lama.
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi ini.

Sumber : Hasil Penelitian

Setelah data dari kuesioner terkumpul, tahap berikutnya adalah pengolahan menggunakan rumus System Usability Scale (SUS). Skor dari pernyataan ganjil dikurangi 1, sementara skor dari pernyataan genap dikurangi 5. Skor akhir dari seluruh pernyataan dijumlahkan, kemudian dikalikan dengan faktor 2,5 untuk mendapatkan skor SUS akhir. Perhitungan dilakukan secara individual untuk setiap responden, sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai tingkat kegunaan aplikasi berdasarkan perspektif pengguna.

Tabel 4. Hasil perhitungan responden dengan metode SUS

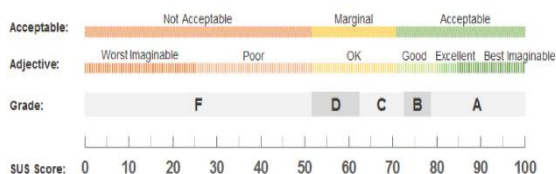
RESPONDEN	TOTAL	NILAI
		(JUMLAH X 2.5)
R1	27	68
R2	33	83
R3	20	50
R4	34	85
R5	26	65
R6	38	95
R7	28	70
R9	36	90
R10	34	85
R11	27	68
R12	40	100
R13	32	80
R14	38	95
R15	35	88
R16	35	88
R17	32	80
R18	40	100
R19	36	90
R20	32	80
R21	24	60
R22	31	78
R23	39	98
R24	33	83
R25	29	73
R26	34	85
R27	31	78
R28	20	50
R29	31	78
R30	27	68
R31	33	83
R32	35	88
R33	22	55
R34	19	48
R35	34	85
R36	26	65

RESPONDEN	TOTAL	NILAI
		(JUMLAH X 2.5)
R37	32	80
R38	20	50
R39	22	55
R40	32	80
R41	33	83
R42	27	68
R43	25	63
R44	30	75
R45	20	50
R46	20	50
R47	30	75
R48	33	83
R49	20	50
R50	32	80
R51	23	58
R52	30	75
R53	34	85
R54	34	85
R55	32	80
R56	34	85
R57	36	90
R58	34	85
R59	32	80
R60	33	83
R61	32	80
R62	26	65
R63	34	85
R64	32	80
R65	29	73
R66	36	90
R67	31	78
<b>Jumlah Skor</b>		<b>5093</b>

Sumber : Hasil Penelitian

Pada tahap berikutnya, total skor SUS dari seluruh responden akan dijumlahkan, lalu dibagi dengan jumlah partisipan untuk memperoleh nilai rata-rata. Setelah

perhitungan dilakukan, diperoleh skor rata-rata SUS sebesar 76, yang mencerminkan tingkat kepuasan pengguna terhadap prototipe desain UI/UX aplikasi mobile banking. Skor ini menjadi acuan dalam menilai sejauh mana desain yang diuji telah memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.



Gambar 6. Grade Rankings SUS Score  
Sumber: [6]

Dengan skor SUS sebesar 76, Aplikasi mobile banking Bima Mobile Bank Jateng masuk dalam kategori Acceptability, yang berarti dapat diterima dengan baik oleh pengguna. Skor ini juga berada dalam Grade B (rentang 70-84), menunjukkan bahwa aplikasi memiliki kualitas yang baik dalam kemudahan penggunaan dan efektivitas. Kata sifat yang menggambarkan skor ini adalah good (baik), mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi sudah memberikan pengalaman positif bagi mayoritas pengguna, masih ada ruang untuk perbaikan guna meningkatkan kenyamanan dan efisiensi.

## KESIMPULAN

Penelitian ini mengevaluasi aplikasi Bima Mobile Bank Jateng menggunakan metode design thinking untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa fitur dan tampilan perlu disederhanakan agar lebih user-friendly. Evaluasi System Usability Scale (SUS) menghasilkan skor 76, yang masuk dalam kategori Acceptability dengan

Grade B, menandakan kualitas yang baik dalam kemudahan penggunaan, efektivitas, dan efisiensi.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1]T. W. S. Pambudi and E. Soliha, "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank," *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, vol. 4, Jan. 2022.
- [2]H. Damayanti, A. Sunindyo, and M. Wahyuni, "Analisis Kebutuhan Nasabah Atas Fitur Aplikasi Bima Mobile Pada Pt Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah," *Keunis*, vol. 11, no. 1, p. 51, Jan. 2023, doi: 10.32497/keunis.v11i1.3750.
- [3]N. F. Tsakila, M. A. Wirahadi, A. A. Fadilah, and H. Simanjuntak, "Analisis Dampak Fintech terhadap Kinerja dan Inovasi Perbankan di Era Ekonomi Digital," *Indonesian Journal of Law and Justice*, vol. 1, no. 4, p. 11, Jun. 2024, doi: 10.47134/ijlj.v1i4.2787.
- [4]J. Sosial Humaniora Terapan *Jurnal Sosial Humaniora Terapan* and K. Pelanggan Kepuasan Pelanggan Ngurah Rangga Wiwesa, "User Interface Dan User Experience Untuk Mengelola Kepuasan Pelanggan," 2021.
- [5]D. Firmansyah, M. M. Hakim, D. Fajar, and A. Nugroho, "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Pengguna pada Aplikasi Mobile Banking," 2023.
- [6]M. Ryan and L. I. Prahartiwi, "Dengan Metode Design Thinking Analysis And Design Of Ui/Ux Website For The Ministry Of Environment And Forestry's Extension And Human

- Resources Development Agency Using The Design Thinking Method,” IJIS Indonesian Journal on Information System*, pp. 126–138, Sep. 2023.
- [7]A. Rachman and J. Sutopo, “*Penerapan Metode Design Thinking Dalam Pengembangan Ui/Ux: Tinjauan Literatur,*” *SemanTIK : Teknik Informasi*, vol. 9, no. 2, p. 139, Dec. 2023, doi: 10.55679/semantik.v9i2.45878.
- [8]D. Saputr, A. I. A. Sherill, and Anindya Qanitah Meiline, “*View of User Interface (UI) dan User Experience (UX) Design serta Contohnya Melalui SLiMS (Senayan Library Management System),*” *Journal of Librarianship and Information Science*, vol. 4 No 1, pp. 10–30, Jun. 2024.
- [9]Y. W. S. Putra et al., *PENGANTAR APLIKASI MOBILE*, Bukel., vol. viii. Sukabumi: Penerbit Widina, 2023.
- [9]H. Fransisko Paniroi et al., “*M-banking: Layanan Jasa Bank dalam Mendapatkan Kepuasan Nasabah,*” *Jurnal Lentera BITEP*, vol. 2, pp. 63–68, Apr. 2024, [Online]. Available: <https://lenteranusa.id/>
- [10]F. Rachim, *Design Thinking with Design Process. DPP Harmoni Pendidik Pengajar Indonesia (HIPPER Indonesia)*, 2021. [Online]. Available: <http://designthinkingforeducators.com/> Web:<https://www.hipper.or.id>
- [11]A. Pramono and A. I. Setiawan, *Eksplorasi Design Thinking dalam Pengembangan UI Prototyping, Digital. Indramayu : CV. Adanu Abimata*, 2024. Accessed: Jan. 08, 2025. [Online]. Available: [https://www.google.co.id/books/edition/Eksplorasi\\_Design\\_Thinking\\_dalam\\_Pengemb/Me8wEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1](https://www.google.co.id/books/edition/Eksplorasi_Design_Thinking_dalam_Pengemb/Me8wEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1)
- [12]K. Auliasari and M. Al Biruni, *Desain User Interface Menggunakan Figma*. Sidoarjo: Delta Pijar, 2022.
- [13]Suhendri and D. Susantfi, *Desain UI/UX Menggunakan Figma, Digital*. Indramayu: PT. Adab Indonesia , 2024. Accessed: Jan. 08, 2025. [Online]. Available: [https://www.google.co.id/books/edition/Desain\\_User\\_Interface\\_UI\\_User\\_Experience/y6c4EQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=apa+itu+wireframe&pg=PA176&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Desain_User_Interface_UI_User_Experience/y6c4EQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=apa+itu+wireframe&pg=PA176&printsec=frontcover)
- [14]I. K. Wardani, P. Utomo, A. Budiman, and D. N. Amadi, “*Pemanfaatan Metode Design Thinking dan Pengujian SUS untuk UI/UX Aplikasi Home Care Madiun Berbasis Android,*” *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, vol. 4, no. 2, 2023, doi: 10.51519/journalcisa.v4i2.399.
- [15]D. Puspa Aprilia, “*KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Implementasi Metode Design Thinking Pada Perancangan User Interface Aplikasi Rumah Baca Cerdas Library Mobile,*” *Media Online*, vol. 4, no. 6, pp. 2850–2859, 2024, doi: 10.30865/klik.v4i6.1914.