

**ANALISIS DESAIN UI/UX PADA APLIKASI BIMA MOBILE BANK
JATENG DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
MENGUNAKAN METODE DESIGN THINKING**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

Rezha Tama Marlantika

11230161

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2025

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

*“Allah Tidak Akan Pernah Membebani Seseorang
Melainkan Sesuai Dengan Kesanggupannya”*

(Q.S.Al-Baqarah 2:286)

Dengan mengucap Puji Syukur kepada Allah S.W.T, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Ayah saya Rahardjo dan Almh Ibu saya Sriningsih tercinta yang tanpa lelah sudah mendukung semua keputusan dan pilihan dalam hidup saya serta tidak pernah putus mendoakan saya.
2. Adik saya tercinta Putritya Sekar Wengi Sriharsari yang selalu memberikan dukungan dan doa karena kita berdua yang akan meneruskan perjuangan keluarga.
3. Teman-teman dan rekan kerja saya semua yang mengenal saya. Kalian sudah menjadi teman terbaik untuk saya selama menempuh pendidikan sarjana.

*Tanpa mereka,
aku dan karya ini tak akan pernah ada*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rezha Tama Marlantika
NIM : 11230161
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“ANALISIS DESAIN UI/UX PADA APLIKASI BIMA MOBILE BANK JATENG DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING”**, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 08 Januari 2025
Yang menyatakan,



Rezha Tama Marlantika

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Rezha Tama Marlantika

NIM : 11230161

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non- exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“ANALISIS DESAIN UI/UX PADA APLIKASI BIMA MOBILE BANK JATENG DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolaannya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 08 Januari 2025

Yang menyatakan,



Rezha Tama Marlantika

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rezha Tama Marlantika
NIM : 11230161
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : **Analisis Desain UI/UX pada Aplikasi Bima Mobile Bank Jateng dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Menggunakan Metode Design Thinking**

Telah dipertahankan pada periode 2024-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 06 Januari 2025

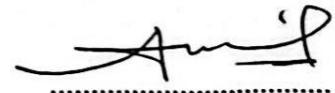
PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Lusa Indah Prahartiwi, M.Kom.

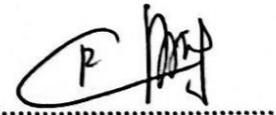


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Ruhul Amin, M.Kom.



Penguji II : Riyan Latifahul Hasanah, M.Kom.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “ANALISIS DESAIN UI/UX PADA APLIKASI BIMA MOBILE BANK JATENG DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING” adalah hasil karya tulis asli REZHA TAMA MARLATNIKA dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : REZHA TAMA MARLANTIKA
Alamat : Jl. Cendrawasih no 64 RT 05 / RW 04 Randugunting Tegal
No.Telp : 085777079773 / 081542248754
E-mail : rtama99@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik. Skripsi pada Program Strata Satu (S1) ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi yang penulis ambil sebagai berikut, “ANALISIS DESAIN UI/UX PADA APLIKASI BIMA MOBILE BANK JATENG DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING”.

Tujuan penulisan Skripsi pada Program Strata Satu (S1) ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian, observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, ijinilah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Lusa Indah Prahartiwi M.Kom Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak / Ibu dosen di lingkungan Universitas Nusa Mandiri.
7. Staff / karyawan di lingkungan Universitas Nusa Mandiri.
8. Ibu Inten Nugraheni selaku Pemimpin Bank Jateng Capem Pasar Induk Kramatjati

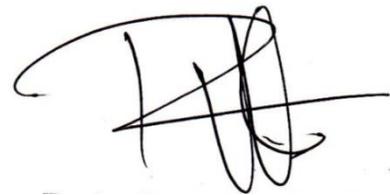
9. Rekan kerja di lingkungan Bank Jateng Capem Pasar Induk Kramatjati yang memberikan semangat agar skripsi ini cepat selesai, setelah ini saya traktir kopi.
10. Staff / karyawan di lingkungan Bank Jateng wilayah Cabang Jakarta dan Cabang Utama Semarang.
11. Orang tua dan adik tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.
12. Terkhusus untuk almarhumah Ibu yang selalu memberikan support sampai dengan saat ini.
13. Sahabat / teman-teman tercinta dan Dwiky Djulyan Alrianto selaku teman yang selalu memberikan dukungan dan bantuan.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 08 Januari 2025

Penulis



Rezha Tama Marlantika

ABSTRAK

Rezha Tama Marlantika (11230161), Analisis Desain UI/UX pada Aplikasi Bima Mobile Bank Jateng dalam Meningkatkan Menggunakan Loyalitas Nasabah Metode Design Thinking

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 menganalisis UI/UX aplikasi Bima Mobile menggunakan metode Design Thinking, yang melibatkan lima tahapan: Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test. Penelitian dilakukan selama satu bulan 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), loyalitas nasabah, mobile banking, Bank Jateng

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Rezha Tama Marlantika (11230161), *UI/UX Design Analysis of the Bima Mobile Bank Jateng Application in Enhancing Customer Loyalty Using the Design Thinking Method*

The competitive nature of the digital era has encouraged Bank Jateng to enhance customer loyalty by improving the quality of their mobile banking application, Bima Mobile. This study 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 over one month through a systematic approach to identify user needs and develop innovative solutions. The results indicate that the Bima Mobile application achieved a System Usability Scale (SUS) score of 76, categorized as "Acceptability" and within Grade B (70-84). This score reflects a good quality application in terms of usability, effectiveness, and efficiency, although there is room for improvement. The study revealed a lack of essential features and the need for a more straightforward and user-friendly interface, which, if addressed, could enhance user satisfaction and customer loyalty. While the study successfully addressed most user needs, the respondent sample size could be expanded to gather more extensive feedback regarding interface design and user satisfaction. Using the Design Thinking approach, the solutions provided are more aligned with user requirements, delivering a positive impact on the quality of the Bima Mobile service and fostering increased customer loyalty to Bank Jateng.

Keywords: UI/UX, Design Thinking, Bima Mobile, System Usability Scale (SUS), customer loyalty, mobile banking, Bank Jateng

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

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] S. Ansori, P. Hendradi, and S. Nugroho, “Penerapan Metode Design Thinking dalam Perancangan UI/UX Aplikasi Mobile SIPROPMAWA,” *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 4, no. 4, pp. 1072–1081, Jul. 2023, doi: 10.47065/josh.v4i4.3648.
- [10] R. A. Malik and M. R. Frimadani, *Lean UX: Pemahaman dan Penerapan Metodologi Desain UI yang Efektif*. Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2023. Accessed: Jan. 07, 2025. [Online].

- [11] Y. W. S. Putra *et al.*, *PENGANTAR APLIKASI MOBILE*, Bukel., vol. viii. Sukabumi: Penerbit Widina, 2023.
- [12] 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/>
- [13] T. Rahayuningsih, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Pertama. Sukoharjo: Epigraf Komunikata Prima, 2024. Accessed: Jan. 07, 2025. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Bank_dan_Lembaga_Keuangan_Lainnya/T4EIEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- [14] 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>
- [15] 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:
- [16] K. Auliasari and M. Al Biruni, *Desain User Interface Menggunakan Figma*. Sidoarjo: Delta Pijar, 2022.
- [17] Suhendri and D. Susanfti, *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
- [18] 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.
- [19] K. Harlim and N. Setiyawati, “Perancangan User Experience Aplikasi Mobile Majuli Menggunakan Metode Design Thinking,” 2022. [Online]. Available: <https://journal-computing.org/index.php/journal-ita/index>
- [20] 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.
- [21] S Pd Nadirah, A. D. R. Pramana, and N. Zari, *metodologi penelitian kualitatif, kuantitatif, mix method (mengelola Penelitian Dengan Mendeley dan Nvivo)*. Pasaman Barat: CV. Azka Pustaka, 2022.