

ABSTRAK

Saat ini ATM merupakan salah satu fasilitas layanan bank dalam membantu proses layanan transaksi baik tunai maupun non tunai. Kurang jelasnya penyampaian informasi dari ATM merupakan faktor penyebab ketidaknyamanan bagi pengguna ATM. Berdasarkan keadaan tersebut maka fasilitas layanan pada bank harus ditingkatkan terutama pada fasilitas ATM. Hal ini memang dianggap perlu karena pada umumnya ATM merupakan salah satu fasilitas bank yang sering digunakan oleh para nasabah.

Langkah awal yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melakukan analisis ketidakergonomisan dengan melakukan wawancara dan membagikan kuesioner yang berkaitan dengan keergonomisan proses tampilan ATM dengan membandingkan antara ATM BCA dan ATM Lippo Bank. Dari hasil wawancara dan kuesioner tersebut dilakukan pengolahan data agar dapat diketahui apa saja keunggulan dan kelemahan tampilan *display* pada masing-masing ATM tersebut. Uji *usability* juga dilakukan pada penelitian ini agar dapat mendukung hasil analisis dari wawancara dan kuesioner yang telah dilakukan. Uji ini dilakukan dengan cara mengarahkan pengguna baru pada kedua ATM tersebut, kemudian dilakukan perhitungan waktu proses dan jumlah langkah pada tiap transaksi tersebut. Transaksi yang diujikan adalah transaksi penarikan tunai, info saldo, transfer, ganti PIN, serta pembelian isi pulsa ulang.

Analisis-analisis yang dilakukan pada penelitian ini adalah analisis *usability*, *usefulness*, *benchmarking*, MANOVA, Kuadran, QFD, dan *Paper prototype*. Sesuai dari analisis yang dilakukan pada hasil wawancara dan kuesioner diketahui bahwa tampilan *display* ATM tunai BCA lebih sesuai dengan pengguna dari pada ATM tunai Lippo, hal ini dapat dibuktikan bahwa *grand mean* tingkat kepuasan ATM tunai BCA (3.986) dan ATM tunai Lippo (3.615). Hal ini juga didukung dengan hasil uji *usability* yang dilakukan bahwa rata-rata waktu proses dan jumlah langkah pada tiap transaksi yang dilakukan pada ATM tunai BCA lebih kecil dari ATM tunai Lippo. Oleh karena itu dilakukan perbaikan tampilan pada *display* ATM tunai Lippo. Perbaikan yang dilakukan pada ATM tersebut menekankan pada variabel kombinasi warna *background* dan tulisan, langkah-langkah proses transaksi, serta penulisan kata-kata informasi.

Agar dapat membantu perancangan *paper prototype* ini, maka dilakukan kuesioner rancangan usulan. Kuesioner ini berisikan tentang variabel kombinasi warna *background* dan tulisan, langkah-langkah proses transaksi, serta penulisan kata-kata informasi yang sesuai menurut para responden. Dari hasil tersebut didapatkan bahwa kombinasi warna *background* dan tulisan yang sesuai adalah kombinasi warna biru-putih (63.3%), langkah-langkah proses transaksi dan penulisan 100% setuju dengan usulan kuesioner. Dibandingkan dengan kondisi awal tampilan pada ATM tunai Lippo, rancangan *paper prototype* ini sangat jauh berbeda. Hal tersebut terbukti sampai saat ini kombinasi warna pada *display* ATM tunai Lippo biru-kuning, dan langkah proses transaksinya pun masih berbelit-belit.

Setelah rancangan *paper prototype* dilakukan, maka untuk mengetahui apakah usulan perbaikan ini sudah berhasil atau belum dilakukanlah uji *usability*. Hasil pengujian tersebut didapat rata-rata waktu transaksi dan jumlah langkah tiap transaksi adalah sebagai berikut: penarikan tunai (21,82 detik; 10 langkah), info saldo (16,66 detik; 8 langkah), transfer (33,42 detik; 16 langkah), ganti PIN (22,48 detik; 9 langkah), serta pembelian isi pulsa ulang (26,54 detik; 14 langkah). Hasil pengujian ini lebih kecil dari pengujian awal untuk ATM tunai Lippo.