

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
BAB I Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	2
1.4 Batasan Penelitian .....	2
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori .....	4
2.1 Tinjauan Pustaka .....	4
2.2 Dasar Teori .....	5
2.2.1 <i>Digital Money</i> .....	5
2.2.2 <i>User Interface</i> .....	6
2.2.3 <i>User Experience</i> .....	6
2.2.4 <i>User-centered Design (UCD)</i> .....	6
2.2.5 <i>Design Thinking</i> .....	6
2.2.6 <i>Usability Testing</i> .....	7
2.2.7 <i>Task Completion Rate (TCR)</i> .....	8
2.2.8 <i>Time on Task (ToT)</i> .....	8
2.2.9 <i>System Usability Scale (SUS)</i> .....	9
2.2.10 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> .....	10
2.2.11 <i>A/B Testing</i> .....	11
2.3 Analisis Perbandingan Metode .....	12
BAB III Metode Penelitian.....	19
3.1 Alat dan Bahan Tugas akhir .....	19
3.1.1 Alat Tugas akhir.....	19
3.1.2 Bahan Tugas akhir .....	19



3.2	Metode yang Digunakan.....	19
3.3	Alur Tugas Akhir .....	21
3.3.1	Studi Literatur .....	22
3.3.2	Menentukan Metode Penelitian .....	23
3.3.3	<i>Empathize</i> .....	23
3.3.3.1	Menentukan Kriteria Pengguna Aplikasi .....	23
3.3.3.2	Mencari Informasi Kebutuhan Pengguna.....	23
3.3.4	<i>Define</i> .....	23
3.3.4.1	Mengidentifikasi Kebutuhan Pengguna.....	24
3.3.4.2	Membuat <i>User Persona</i> .....	24
3.3.5	<i>Ideate</i> .....	24
3.3.5.1	Penentuan Fitur Aplikasi .....	24
3.3.5.2	Memetakan Interaksi Pengguna dan Fitur Pada Aplikasi .....	24
3.3.6	<i>Prototype</i> .....	24
3.3.6.1	Merancang <i>Low-fidelity Wireframe</i> .....	24
3.3.6.2	Mendesain <i>High-fidelity Wireframe</i> .....	25
3.3.6.3	Mengembangkan Prototipe Interaktif.....	25
3.3.6.4	Memasukkan Prototipe Interaktif Pada Aplikasi Pengujian Desain .....	25
3.3.7	<i>Test</i> .....	25
3.3.7.1	Menguji Hasil Prototipe Kepada Calon Pengguna .....	25
3.3.7.2	Menganalisis Hasil Pengujian Prototipe .....	26
3.3.8	Menulis Laporan Akhir .....	26
BAB IV	Hasil dan Pembahasan.....	27
4.1	Tahap <i>Empathize</i> .....	27
4.1.1	Demografi Partisipan.....	27
4.1.1.1	Usia Partisipan .....	27
4.1.1.2	Jenis Kelamin Partisipan .....	28
4.1.1.3	Daerah Asal Partisipan .....	28
4.1.1.4	Nasabah Bank Partisipan .....	29
4.1.2	Analisis Kebiasaan dan Perilaku Penggunaan Aplikasi <i>M-Banking</i> .....	30
4.1.2.1	Waktu yang Dhabiskan Saat Menggunakan Aplikasi <i>M-Banking</i> .....	30
4.1.2.2	Jangka Waktu Penggunaan <i>M-Banking</i> .....	30
4.1.2.3	Frekuensi Penggunaan <i>M-Banking</i> .....	31
4.1.2.4	Fitur yang Paling Sering Digunakan pada <i>M-Banking</i> ...	31
4.1.3	Pengalaman Penggunaan Aplikasi <i>M-Banking</i> .....	32
4.1.3.1	Kepuasan Pengguna .....	32



4.1.3.2	Tampilan yang Menarik Menurut Partisipan .....	32
4.1.3.3	Kelebihan yang Dirasakan Partisipan .....	33
4.1.3.4	Kendala yang Pernah Dialami .....	33
4.1.3.5	Fitur yang Menyusahkan .....	34
4.1.3.6	Kekurangan Aplikasi .....	34
4.1.3.7	Saran Terhadap Aplikasi <i>M-Banking</i> yang Digunakan Partisipan .....	34
4.2	Tahap <i>Define</i> .....	35
4.2.1	Keluhan Pengguna .....	35
4.2.2	Kebutuhan Pengguna .....	36
4.2.3	<i>User Persona</i> .....	36
4.3	Tahap <i>Ideate</i> .....	37
4.3.1	<i>Sitemap</i> .....	38
4.3.2	<i>User Flow</i> .....	39
4.3.2.1	<i>User Flow</i> Transfer .....	39
4.3.2.2	<i>User Flow</i> Pembayaran QR .....	40
4.3.2.3	<i>User Flow Top-Up E-Wallet</i> .....	41
4.3.2.4	<i>User Flow</i> Riwayat Transaksi .....	41
4.4	<i>Prototype</i> .....	42
4.4.1	<i>Low-fidelity Wireframe</i> .....	42
4.4.1.1	Halaman <i>Login</i> .....	42
4.4.1.2	Halaman <i>Main Menu</i> .....	43
4.4.1.3	Halaman Transfer .....	44
4.4.1.4	Halaman Pembayaran QR .....	45
4.4.1.5	Halaman <i>Top-up E-wallet</i> .....	46
4.4.1.6	Halaman Riwayat Transaksi .....	47
4.4.2	<i>High-fidelity Wireframe</i> .....	48
4.4.2.1	<i>Design Guideline</i> .....	48
4.4.2.2	Halaman <i>Login</i> .....	49
4.4.2.3	Halaman <i>Main Menu</i> .....	50
4.4.2.4	Halaman Transfer .....	51
4.4.2.5	Halaman Pembayaran QR .....	52
4.4.2.6	Halaman <i>Top-up E-wallet</i> .....	53
4.4.2.7	Halaman Riwayat Transaksi .....	53
4.5	Tahap <i>Test</i> .....	54
4.5.1	Hasil Perhitungan <i>System Usability Scale</i> (SUS) .....	56
4.5.2	Hasil Perhitungan UEQ .....	57
4.5.3	Hasil <i>Task Completion Rate</i> (TCR) .....	62
4.5.4	Hasil <i>Time on Task</i> (ToT) .....	64



4.5.5	Analisis Kualitatif .....	68
BAB V	Kesimpulan dan Saran .....	70
5.1	Kesimpulan .....	70
5.2	Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA	.....	72
LAMPIRAN	.....	L-1
L.1	Hasil Survei Pengalaman Pengguna <i>M-banking</i> .....	L-1
L.2	Prototipe Desain BiCoin dan Desain Livin' .....	L-1
L.3	Tabel Data <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) .....	L-3
L.4	Tabel Data <i>System Usability Scale</i> (SUS) .....	L-7
L.5	<i>Informed Consent</i> Pengujian Prototipe .....	L-10