

PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA MESIN ATM DENGAN MEMPERHATIKAN ASPEK HCI (HUMAN COMPUTER INTERACTION)

Mikky Ferdhian Laurendho, Rosita Meitha, Theresia Pawitra
Jurusan Teknik Industri, Universitas Surabaya
Jl. Raya Kalirungkut, Surabaya, 60292
E-mail : 14urendho@yahoo.com

Abstract

Automatic Teller Machine is one of bank facilities in helping cash and non-cash transactions. Lack of clear information from ATM is one important factor that makes customers dissatisfied. Therefore, ATM facility should be improved in order to satisfy the customers. The first step of this research is to compare the appearance (ergonomic point of view) of ATM Y and ATM X by distributing questionnaires to the respondents. We used Human Computer Interaction approach in evaluating both ATM. We conducted usability analysis, benchmarking, Multivariate Analysis of Variance and quadrant analysis for elaborating the strengths and weaknesses. From this research, we concluded that the users are more comfortable with ATM Y than ATM X. Therefore, the appearance of ATM X should be re-designed in order to make the users more comfortable. We used Quality Function Deployment in improving the color combination of background-text, steps of transaction process, and also the writing of information. In order to evaluate the new design, we used paper prototype. After the paper prototype testing, we could conclude that users are more comfortable to the new design of ATM X than the previous one.

Keywords : ATM, Usability, Human Computer Interaction

1 PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan jaman, teknologi pada mesin ATM juga ikut berkembang yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan nasabah dalam menggunakan jasa bank tersebut. Namun ada beberapa bank yang kurang memperhatikan fasilitas yang diberikan pada mesin ATM tersebut, seperti kombinasi warna *background*, kejelasan informasi, dan langkah-langkah operasi sehingga kurang mendukung kinerja ATM tersebut pada saat digunakan. Hal tersebut memang terbukti dengan observasi yang telah dilakukan, ada beberapa bank yang memang kurang memperhatikan kenyamanan bagi pengguna ATMnya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat diketahui bahwa semua fasilitas layanan pada bank harus ditingkatkan terutama pada fasilitas ATM. Hal ini memang dianggap perlu karena ATM merupakan salah satu fasilitas bank yang sering digunakan oleh para nasabah. Selain itu diperlukan standar kualitas pada layanan ATM agar membantu pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan keinginan nasabahnya.

2 DASAR TEORI

2.1 Ergonomi

Ergonomi didefinisikan sebagai studi tentang aspek-aspek manusia dalam lingkungan kerjanya yang ditinjau secara anatomi, fisiologi, psikologi, engineering, manajemen dan desain atau perancangan. Ergonomi berkenaan pula dengan optimasi, efisiensi, kesehatan keselamatan dan kenyamanan manusia ditempat kerja, di rumah, dan tempat rekreasi ⁽¹⁾.