

**USULAN DESAIN *INTERFACE* DAN LAYANAN
APLIKASI BLU BY BCA DIGITAL BERDASARKAN
KANSEI ENGINEERING DAN MODEL KANO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Daniel Tanaka
NPM : 6131801223



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
2022**

***INTERFACE AND SERVICE DESIGN FOR BLU BY
BCA DIGITAL BASED ON KANSEI ENGINEERING
AND KANO MODEL***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Daniel Tanaka
NPM : 6131801223



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
2022**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Daniel Tanaka
NPM : 6131801223
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN DESAIN *INTERFACE* DAN LAYANAN
APLIKASI BLU BY BCA DIGITAL BERDASARKAN
KANSEI ENGINEERING DAN MODEL KANO

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, September 2022
**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

(Dr. Ceceilia Tesavrita, S.T., M.T.)

Pembimbing Tunggal

(Dr. Ir. Thedy Yogasara, S.T., M.Eng.Sc.)



Program Studi Sarjana Teknik Industri
Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan

Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Daniel Tanaka

NPM : 6131801223

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

USULAN DESAIN *INTERFACE* DAN LAYANAN APLIKASI BLU BY BCA DIGITAL BERDASARKAN *KANSEI ENGINEERING* DAN MODEL KANO

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 1 Agustus 2022

Daniel Tanaka
6131801223

ABSTRAK

Dengan perkembangan teknologi, manusia dapat melakukan berbagai aktivitas melalui *smartphone*, termasuk aktivitas perbankan. Indonesia merupakan negara yang berpotensi untuk berkembang cepat secara digital. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai aplikasi bank digital, salah satunya blu by BCA Digital. Saat ini, aplikasi blu masih kalah popularitas dibanding aplikasi bank digital lainnya, sehingga terdapat potensi yang besar untuk meningkatkan popularitas blu. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kata-kata *Kansei* terkait desain *interface* dan layanan aplikasi bank digital, serta merancang ulang dan mengevaluasi usulan desain *interface* dan layanan aplikasi blu berdasarkan *Kansei Engineering* dan Model Kano.

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah integrasi *Kansei Engineering* dengan Model Kano dengan tahapan pengumpulan dan pengelompokan kata *Kansei*, perancangan dan pengolahan data kuesioner *Kansei*, perancangan dan pengolahan data kuesioner Model Kano, usulan desain *interface* dan layanan aplikasi blu, serta evaluasi usulan desain *interface* dan layanan aplikasi blu. Jumlah responden yang dilibatkan pada setiap kuesioner adalah minimal sebanyak 5 dikalikan dengan jumlah variabel yang ditanyakan pada kuesioner.

Melalui metode *Kansei Engineering*, dihasilkan 2 faktor yang mencakup 7 kelompok kata *Kansei* desain *interface*, yaitu faktor 'Kemudahan Penggunaan dan Kelengkapan Fitur' serta 'Pleasure dan Koneksi dengan Aplikasi Lain'. Selain itu, dihasilkan pula 2 faktor yang mencakup 10 kelompok kata *Kansei* desain layanan, yaitu faktor 'Customer Service, Keamanan, dan Sistem' serta 'Jam Operasional dan Biaya'. Melalui integrasi antara *Kansei Engineering* dan Model Kano, dihasilkan sebuah usulan desain *interface* dan beberapa rekomendasi layanan dengan hasil evaluasi yang menunjukkan adanya peningkatan skor rata-rata penilaian responden terhadap setiap kata *Kansei* dibandingkan skor sebelumnya.

ABSTRACT

With the development of technology, humans can carry out various activities through smartphones, including banking activities. Indonesia is a country that has the potential to develop fast digitally. This is marked by the emergence of various digital banking applications, one of which is blu by BCA Digital. Currently, blu application is still less popular in comparison to other digital banking applications. There is a great potential to increase the popularity of blu. This study aims to identify Kansei's words related to digital bank interface and service design, as well as redesign and evaluate proposed interface and service designs based on Kansei Engineering and Kano Model.

In this study, the method used is the integration of Kansei Engineering and the Kano Model with the stages of collecting and grouping Kansei words, designing and processing Kansei questionnaire data, designing and processing Kano Model questionnaire data, interface design proposals and application services for blu, and evaluating interface design proposals. and application services for blu. The number of respondents involved in each questionnaire is a minimum of 5 multiplied by the number of variables asked in the questionnaire.

Through the Kansei Engineering method, 2 factors were produced which include 7 Kansei word groups for interface design, namely the 'Ease of Use and Completeness of Features' and 'Pleasure and Connections with Other Applications' factors. In addition, 2 factors were also generated covering 10 Kansei word groups for service design, namely the 'Customer Service, Security, and System' factors and 'Operating Hours and Costs'. Through the integration between Kansei Engineering and Kano Model, an interface design proposal and several service recommendations were produced with evaluation results showing an increase in the average score of respondents' assessment of each Kansei word compared to the previous score.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “USULAN DESAIN *INTERFACE* DAN LAYANAN APLIKASI BLU BY BCA DIGITAL BERDASARKAN *KANSEI ENGINEERING* DAN MODEL KANO”.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang memberikan motivasi dan bantuan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini:

1. Keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, dan membiayai hingga peneliti menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi.
2. Bapak Dr. Ir. Thedy Yogasara, S.T., M.Eng.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, kritik dan saran yang membantu dalam penyusunan laporan skripsi.
3. Ibu Dr. Johanna Renny Octavia H., ST, M.Sc, PDEng dan Ibu Kristiana Asih Damayanti, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal skripsi yang telah memberi banyak masukan dan pertimbangan kepada peneliti.
4. Ibu Kristiana Asih Damayanti, S.T., M.T. dan Bapak Yansen Theophilus, S.T., M.T. selaku dosen penguji sidang skripsi yang telah memberi banyak masukan dan pertimbangan kepada peneliti.
5. Catherine Budiman dan Edwin Dharmawan selaku teman terdekat dan teman seperjuangan penulis selama di TI UNPAR.
6. Sekte Litbang 2020, Felix Thea, Adeline Louisa, Felita, Leonard sebagai keluarga dan rekan di Divisi Penelitian dan Pengembangan HMPSTI 2020.
7. Edwin Dharmawan, Chalvin Gilbert, Daniel Enrico, Richard Winata, Aubrey Dimitri, Ruth Theodora, Jenifer Belinda, Tritita Kirana, Jesica Mayagita, dan Indrawati Natalia yang membantu penulis dalam kegiatan diskusi.
8. Rekan Teknik Industri UNPAR angkatan 2018 terutama Kelas D yang tidak dapat disebutkan satu-satu.

9. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam laporan skripsi ini. Meskipun laporan skripsi ini jauh dari kata sempurna, penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca. Penulis juga sangat terbuka atas saran dan masukan yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan dalam laporan skripsi ini.

Bandung, 1 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	I-7
1.3 Pembatasan masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-14
1.4 Tujuan Penelitian	I-14
1.5 Manfaat Penelitian	I-15
1.6 Metodologi Penelitian	I-15
1.7 Sistematika Penulisan	I-18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1. <i>Kansei Engineering</i>	II-1
II.2. <i>Kansei Engineering</i> Tipe I.....	II-2
II.3. Model Kano	II-4
II.4. Teknik Pengumpulan Data	II-7
II.5. Teknik <i>Sampling</i>	II-8
II.6. Analisis Statistik Multivariat	II-8
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Tampilan Aplikasi blu	III-1
III.2 Pengumpulan dan Pengelompokan Kata <i>Kansei</i>	III-6
III.2.1 Pengumpulan Kata <i>Kansei</i> dari Literatur.....	III-7
III.2.2 Pengumpulan Kata <i>Kansei</i> dari Wawancara.....	III-11

III.2.3	Pengelompokan Kata <i>Kansei</i>	III-14
III.4	Perancangan Kuesioner <i>Kansei</i>	III-21
III.4.1	Penentuan <i>Semantic Differential Scale</i>	III-21
III.4.2	Perbandingan Bank Digital	III-22
III.5	Pengolahan Data Kuesioner <i>Kansei</i>	III-24
III.5.1	Desain <i>Interface</i>	III-24
III.5.2	Desain Layanan	III-33
III.6	Perancangan Model Kano	III-41
III.6.1	Desain <i>Interface</i>	III-41
III.6.2	Desain Layanan	III-49
BAB IV PERANCANGAN DAN EVALUASI		IV-1
IV.1	Penerjemahan Atribut Desain <i>Interface</i>	IV-1
IV.2	Benchmarking Atribut Desain <i>Interface</i>	IV-2
IV.4	Penerjemahan Atribut Desain Layanan	IV-23
IV.5	Benchmarking Atribut Desain Layanan.....	IV-24
IV.6	Usulan Desain Layanan Aplikasi blu.....	IV-29
IV.7	Evaluasi Usulan Desain	IV-35
IV.7.1	Evaluasi Usulan Desain <i>Interface</i>	IV-35
IV.7.2	Evaluasi Usulan Desain Layanan.....	IV-37
BAB V ANALISIS		V-1
V.1	Analisis Pemilihan Objek Penelitian	V-1
V.2	Analisis Pemilihan Metode Penelitian	V-2
V.3	Analisis Proses <i>Kansei Engineering</i>	V-3
V.4	Analisis Hasil Interpretasi Model Kano.....	V-4
V.5	Analisis Pengolahan Data Statistik.....	V-5
V.6	Analisis Usulan Desain <i>Interface</i> dan Layanan.....	V-6
V.7	Analisis Evaluasi Hasil Usulan Desain <i>Interface</i> dan Layanan	V-8
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		VI-1
VI.1	Kesimpulan	VI-1
VI.2	Saran.....	VI-2

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Urutan Jumlah Pengguna <i>Smartphone</i> di Dunia Tahun 2021.....	I-1
Tabel I.2 Kerangka Wawancara Pendahuluan.....	I-8
Tabel I.3 Jawaban Responden Terhadap Wawancara Pendahuluan	I-8
Tabel I.2 Kerangka Wawancara Pendahuluan.....	I-8
Tabel I.3 Jawaban Responden Terhadap Wawancara Pendahuluan	I-8
Tabel II.1 Pedoman Klasifikasi Dimensi Model Kano.....	II-5
Tabel III.1 Kata <i>Kansei</i> dari Promosi Aplikasi	III-8
Tabel III.2 Kata <i>Kansei</i> dari <i>Ratings & Reviews</i> Aplikasi	III-10
Tabel III.3 Rekapitulasi Kata <i>Kansei</i> dari Literatur	III-10
Tabel III.4 Kerangka Wawancara Pengumpulan Kata <i>Kansei</i>	III-12
Tabel III.5 Rekapitulasi Kata <i>Kansei</i> dari Wawancara	III-13
Tabel III.6 Pelaksanaan Kegiatan FGD	III-15
Tabel III.7 Contoh Pengelompokan Kata <i>Kansei</i> untuk Desain <i>Interface</i>	III-17
Tabel III.8 Contoh Pengelompokan Kata <i>Kansei</i> untuk Desain Layanan.....	III-18
Tabel III.9 Contoh Hasil Konsultasi Diagram Afinitas <i>Kansei</i> Desain <i>Interface</i>	III-19
Tabel III.10 Contoh Hasil Konsultasi Diagram Afinitas <i>Kansei</i> Desain <i>Interface</i>	III-20
Tabel III.11 Contoh Daftar Kategori Sampel blu	III-23
Tabel III.12 Urutan Tipe Kuesioner <i>Kansei</i>	III-23
Tabel III.13 Nilai Rata-rata Kelompok Kata <i>Kansei</i> Desain <i>Interface</i> Setiap Sampel	III-26
Tabel III.14 Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Kansei</i> Desain <i>Interface</i>	III-26
Tabel III.15 Tingkat Reliabilitas dengan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	III-27
Tabel III.16 Rekapitulasi Variabel dalam Faktor <i>Kansei</i> Desain <i>Interface</i>	III-32
Tabel III.17 Nilai Rata-rata Sampel Desain <i>Interface</i> Berdasarkan Faktor.....	III-32
Tabel III.18 Nilai Rata-rata Kelompok Kata <i>Kansei</i> Desain Layanan Setiap Sampel	III-34
Tabel III.19 Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Kansei</i> Desain Layanan.....	III-35
Tabel III.20 Rekapitulasi Variabel dalam Faktor <i>Kansei</i> Desain Layanan.....	III-40

Tabel III.21 Nilai Rata-rata Sampel Desain <i>Interface</i> Berdasarkan Faktor.....	III-40
Tabel III.22 Atribut Produk Kuesioner Kano Desain <i>Interface</i>	III-42
Tabel III.23 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kano Desain <i>Interface</i>	III-43
Tabel III.24 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kano Desain <i>Interface</i>	III-44
Tabel III.25 Evaluasi Model Kano Atribut Desain <i>Interface</i>	III-44
Tabel III.26 Urutan Nilai <i>Better-Worse</i> Atribut Desain <i>Interface</i>	III-46
Tabel III.27 Perhitungan Nilai X dan Y Model Kano Desain <i>Interface</i>	III-47
Tabel III.28 Rekapitulasi Hasil Perbandingan <i>Grade</i> Evaluasi Kano dengan Kuadran Model Kano Desain <i>Interface</i>	III-49
Tabel III.29 Atribut Layanan Kuesioner Kano Desain Layanan	III-50
Tabel III.30 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kano Desain Layanan	III-51
Tabel III.31 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kano Desain Layanan.....	III-52
Tabel III.32 Evaluasi Model Kano Atribut Desain Layanan	III-52
Tabel III.33 Urutan Nilai <i>Better-Worse</i> Atribut Desain Layanan	III-54
Tabel III.34 Perhitungan Nilai X dan Y Model Kano Desain Layanan	III-55
Tabel III.35 Rekapitulasi Hasil Perbandingan <i>Grade</i> Evaluasi Kano dengan Kuadran Model Kano Desain Layanan	III-56
Tabel III.35 Rekapitulasi Hasil Perbandingan <i>Grade</i> Evaluasi Kano dengan Kuadran Model Kano Desain Layanan (Lanjutan)	III-56
Tabel IV.1 Penentuan Atribut Desain <i>Interface</i>	IV-1
Tabel IV.2 Kata <i>Kansei</i> dan Atribut Desain Tata Letak.....	IV-4
Tabel IV.3 Kata <i>Kansei</i> dan Atribut Desain Tipografi.....	IV-9
Tabel IV.4 Kata <i>Kansei</i> dan Atribut Desain Ikon	IV-11
Tabel IV.5 Rekapitulasi Usulan Desain <i>Interface</i>	IV-22
Tabel IV.6 Penentuan Atribut Desain Layanan	IV-23
Tabel IV.7 Rekapitulasi Rata-rata Penilaian Kata <i>Kansei</i> Desain Layanan	IV-24
Tabel IV.8 Rekapitulasi Usulan Desain Layanan	IV-34
Tabel IV.9 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Usulan Desain <i>Interface</i> , blu, dan <i>Benchmark</i>	IV-36
Tabel IV.10 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Faktor Desain <i>Interface</i>	IV-36
Tabel IV.11 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Usulan Desain Layanan, blu, dan <i>Benchmark</i>	IV-38
Tabel IV.12 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Faktor Desain Layanan.....	IV-38

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Survei Penggunaan Aplikasi pada <i>Smartphone</i> oleh <i>We Are Social and Hootsuite Tahun 2021</i>	I-2
Gambar I.2 Statistik Perbankan Indonesia Tahun 2020	I-4
Gambar I.3 Bank Digital Paling Dikenal di Indonesia Tahun 2021	I-5
Gambar I.4 Permasalahan Desain <i>Interface</i> dan Layanan Aplikasi blu	I-6
Gambar I.5 Metodologi Penelitian	I-16
Gambar II.1 Diagram Metode <i>Kansei Engineering</i>	II-1
Gambar II.2 Model Kano.....	II-4
Gambar III.1 Halaman Login dan Home blu.....	III-2
Gambar III.2 Halaman <i>Tracker</i> , Simpanan, dan <i>Pocket</i> blu	III-3
Gambar III.3 Tampilan Menu Transaksi blu	III-4
Gambar III.4 Tampilan Transfer, Bayar/Beli, <i>Top Up E-Money</i> blu	III-5
Gambar III.5 Tampilan Tarik Tunai, Setor Tunai, <i>BCA Virtual Account</i>	III-6
Gambar III.6 Contoh Penarikan Kata <i>Kansei</i> dari Promosi Aplikasi.....	III-7
Gambar III.7 Contoh Penarikan Kata <i>Kansei</i> dari <i>Ratings & Reviews</i> Aplikasi. III-9	III-9
Gambar III.8 Diagram Kumulatif <i>Kansei</i> Desain <i>Interface</i>	III-12
Gambar III.9 Diagram Kumulatif <i>Kansei</i> Desain Layanan	III-13
Gambar III.10 Dokumentasi FGD Membuat Diagram Afinitas	III-15
Gambar III.11 Dokumentasi Diagram Afinitas <i>Kansei</i> Desain <i>Interface</i>	III-16
Gambar III.12 Dokumentasi Diagram Afinitas <i>Kansei</i> Desain Layanan	III-17
Gambar III.13 Dokumentasi Konsultasi Diagram Afinitas.....	III-18
Gambar III.15 Jumlah Responden Kuesioner <i>Kansei</i> Desain <i>Interface</i>	III-24
Gambar III.16 Persentase Jenis Kelamin Responden Kuesioner <i>Kansei</i> Desain <i>Interface</i>	III-25
Gambar III.17 Persentase Rentang Umur Responden Kuesioner <i>Kansei</i> Desain <i>Interface</i>	III-25
Gambar III.18 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner <i>Kansei</i> Desain <i>Interface</i>	III-27
Gambar III.19 Hasil Uji KMO dan Bartlett <i>Kansei</i> Desain <i>Interface</i>	III-28
Gambar III.20 Nilai MSA <i>Kansei</i> Desain <i>Interface</i>	III-29
Gambar III.21 Hasil Tabel <i>Communalities</i> <i>Kansei</i> Desain <i>Interface</i>	III-29

Gambar III.22 Output Total Variance Explained Kansei Desain Interface.....	III-30
Gambar III.23 Scree Plot Kansei Desain Interface	III-30
Gambar III.24 Rotated Component Matrix Kansei Desain Interface.....	III-31
Gambar III.25 Jumlah Responden Kuesioner <i>Kansei</i> Desain Layanan	III-33
Gambar III.26 Persentase Jenis Kelamin Responden Kuesioner <i>Kansei</i> Desain Layanan.....	III-33
Gambar III.27 Rentang Umur Responden Kuesioner <i>Kansei</i> Desain Layanan	III-34
Gambar III.28 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner <i>Kansei</i> Desain Layanan.....	III-36
Gambar III.29 Hasil Uji KMO dan Bartlett <i>Kansei</i> Desain Layanan	III-36
Gambar III.30 Nilai MSA <i>Kansei</i> Desain Layanan	III-37
Gambar III.31 Hasil Tabel <i>Communalities</i> <i>Kansei</i> Desain Layanan.....	III-37
Gambar III.32 Output Total Variance Explained Kansei Desain Layanan.....	III-38
Gambar III.33 <i>Scree Plot</i> <i>Kansei</i> Desain Layanan.....	III-38
Gambar III.34 Rotated Component Matrix <i>Kansei</i> Desain Layanan.....	III-39
Gambar III.35 Persentase Jenis Kelamin Responden Kuesioner Kano <i>Desain Interface</i>	III-42
Gambar III.36 Persentase Rentang Umur Responden Kuesioner Kano <i>Desain Interface</i>	III-43
Gambar III.37 <i>Scatter Plot Better-Worse</i> Atribut <i>Desain Interface</i>	III-46
Gambar III.38 Diagram Model Kano <i>Desain Interface</i>	III-48
Gambar III.39 Persentase Jenis Kelamin Responden Kuesioner Kano Desain Layanan.....	III-50
Gambar III.40 Persentase Rentang Umur Responden Kuesioner Kano Desain Layanan.....	III-51
Gambar IV.1 Hubungan Atribut <i>Desain Interface</i> dengan Kata <i>Kansei</i>	IV-2
Gambar IV.2 Atribut Desain Tata Letak.....	IV-3
Gambar IV.3 Warna-warna pada Aplikasi blu	IV-6
Gambar IV.4 Atribut Desain Warna Tulisan	IV-7
Gambar IV.5 Perbandingan Jenis <i>Font</i> Serif dan Sans Serif.....	IV-7
Gambar IV.6 Definisi pt pada Ukuran <i>Font</i>	IV-8
Gambar IV.7 Perbandingan Jenis <i>Case</i> pada Teks.....	IV-8
Gambar IV.8 Standar Komponen Sebuah Ikon.....	IV-9
Gambar IV.9 Atribut Desain Ikon	IV-10

Gambar IV.11 Fitur Aplikasi blu	IV-13
Gambar IV.12 Atribut Terhubung dengan Aplikasi Lain.....	IV-14
Gambar IV.13 Halaman <i>Login</i> dan <i>Home</i>	IV-15
Gambar IV.14 Halaman <i>Tracker</i>	IV-16
Gambar IV.18 Tampilan Tambah <i>Pocket</i>	IV-18
Gambar IV.19 Tampilan Menu Transaksi.....	IV-19
Gambar IV.20 Tampilan Transfer Antar Bank.....	IV-20
Gambar IV.21 Tampilan Bayar/Beli	IV-21
Gambar IV.22 Tampilan Tarik Tunai	IV-22
Gambar IV.23 Hubungan Atribut Desain Layanan dengan Kata <i>Kansei</i>	IV-24
Gambar IV.24 Penampilan <i>Customer Service</i> blu	IV-25
Gambar IV.25 Perbandingan Ketersediaan Layanan	IV-27
Gambar IV.26 Usulan Pemberlakuan Seragam <i>Casual</i> dan Seragam Formal.....	IV-30
Gambar IV.27 Usulan Penerapan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)	IV-30
Gambar IV.29 Sistem Kuota blu	IV-34
Gambar IV.30 Perbaikan pada Halaman <i>Home</i> dan <i>Tracker</i> Berdasarkan Saran dari Pengguna	IV-37

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN A JAWABAN RESPONDEN WAWANCARA PENDAHULUAN
- LAMPIRAN B PENGUMPULAN KATA *KANSEI* MELALUI SUMBER LITERATUR
- LAMPIRAN C PENGUMPULAN KATA *KANSEI* MELALUI SUMBER
WAWANCARA
- LAMPIRAN D DIAGRAM AFINITAS
- LAMPIRAN E KUESIONER *KANSEI*
- LAMPIRAN F DAFTAR KATEGORI
- LAMPIRAN G PROSES KONVERSI KATA *KANSEI* KE KANO
- LAMPIRAN H KUESIONER KANO
- LAMPIRAN I KUESIONER EVALUASI

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Teknologi memiliki arti sebagai keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI *Online*, 2021). Pada mulanya penemuan teknologi berasal dari sebuah kebutuhan manusia. Zaman dahulu, teknologi pertama kali ditemukan dengan cara mengubah sumber daya yang dimiliki menjadi sebuah peralatan sederhana untuk memenuhi kebutuhan saat itu. Teknologi terus diciptakan dan dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan manusia yang terus berkembang juga. Kebutuhan manusia yang semakin beragam menciptakan teknologi-teknologi yang lebih modern. Menurut Welianto (2021), jenis teknologi terbagi menjadi teknologi komunikasi, teknologi transportasi, teknologi konstruksi, teknologi produksi, dan teknologi peralatan rumah tangga. Salah satu contoh perkembangan teknologi saat ini adalah internet dan *smartphone*.

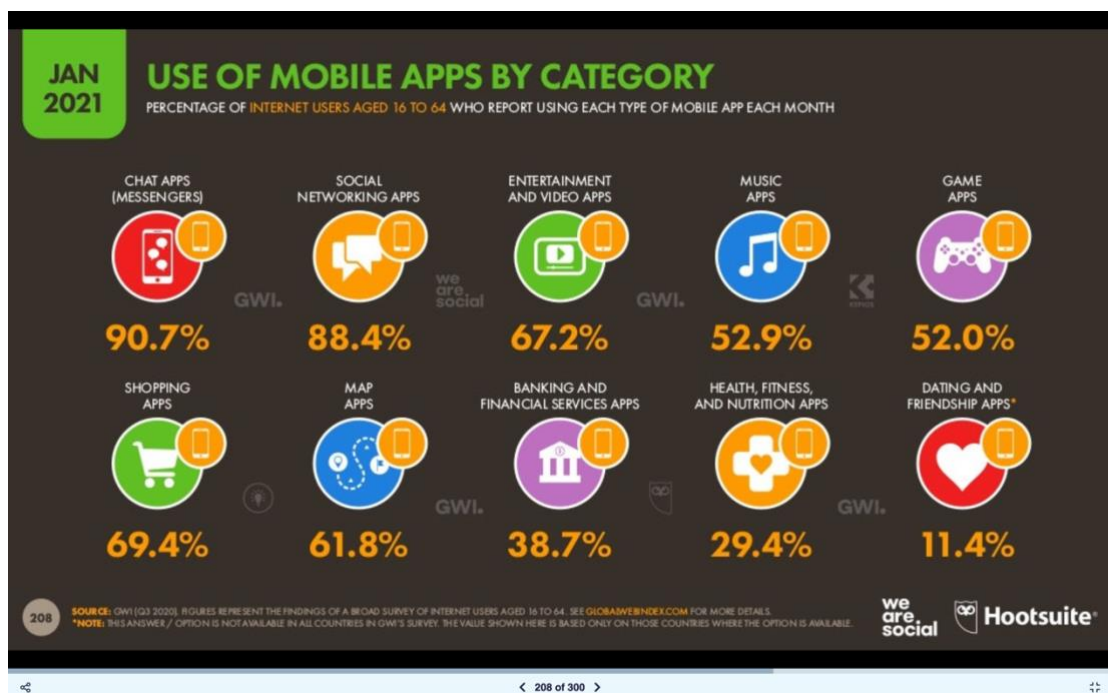
Kini, teknologi internet dan *smartphone* tidak hanya sebatas sebuah alat yang membantu manusia, lebih jauh lagi teknologi dapat memengaruhi pola hidup hingga kebiasaan masyarakat. Terlebih lagi di era digital ini, dimana gaya hidup masyarakat bergantung pada teknologi internet dan *smartphone*. *Smartphone* sendiri merupakan sebuah perangkat pintar yang digunakan manusia untuk melakukan berbagai hal. Melalui survei yang dilakukan pada situs www.newzoo.com (Newzoo, 2021), saat ini Indonesia menduduki peringkat 4 dari seluruh dunia terkait jumlah pengguna *smartphone*. Tabel I.1 menunjukkan data urutan jumlah pengguna *smartphone* di dunia tahun 2021.

Tabel I.1 Urutan Jumlah Pengguna *Smartphone* di Dunia Tahun 2021

No.	Negara	Total Populasi	<i>Smartphone Penetration</i>	Pengguna <i>Smartphone</i>
1	China	1,44 miliar	66%	953,55 juta
2	India	1,39 miliar	35,4%	492,78 juta
3	Amerika Serikat	332,98 juta	82,2%	273,76 juta
4	Indonesia	276,36 juta	61,7%	170,4 juta
5	Brazil	213,99 juta	55,4%	118,53 juta

(Sumber: Newzoo, 2021)

Melalui Tabel I.1 dapat dilihat bahwa Indonesia memiliki total populasi sebesar 276,36 juta penduduk dengan 170,4 juta telah memiliki akses teknologi *smartphone*, sehingga penetrasi *smartphone* di Indonesia mencapai angka 61,7%. Saat ini *smartphone* tidak hanya digunakan sebagai alat komunikasi. Terlebih dari itu, *smartphone* juga digunakan untuk keperluan-keperluan lainnya yang dapat membantu aktivitas manusia. Data hasil survei *We Are Social and Hootsuite* (dalam Kemp, 2022) menyatakan bahwa pengguna dengan usia 16-64 tahun menggunakan *smartphone* untuk mengakses aplikasi *chat* sebanyak 90,7%, diikuti dengan media sosial (88,4%) dan *entertainment and video apps* (67,2%). Data penggunaan aplikasi pada *smartphone* dapat dilihat pada Gambar I.1.



Gambar I.1 Survei Penggunaan Aplikasi pada Smartphone oleh We Are Social and Hootsuite Tahun 2021
(Sumber: *We are Social and Hootsuite* dalam Kemp, 2022)

Hal yang menarik adalah penggunaan aplikasi juga dapat digunakan untuk layanan perbankan dan jasa keuangan, hingga aplikasi untuk kesehatan, *fitness* dan nutrisi. Melalui Gambar I.1, penggunaan aplikasi untuk layanan perbankan dan jasa keuangan hanya memperoleh nilai sebesar 38,7% yang menggunakannya pada *smartphone*. Meskipun demikian, nilai tersebut meningkat dibandingkan hasil survei yang sama pada tahun sebelumnya (2020) dengan nilai

sebesar 33%. Hal ini dapat menjadi indikator bahwa masyarakat Indonesia semakin menyadari jika layanan perbankan dapat dilakukan secara *online*. Adanya dorongan digitalisasi dan kebutuhan untuk bertransaksi secara cepat, nyaman, dan aman mendorong manusia untuk mengembangkan teknologi perbankan, seperti *internet banking* dimana nasabah tidak perlu lagi ke cabang kantor atau mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) untuk melakukan transaksi, namun cukup dengan menggunakan *smartphonenya*.

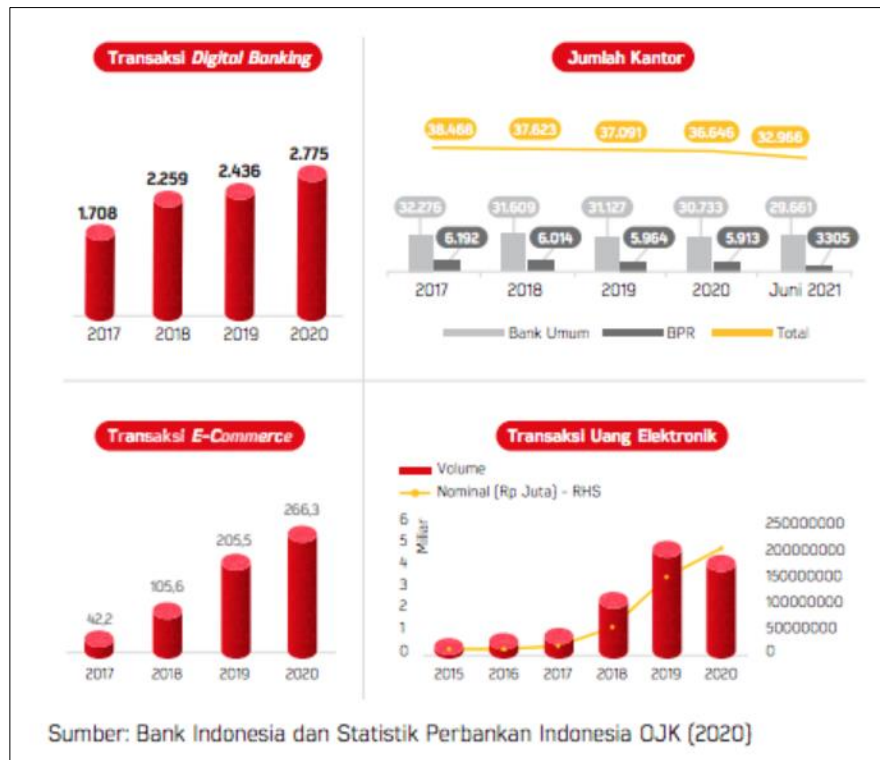
Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sebagai lembaga yang berfungsi untuk mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan pada sektor jasa keuangan, menjelaskan bahwa penetrasi internet dan *smartphone* memberikan kecenderungan bahwa semakin banyak masyarakat Indonesia yang mengakses aplikasi *online* untuk menunjang aktivitasnya (Fernando, 2021). Dimulai dari aplikasi pesan (*chatting*), media sosial, aplikasi belanja *online*, hingga aplikasi perbankan. OJK juga menyatakan bahwa sektor perbankan Indonesia memiliki peluang digital di era revolusi industri 4.0 ini.

Alasan pertama yang dikemukakan terkait peluang digital perbankan adalah keunggulan pada demografis Indonesia. Data Badan Pusat Statistik (dalam Fernando, 2021) menunjukkan bahwa lebih dari 70% populasi penduduk Indonesia termasuk ke dalam rentang usia 15 hingga 64 tahun, dimana usia tersebut merupakan usia produktif dan termasuk ke dalam generasi melek digital. Oleh karena itu, mayoritas penduduk Indonesia yang merupakan usia tersebut sangat berpotensi untuk menjadi konsumen perbankan digital.

Alasan berikutnya yang diutarakan oleh OJK adalah bahwa ekonomi digital RI terus mengalami pertumbuhan. Berdasarkan data Bain, Google, dan Temasek (dalam Fernando, 2021), Indonesia memiliki peluang untuk menjadi negara dengan perkembangan ekonomi digital terbesar di kawasan Asia Tenggara. Peluang perkembangan ini didukung dengan adanya peningkatan tren transaksi *Digital Banking* dari tahun ke tahun. Gambar 1.2 menunjukkan data statistik perbankan Indonesia.

Melalui Gambar 1.2, dapat dilihat bahwa transaksi *Digital Banking* dan transaksi *E-commerce* terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Di lain sisi, jumlah kantor bank secara total berkurang dari 36.646 pada tahun 2020 menjadi 32.966 pada Juni 2021 dan tren selalu menunjukkan pengurangan jumlah kantor yang beroperasi dari tahun ke tahun. Data-data yang telah disebutkan sebelumnya

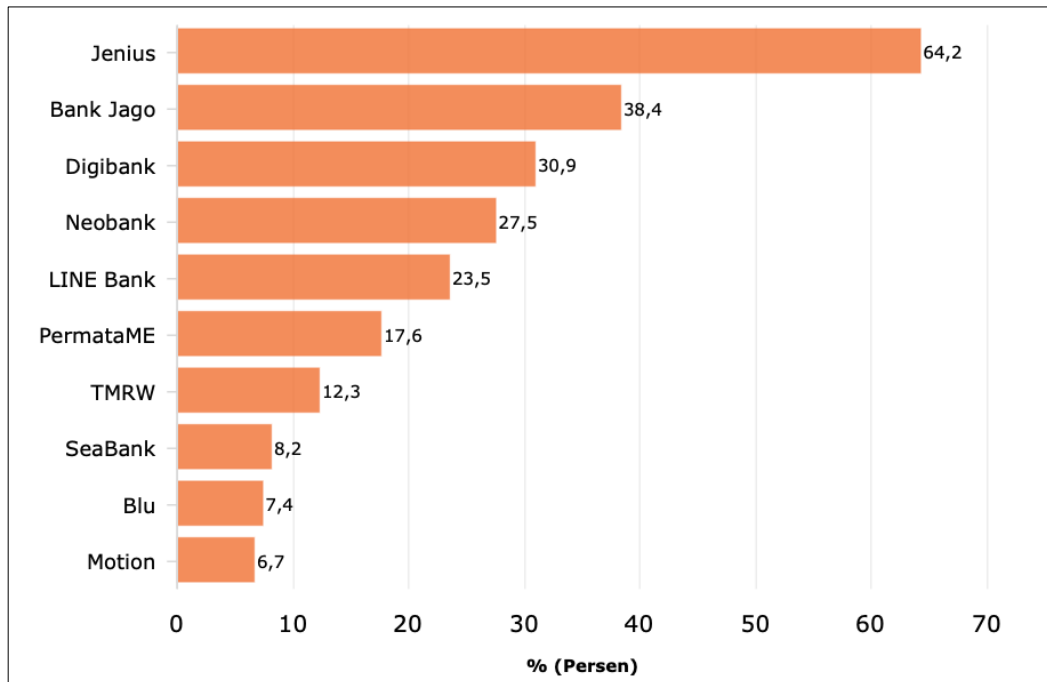
menunjukkan adanya tren peningkatan dan peluang bertumbuhnya digitalisasi di bidang layanan perbankan dan jasa keuangan. Kemudian, revolusi perbankan juga ditandai dengan munculnya bank digital.



Gambar 1.2 Statistik Perbankan Indonesia Tahun 2020
(Sumber: Fernando, 2021)

Fithra Faisal Hastiadi (dalam Pratomo, 2021), seorang pengamat ekonomi dari Universitas Indonesia, memberikan penjelasan terkait perbedaan bank digital dan bank konvensional. Menurutnya, perbedaan kedua jenis bank tersebut terletak pada pelaksanaan aktivitas bank dan cara bank melakukan ekspansi. Dalam melakukan ekspansi, bank konvensional memerlukan biaya yang besar. Umumnya bank harus membangun kantor cabang, merekrut *teller*, satpam, dan perlu menyediakan mesin ATM di beberapa wilayah. Sementara itu, bank digital mampu memberikan layanan sepenuhnya secara *online*, sehingga tidak bergantung pada kantor cabang fisik. DailySocial (dalam Pahlevi, 2022) melakukan sebuah survei yang melibatkan 1.500 responden di seluruh Indonesia pada Desember 2021. Survei tersebut bertujuan untuk mengetahui urutan bank digital yang dikenal oleh masyarakat Indonesia. Hasil survei menunjukkan urutan

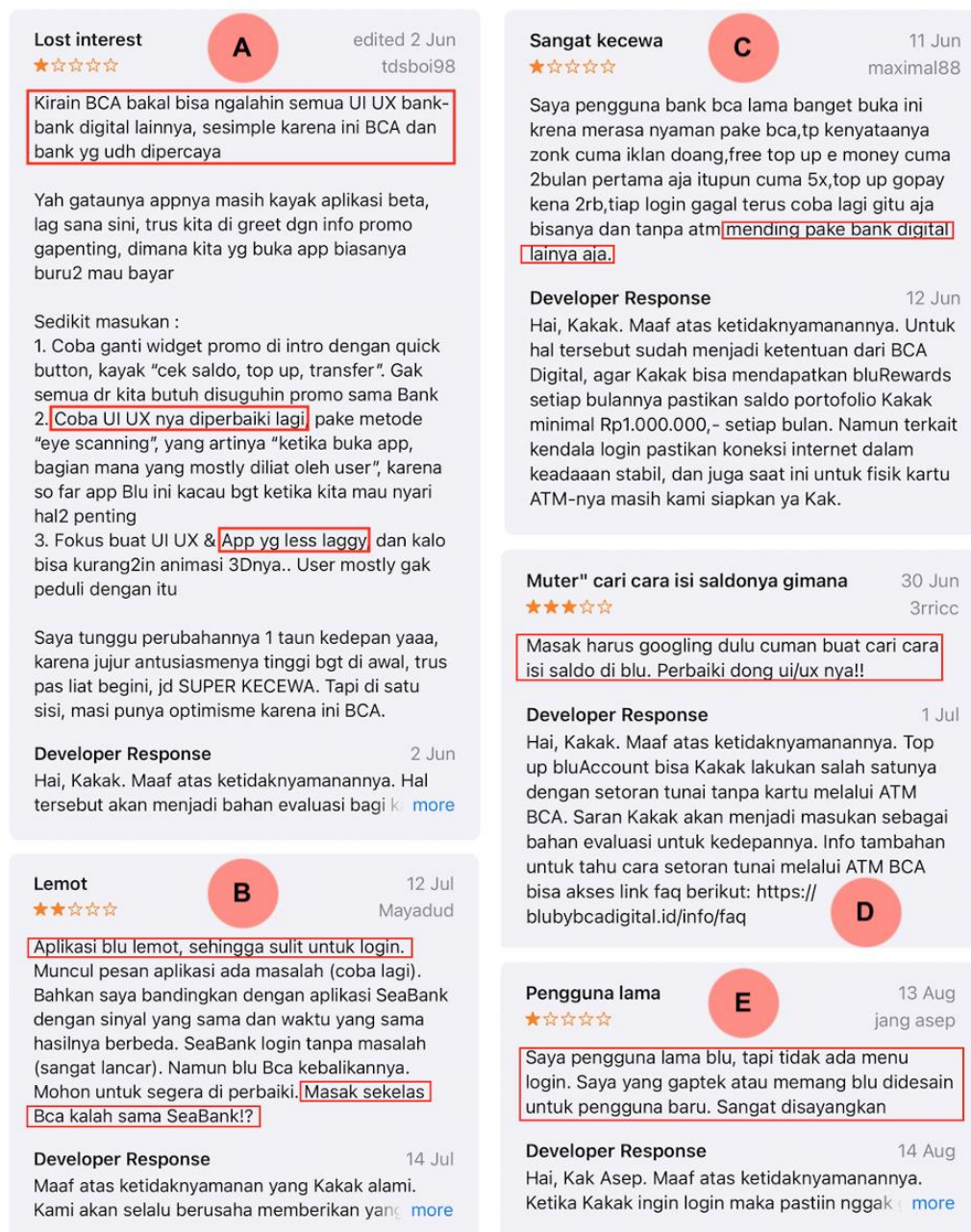
10 (sepuluh) bank digital yang terkenal di Indonesia. Gambar 1.3 merupakan kesepuluh bank digital yang sudah dikenal di Indonesia saat ini beserta nilai persentase yang mengenal aplikasi bank digital dari 1.500 responden.



Gambar 1.3 Bank Digital Paling Dikenal di Indonesia Tahun 2021
(Sumber: Pahlevi, 2022)

Bank digital jenius dari Bank BTPN merupakan bank digital pertama yang muncul di Indonesia pada tahun 2016, sehingga tidak heran apabila Jenius merupakan bank digital yang paling dikenal oleh masyarakat Indonesia dengan persentase sebesar 64,2%. Beberapa waktu kemudian, bank digital lainnya pun banyak muncul seperti Digibank by DBS, TMRW by UOB, Jago, hingga blu by BCA Digital. BCA sendiri merupakan bank swasta terbesar di Indonesia. Dalam upaya transformasi menuju era digitalisasi, PT Bank Central Asia Tbk. melakukan akuisisi dan menjadikan Bank Royal menjadi anak perusahaannya pada tanggal 4 November 2019 dan pada tahun 2020 mengubah nama Bank Royal menjadi BCA Digital. BCA Digital dirancang untuk memberikan layanan perbankan sepenuhnya secara digital. Layanan ini dapat diakses melalui aplikasi blu. Sebagai bank yang baru muncul, BCA Digital berupaya untuk menyaingi para kompetitornya. Menurut Forbes (dalam Fajri, 2022), BCA merupakan bank terbaik di Indonesia berdasarkan aspek kepuasan umum, biaya, layanan digital, kepercayaan dan

saran keuangan. Namun, sayangnya BCA Digital melalui blu masih belum dikenal baik oleh masyarakat Indonesia. Lebih lanjut lagi, melalui penilaian pengguna terhadap aplikasi blu diambil dari sumber *Ratings & Reviews* pada App Store, dapat dilihat bahwa masih terdapat kekurangan terkait desain *interface* dan layanan aplikasi blu. Pada Gambar I.4 ditampilkan beberapa keluhan pengguna terkait desain *interface* dan layanan aplikasi.



Gambar I.4 Permasalahan Desain *Interface* dan Layanan Aplikasi blu (Sumber: App Store)

Pada Gambar I.4, penilaian dan keluhan pengguna A, D, dan E mengacu pada permasalahan pengguna terkait desain *interface* aplikasi blu. Sementara itu, pengguna A, B, dan C memberikan keluhan terkait layanan aplikasi blu. Aplikasi blu saat ini memang memiliki beberapa keunggulan dibandingkan perbankan secara konvensional. Misalnya, nasabah tidak perlu lagi ke kantor cabang untuk menerima layanan perbankan. Selain itu, blu juga menawarkan keringanan biaya rekening dengan peniadaan biaya admin setiap bulannya atau biaya lainnya, dapat melakukan *budgeting*, rekening patungan bersama, serta keunggulan-keunggulan lainnya jika dibandingkan dengan bank konvensional. Namun, hingga saat ini masih banyak hal yang dapat dikembangkan oleh BCA Digital. Misalnya, blu masih memiliki beberapa kekurangan, seperti tidak adanya rekening untuk menyimpan mata uang asing, tidak ada fitur untuk melakukan investasi seperti Reksadana dan Obligasi, belum memiliki fasilitas untuk kartu kredit, pinjaman, dan cicilan misalnya *buy now pay later* (Quiserto, 2022). BCA Digital sebagai anak perusahaan dari PT BCA Tbk. masih terus berupaya untuk mengembangkan layanannya lebih baik hingga dapat mencapai posisi yang dikenal seperti perusahaan induknya saat ini. Melihat potensi nasabah BCA sebagai bank swasta terbesar dan citra BCA yang sudah dikenal baik, maka penelitian ini berfokus pada blu sebagai objek penelitian.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Pada tahapan identifikasi dan rumusan masalah, dilakukan wawancara pendahuluan guna mengetahui pengalaman yang dirasakan oleh pengguna blu. Dalam melakukan wawancara, diperlukan persiapan yang baik agar kegiatan wawancara dapat berjalan dengan lancar. Persiapan tersebut meliputi penentuan tujuan wawancara pendahuluan, kriteria responden, teknik *sampling*, dan daftar pertanyaan. Teknik *sampling* yang digunakan dalam wawancara pendahuluan ini adalah *convenience sampling*. Penggunaan *convenience sampling* cocok untuk dilakukan pada tahap awal penelitian eksploratif karena pemilihan *sample* dilakukan berdasarkan ketersediaan dan kemudahan akses. Tujuan, kriteria responden, dan daftar pertanyaan wawancara pendahuluan akan dijelaskan melalui Tabel I.2.

Tabel I.2 Kerangka Wawancara Pendahuluan

Tujuan Wawancara Pendahuluan	
1. Mengidentifikasi permasalahan penggunaan blu	
2. Membandingkan blu dengan aplikasi bank digital lainnya	
Kriteria Responden	
1. Rentang usia produktif (15-60 tahun)	
2. Berjenis kelamin laki-laki atau perempuan	
3. Memiliki <i>smartphone</i>	
4. Pernah menggunakan blu atau bersedia untuk mencoba aplikasi blu	
5. Pernah menggunakan aplikasi bank digital lain atau bersedia untuk mencobanya	
Daftar Pertanyaan	
1. Apa tujuan Anda menggunakan blu?	
2. Bagaimana pengalaman yang Anda rasakan saat menggunakan blu?	
3. Apakah Anda pernah mengalami kesulitan terkait penggunaan blu?	
4. Aplikasi bank digital apa yang Anda gunakan selain blu?	
5. Apabila membandingkan dengan aplikasi bank digital lainnya. Fitur apa yang menjadi keunggulan dari blu?	
6. Apabila membandingkan dengan aplikasi bank digital lainnya. Fitur apa yang menjadi kekurangan dari blu?	
7. Apabila membandingkan dengan aplikasi bank digital lainnya. Fitur apa yang Anda merasa perlu ada di blu?	
8. Apa masukan dan komentar secara keseluruhan untuk blu?	

Berdasarkan Tabel I.2, wawancara dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Namun, tidak menutup kemungkinan bagi peneliti untuk menggali pertanyaan lebih dalam. Setiap pertanyaan ini ditujukan kepada responden yang memenuhi kriteria. Untuk pertanyaan kedua sampai kelima, bagi responden yang belum pernah menggunakan blu, maka responden diminta untuk mengeksplor blu terlebih dahulu sebelum melanjutkan ke pertanyaan wawancara berikutnya. Terdapat 7 (tujuh) responden yang termasuk ke dalam kriteria responden wawancara. Berikut pada Tabel I.3 disajikan beberapa jawaban dari responden. Jawaban responden lainnya diberikan pada Lampiran A.

Tabel I.3 Jawaban Responden Terhadap Wawancara Pendahuluan

Pertanyaan	Responden		
	1 (20 Tahun)	2 (21 Tahun)	3 (21 Tahun)
Tujuan	Utamanya untuk bertransaksi, tabungan tanpa admin dan menggunakan blu karena ingin mencoba layanan bank baru	Dapat promo OVO (5x), gopay, bebas biaya transfer antar bank (20x)	Untuk menghindari ga ada biaya admin, OVO, dan gopay

(lanjut)

Tabel I.3 Jawaban Responden Terhadap Wawancara Pendahuluan (Lanjutan)

Pertanyaan	Responden		
	1 (20 Tahun)	2 (21 Tahun)	3 (21 Tahun)
Pengalaman	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftarannya <i>seamless</i> dan <i>flow</i>-nya enak banget, contohnya saat foto KTP data pribadi langsung otomatis terisi, tanpa perlu ketik lagi 2. Kalau aplikasinya mungkin masih kelihatan banyak kosongnya 3. Untuk transaksinya terasa canggih, namun fiturnya masih sederhana dan belum banyak mungkin 	Tampilannya <i>simple</i> , cara pakainya mudah (<i>user friendly</i>), tidak perlu banyak utak atik, sudah langsung tahu setiap kegunaannya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi blu cukup baik dan lebih gampang untuk mengerti, dan ga ribet 2. Aplikasi blu masih memiliki keterbatasan mungkin
Kesulitan	Mungkin kesulitan saat bertransaksi secara <i>offline</i> karena tidak BCA digital tidak ada kartu debit fisiknya, apabila kalau toko tidak menyediakan <i>scan QR</i> , jadinya agak repot karena harus narik uang dulu melalui ATM	Awalnya kesulitan, pas kirim kode verifikasi ke email lama banget	Kesulitan banget belum, mungkin kesulitan pas nyoba-nyoba di awal
Bank Digital	blu, Jago	blu, Jago	blu, jenius
Keunggulan	Kalau dibandingkan bank konvensional, keunggulannya itu tidak ada biaya admin, dan biaya lainnya dapat ditekan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Interface</i>-nya bagus 2. <i>Flow</i>-nya nyaman 3. Fitur umum aplikasinya / tampilan fitur (contoh: Deposito) bentuknya umum dan enak dilihat. Contoh: di Deposito ada progres bar untuk jangka jatuh temponya 4. Bisa bikin beberapa Deposito 5. Bisa nabung bareng pakai bluGether 	Untuk pelayanan <i>customer service</i> dan ada kendala cepat ditanggapi
Kekurangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mungkin masih kerasa kosong aplikasinya karena tampilan <i>icon</i>-nya kecil 2. Tidak ada tabungan untuk mata uang asing 3. Belum ada kerja sama dengan aplikasi yang diperlukan jika dibandingkan dengan aplikasi lainnya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belum ada fitur <i>money management</i>. Misalnya <i>income</i>-nya berapa, pengeluarannya berapa, yang ditampilkan dengan <i>chart</i> 2. Di mutasi rekening bisa di-edit untuk ditambihin kategori 3. Belum ada tampilan informatif 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ga semua fitur lengkap 2. Untuk <i>User Interface</i> sudah cukup baik, namun beberapa tampilan masih kurang optimal

(lanjut)

Tabel I.3 Jawaban Responden Terhadap Wawancara Pendahuluan (Lanjutan)

Pertanyaan	Responden		
	1 (20 Tahun)	2 (21 Tahun)	3 (21 Tahun)
Keperluan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fiturnya lebih diperbanyak dan sesuai kebutuhan user untuk <i>money management</i> misalnya <i>tracking</i> 2. Jika perlu ada tabungan untuk mata uang asing (bisa <i>benchmark</i> dari ONE Mobile) 3. Tampilan <i>icon-icon</i>-nya dapat lebih dimaksimalin sehingga lebih berkesan aplikasi yang <i>ready</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belum ada fitur <i>money management</i>. Misalnya <i>income</i>-nya berapa, pengeluarannya berapa, yang ditampilkan dengan <i>chart</i> 2. Di mutasi rekening bisa di-<i>edit</i> untuk ditambah keterangan berdasarkan kategori 3. Belum ada tampilan informatif (contoh: grafik-grafik) buat konsumen, baru tampilan fungsional 	<p><i>Wallet</i> yang bisa dibagi-bagi dan langsung terintegrasi dengan kartu</p>
Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. BCA bisa lebih dipaparkan ke masyarakat, sehingga lebih banyak lagi yang menggunakan bank digital ini 2. Fitur-fiturnya dikembangkan lebih lagi sesuai kebutuhan konsumen 3. Lebih banyak kerjasama / <i>link</i> dengan aplikasi yang banyak digunakan supaya lebih kerasa mungkin <i>benefit</i>-nya 	<p>Secara fungsi perbankan sudah menjawab kebutuhan. Tapi mungkin bisa ditambahkan tampilan atau fitur lain bagi pengguna untuk mengolah data keuangannya</p>	<p>Kedepannya mungkin bisa lebih baik lagi untuk fitur, layanan, tampilan. Kalau bisa, limit-limitnya bisa dipertahankan dan ditambah. Kalau bisa, admin <i>fee</i>-nya tetap ga ada atau sekecil mungkin (Rp 5000 - Rp 7500)</p>

Secara keseluruhan, responden menggunakan blu dengan tujuan untuk keperluan transaksi dengan berbagai *benefit*, seperti tanpa biaya admin dan biaya lainnya. Selain itu, kepraktisan, dan kemudahan juga menjadi alasan mengapa responden menggunakan aplikasi ini.

Responden menyebutkan pernah menggunakan aplikasi bank lainnya, seperti BCAmobile, Jago, jenius, dan PermataX. Apabila membandingkan dengan blu, mereka merasa bahwa blu memiliki keunggulan ketiadaan biaya admin tidak seperti layanan BCAmobile atau biaya bulanan seperti pada aplikasi bank konvensional. Selain itu, dibandingkan beberapa aplikasi lainnya, blu merupakan salah satu dari beberapa aplikasi yang dapat membuat tabungan ke beberapa jenis tabungan sesuai kebutuhannya dan terdapat fitur bluGether yang

memungkinkan beberapa pengguna saling terkoneksi pada tabungan yang sama.

Sebagai pembanding dengan aplikasi sejenisnya, beberapa kekurangan dari blu juga disebutkan oleh responden. Beberapa responden masih merasa blu terkesan belum sepenuhnya terisi karena banyak ruang kosong dan *icon-icon* yang berukuran kecil membuat kesan menjadi banyak fitur yang masih belum terisi. Fitur atau fungsi yang ada pada blu masih terbilang sederhana, seperti aplikasi perbankan konvensional BCA, yaitu BCAmobile. Beberapa responden bahkan merasa bahwa tidak ada perbedaan antara bank digital BCA dengan BCAmobile, hanya berbeda peniadaan biaya adminnya.

Terdapat beberapa hal yang responden merasa perlu ada di blu jika dibandingkan dengan aplikasi bank digital lain. Salah satunya adalah lebih banyak menjalin kerjasama atau dapat terhubung dengan aplikasi lainnya agar fungsi blu tidak hanya sebatas fungsi untuk transaksi. Selain itu, responden juga mengharapkan bahwa blu dapat lebih membantu pengguna dalam mengolah keuangan, misalnya menampilkan *chart* yang dapat mengklasifikasikan berdasarkan jenis pemasukan dan pengeluaran. Terdapat pula responden yang mengatakan bahwa BCA Digital perlu memberikan kartu fisik selain kartu debit *online* sebagai *back up* dan agar tidak tergantung hanya pada *smartphone*, misalnya apabila koneksi internet tidak stabil atau apabila *smartphone* bermasalah, maka pengguna tidak dapat melakukan transaksi.

Secara keseluruhan, blu memberikan kesan yang *simple*, praktis dan mudah. Namun, menurut responden, blu perlu dikembangkan, sehingga pengguna dapat merasakan pengalaman yang berbeda saat menggunakan blu dibandingkan dengan aplikasi bank atau bank digital lainnya. Fungsi yang ditawarkan blu masih sangat minim apabila dibandingkan dengan aplikasi bank digital lainnya. Melihat aplikasi bank digital lainnya yang lebih baik dari segi desain *interface* dan fungsi yang ditawarkan, BCA Digital juga perlu tanggap dalam mengembangkan desain *interface* dan fitur aplikasinya berdasarkan kebutuhan konsumen.

Dalam memberikan layanan perbankan, blu merupakan satu-satunya cara bagi BCA Digital untuk memungkinkan akses aktivitas perbankan secara digital. Oleh karena itu, pengguna akan banyak berinteraksi secara langsung dengan aplikasi untuk dapat melakukan aktivitas perbankan. Aspek emosi merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam produk, termasuk aplikasi.

Emosi berkaitan dengan pengalaman yang dirasakan pengguna, rasa kesenangan (*pleasure*) maupun rasa tidak nyaman. Emosi dalam bentuk respon yang positif tentunya meningkatkan kenyamanan bahkan durasi penggunaan aplikasi.

Emosi yang berbentuk abstrak dapat ditangkap dan diolah sebagai informasi untuk merancang produk ataupun jasa. *Kansei Engineering* merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen melalui emosi. *Kansei Engineering* sendiri merupakan sebuah metode perancangan yang berpusat pada kebutuhan konsumen (*human-centered*) dan melibatkan emosi konsumen dalam merancang produk atau jasa (Nagamachi, 2016). Metode ini menangkap sekaligus mentransformasikan emosi konsumen menjadi atribut-atribut produk atau jasa agar produk atau jasa dapat dirancang sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

Melalui penerapan metode *Kansei Engineering* terhadap blu diharapkan kebutuhan pengguna dapat ditransformasikan menjadi atribut-atribut yang dapat dirasakan oleh pengguna sesuai dengan kebutuhannya. Fungsi dan desain yang tepat terhadap kebutuhan dapat meningkatkan pengalaman serta kenyamanan yang lebih baik saat pengguna berinteraksi dengan blu. Selain itu, penggunaan metode *Kansei Engineering* juga dapat dipadukan untuk menjangkau desain pelayanan blu. Hal ini juga diharapkan agar pengguna dapat menerima layanan yang efektif, nyaman, dan baik. Pada akhirnya, perbaikan pada aplikasi maupun layanan blu dapat memberikan dampak terhadap peningkatan jumlah dan loyalitas nasabah BCA Digital.

Penggunaan metode *Kansei Engineering* sendiri sudah banyak dilakukan dalam merancang sebuah produk. Perancangan produk yang menggunakan metode *Kansei Engineering* antara lain adalah perancangan Mazda Miata *sports car* dan Wacoal *good-up bra* oleh Nagamachi (2002), serta pengembangan kemasan makanan oleh Adiyanto dan Jatmiko (2009). Selain produk, metode *Kansei Engineering* juga digunakan dalam mengembangkan jasa. Sebagai contohnya, Wiryawan (2015) menggunakan metode *Kansei Engineering* untuk meningkatkan kualitas layanan di BCA KCP Wlingi, Blitar. Hal ini menunjukkan bahwa metode *Kansei Engineering* berkontribusi baik dalam perancangan produk maupun jasa. Penggunaan *Kansei Engineering* dalam mengembangkan aplikasi belum banyak dilakukan. Namun, penggunaan metode ini juga dapat dilakukan untuk mengembangkan aplikasi dan sudah ada yang berhasil menerapkannya,

contohnya Megasyah (2019) mengimplementasikan *Kansei Engineering* pada aplikasi *E-learning*.

Metode *Kansei Engineering* dapat mengidentifikasi dan mentransformasi kebutuhan konsumen menjadi atribut-atribut produk atau jasa. Akan tetapi, seringkali dalam proses perancangan tidak semua atribut dapat direalisasikan secara langsung. Dalam hal ini, atribut yang berdampak besar bagi kepuasan konsumen harus diprioritaskan. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu metode lanjutan yang dapat mengidentifikasi besar dampak tiap atribut agar dapat diketahui atribut apa saja yang lebih diprioritaskan.

Kano (1984) menemukan sebuah model yang dapat mengelompokkan atribut produk atau jasa ke dalam tiga dimensi, yaitu dimensi *must-be-quality*, *attractive quality*, dan *one-dimensional-requirements*. Melalui penerapan model ini, maka atribut yang berdampak terhadap kepuasan konsumen dapat teridentifikasi dan lebih diprioritaskan, sehingga Model Kano dapat melengkapi metode *Kansei Engineering*. Terdapat beberapa penelitian pendahulu yang telah berhasil mengintegrasikan kedua metode ini, beberapa contohnya antara lain: pengembangan *box* kue oleh Aryanny dan Saputri (2020), serta penelitian untuk meningkatkan kepuasan konsumen produk kacang panggang oleh Silvia, Indrasari, dan Wahyudi (2018). Oleh karena itu, metode *Kansei Engineering* dan Model Kano cocok untuk diintegrasikan.

Melalui identifikasi masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirangkai rumusan masalah. Rumusan masalah dibuat dalam beberapa poin dan dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Kata-kata *Kansei* apa yang dipertimbangkan konsumen terkait desain *interface* aplikasi blu?
2. Kata-kata *Kansei* apa yang dipertimbangkan konsumen terkait desain layanan aplikasi blu?
3. Bagaimana usulan desain *interface* aplikasi blu berdasarkan integrasi metode *Kansei Engineering* dan Model Kano?
4. Bagaimana usulan desain layanan aplikasi blu berdasarkan integrasi metode *Kansei Engineering* dan Model Kano?
5. Bagaimana hasil evaluasi dari usulan desain *interface* aplikasi blu?
6. Bagaimana hasil evaluasi dari usulan desain layanan aplikasi blu?

I.3 Pembatasan masalah dan Asumsi Penelitian

Dalam suatu penelitian perlu adanya batasan masalah dan asumsi penelitian. Batasan dan asumsi penelitian ditetapkan agar penelitian yang dilakukan dapat lebih terfokus. Berikut ini merupakan batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Hasil penelitian dari perancangan usulan *interface* blu adalah berupa *high fidelity prototype* dari tampilan *interface*.
2. Hasil penelitian dari perancangan usulan layanan blu adalah berupa rekomendasi yang dapat diberikan untuk layanan blu.
3. Rancangan *prototype* hanya dibuat untuk tampilan *smartphone* dan tidak untuk tampilan komputer *desktop* atau tablet.

Selain batasan penelitian, asumsi juga perlu ditetapkan. Pada penelitian ini, hanya terdapat satu asumsi yang digunakan, yaitu kondisi aplikasi blu by BCA Digital diasumsikan tidak mengalami perubahan selama penelitian berlangsung. Hal ini ditujukan agar penelitian dapat dilaksanakan sesuai identifikasi masalah yang telah dirangkai sebelumnya.

I.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ditetapkan agar penelitian yang dilakukan tepat guna. Tujuan penelitian dibuat berdasarkan rumusan masalah yang telah dirangkai sebelumnya. Berikut merupakan tujuan dari penelitian ini:

1. Mengidentifikasi kata-kata *Kansei* yang dipertimbangkan konsumen terkait desain *interface* aplikasi blu.
2. Mengidentifikasi kata-kata *Kansei* yang dipertimbangkan konsumen terkait desain layanan aplikasi blu.
3. Memberikan usulan desain *interface* aplikasi blu berdasarkan integrasi metode *Kansei Engineering* dan Model Kano.
4. Memberikan usulan desain layanan aplikasi blu berdasarkan integrasi metode *Kansei Engineering* dan Model Kano.
5. Melakukan evaluasi terhadap usulan desain *interface* aplikasi blu.
6. Melakukan evaluasi terhadap usulan desain layanan aplikasi blu.

I.5 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh melalui penelitian ini. Manfaat yang diperoleh dibagi berdasarkan beberapa pihak, yaitu manfaat bagi BCA Digital, bagi penulis, dan bagi para pembaca. Berikut merupakan manfaat penelitian yang dapat diperoleh bagi masing-masing pihak.

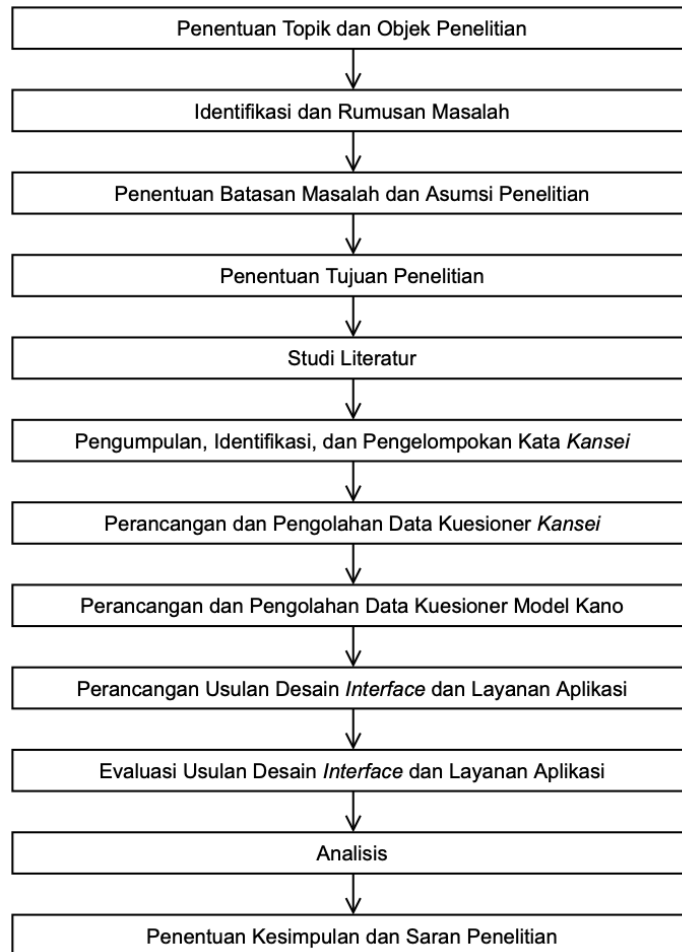
1. Bagi BCA Digital, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam melakukan perbaikan pengembangan desain *interface* dan layanan blu. Hal ini dilakukan dengan harapan dapat meningkatkan jumlah nasabah dan loyalitas nasabah BCA Digital.
2. Manfaat yang diperoleh bagi penulis adalah dapat mengenal dan menerapkan integrasi antara metode *Kansei Engineering* dan Model Kano dalam mengembangkan desain *interface* dan layanan blu berdasarkan emosi konsumen.
3. Bagi para pembaca, penelitian ini dapat memperluas pengetahuan pembaca dalam mengembangkan desain *interface* dan layanan aplikasi dengan menggunakan integrasi metode *Kansei Engineering* dan Model Kano. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.

I.6 Metodologi Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian, perlu adanya metodologi penelitian. Metodologi penelitian ini digunakan sebagai langkah-langkah penelitian untuk memandu agar penelitian dapat berjalan secara terstruktur dan sistematis. Langkah-langkah penelitian digambarkan pada Gambar I.5 dalam bentuk diagram alir dan kemudian dijelaskan secara rinci untuk masing-masing langkahnya.

1. Penentuan Topik dan Objek Penelitian

Pada tahap penentuan topik dan objek penelitian, ditentukan objek penelitian berupa sebuah produk dan layanan yang ada kaitannya dengan era digitalisasi. Pengembangan dilakukan berdasarkan hasil tangkapan emosi konsumen saat berinteraksi dengan produk dan layanan yang kemudian diubah menjadi atribut-atribut produk dan layanan. Objek penelitian yang ditentukan adalah desain *interface* dan layanan aplikasi blu by BCA Digital.



Gambar I.5 Metodologi Penelitian

2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Pada tahap ini, dilakukan identifikasi masalah dan kemudian dirangkai menjadi rumusan masalah. Permasalahan dapat teridentifikasi secara jelas melalui wawancara pendahuluan kepada pengguna aplikasi blu by BCA Digital. Melalui permasalahan dapat dibuat rumusan masalah untuk mengetahui kata-kata *Kansei* apa yang dipertimbangkan konsumen terkait desain *interface* dan layanan aplikasi, serta mengetahui bagaimana usulan dan hasil evaluasi desainnya.

3. Penentuan Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Dalam penelitian, penentuan batasan masalah dan asumsi penelitian dilakukan agar ruang lingkup penelitian jelas terdefinisi. Selain itu, penentuan batasan masalah dan asumsi penelitian juga memberikan dampak agar arah penelitian dapat lebih terfokus.

4. Penentuan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ditentukan berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya untuk mengukur sebuah penelitian, apakah *output* penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang telah dirangkai. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi kata-kata *Kansei* terkait desain *interface* dan layanan aplikasi, membuat usulan desain serta mengevaluasi hasil usulan desain *interface* dan layanan aplikasi.

5. Studi Literatur

Pada tahapan ini, studi literatur bertujuan sebagai landasan teori yang digunakan dalam kegiatan penelitian ini. Studi literatur yang digunakan berkaitan dengan objek penelitian bank digital, metode *Kansei Engineering*, Model Kano, teknik pengumpulan data, teknik *sampling*, metode pengujian validitas dan reliabilitas, dan analisis faktor.

6. Pengumpulan, Identifikasi, dan Pengelompokan Kata *Kansei*

Pada tahapan ini kata-kata *Kansei* dikumpulkan, diidentifikasi, dan dikelompokkan. Pengumpulan dan identifikasi kata-kata *Kansei* dilakukan melalui literatur *online*, wawancara dengan target konsumen, atau melalui iklan yang berhubungan dengan produk dan layanan bank digital. Setelah pengumpulan dan identifikasi kata *Kansei*, kata-kata *Kansei* tersebut dikelompokkan berdasarkan kemiripannya.

7. Perancangan serta Pengumpulan dan Pengolahan Data Kuesioner *Kansei*

Pada tahapan ini, kuesioner *Kansei* dirancang menggunakan skala *semantic differential* (SD) dan kemudian diolah. Skala SD yang digunakan pada penelitian ini adalah skala 5 (lima) titik untuk memudahkan responden dalam pengisian kuesioner. Tujuan penggunaan skala SD dalam kuesioner *Kansei* ditujukan untuk menilai preferensi konsumen terhadap beberapa sampel produk berdasarkan kata *Kansei* yang telah dikelompokkan. Kemudian hasil responden diolah menggunakan pengolahan statistik untuk memastikan bahwa data yang dihasilkan valid dan reliabel. Berikutnya, pengolahan hasil kuesioner *Kansei* dilanjutkan dengan analisis faktor.

8. Perancangan serta Pengumpulan dan Pengolahan Data Kuesioner Model Kano

Kuesioner Kano dibuat untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap setiap atribut desain yang diperoleh melalui hasil konversi kata *Kansei*. Skala penilaian yang digunakan pada kuesioner Model Kano adalah skala 5 (lima) titik, yaitu suka, sudah seharusnya, netral, tidak masalah, dan tidak suka.

Pengolahan data kuesioner Model Kano terdiri atas interpretasi hasil tanggapan responden ke dalam dimensi Model Kano dengan bantuan tabel evaluasi Model Kano. Selanjutnya akan dihitung pula koefisien kepuasan dan ketidakpuasan konsumen (CS dan CDS) terhadap masing-masing spesifikasi produk. Akan dihasilkan pula diagram kuadran Model Kano dari hasil rata-rata responden terhadap pertanyaan fungsional dan disfungsional untuk menentukan prioritas masing-masing spesifikasi produk terhadap kepuasan konsumen.

9. Perancangan Usulan Desain *Interface* dan Layanan Aplikasi

Kata-kata *Kansei* yang masih bersifat abstrak dikonversikan menjadi atribut-atribut desain *interface* dan layanan yang lebih konkrit. Kemudian, usulan desain *interface* dan layanan aplikasi blu dibuat berdasarkan atribut-atribut yang dihasilkan.

10. Evaluasi Usulan Desain *Interface* dan Layanan Aplikasi

Hasil usulan desain *interface* dan layanan aplikasi blu akan dievaluasi menggunakan kuesioner *Kansei* dengan menanyakan kembali kata *Kansei* yang sama untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap usulan desain *interface* dan layanan aplikasi yang telah dirancang.

11. Analisis

Analisis dibuat dalam bagian penelitian ini untuk mengetahui bagaimana hasil yang diperoleh dan memahami lebih dalam proses-proses yang dilakukan selama penelitian ini berlangsung. Juga dibahas implikasi hasil penelitian serta kelemahan-kelemahan proses penelitian yang mungkin ada.

12. Penentuan Kesimpulan dan Saran Penelitian

Bagian ini merupakan bagian akhir dari sebuah penelitian. Bagian kesimpulan menjawab pertanyaan-pertanyaan perumusan masalah melalui tujuan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya, sedangkan bagian saran bertujuan agar penelitian selanjutnya atau penelitian serupa dapat dilakukan dengan lebih baik lagi.

I.7 Sistematika Penulisan

Subbab ini menjelaskan secara ringkas setiap bab yang ada pada penelitian ini. Penjelasan hasil penelitian ini terbagi atas enam bab. Berikut adalah penjelasan sistematika penulisan untuk masing-masing bab.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai tinjauan pustaka yang digunakan sebagai landasan teori dalam penelitian. Penjelasan pada bab ini meliputi *Kansei Engineering*, *Kansei Engineering* Tipe I, Model Kano, teknik pengumpulan data, teknik *sampling*, dan analisis statistik multivariat.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini memberikan penjelasan tampilan aplikasi blu beserta proses pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan. Bab ini terbagi atas bagian: tampilan aplikasi blu, pengumpulan dan pengelompokan kata *Kansei*, perancangan kuesioner *Kansei*, pengolahan data kuesioner *Kansei*, dan perancangan Model Kano.

BAB IV PERANCANGAN DAN EVALUASI

Bab ini menjelaskan proses perancangan hingga proses evaluasi hasil desain. Bagian dari bab ini adalah penerjemahan atribut desain *interface*, *benchmarking* atribut desain *interface*, usulan desain *interface* aplikasi blu, penerjemahan atribut desain layanan, *benchmarking* atribut desain layanan, usulan desain layanan aplikasi blu, dan evaluasi usulan desain.

BAB V ANALISIS

Pada bab ini, diberikan analisis dari keputusan dan proses yang dilakukan pada penelitian ini. Bagian ini mencakup analisis pemilihan objek penelitian, pemilihan metode penelitian, metode *Kansei Engineering*, hasil interpretasi Model Kano,

pengolahan data statistik, usulan desain *interface* dan layanan, dan evaluasi hasil usulan desain *interface* dan layanan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dari penelitian ini. Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan ditujukan untuk menjawab tujuan penelitian, sedangkan bagian saran memuat saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.