

Analisis Kenyamanan Peletakan Fitur Menu Antar Muka *Automated Teller Machine (ATM)* Bank

Nani Krisnawaty Tachjar

Teknik Informatika, Institut Perbanas

Jalan Perbanas, Karet Kuningan, Setiabudi, Jakarta 12940, 021-5252533

e-mail: nanitachjar@gmail.com

Abstrak

Automated Teller Machine (ATM) saat ini memegang peranan penting. Sebagai mesin yang menjalankan peran perbankan, ATM diharapkan dapat memenuhi kebutuhan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan. Namun, prosedur dan tampilan menu ATM bervariasi untuk masing-masing bank. Selain meletakkan menu yang berbeda, warna menu masing-masing bank berbeda. Tentunya hal ini akan menyulitkan nasabah yang memiliki nomor rekening di bank yang ingin melakukan transaksi di beberapa bank dengan interval yang berdekatan.

Penelitian ini akan menunjukkan hubungan antara kenyamanan, kenyamanan, desain menarik dengan kenyamanan pelanggan menggunakan menu ATM. Pengolahan data menggunakan metode regresi berganda dengan bantuan SPSS untuk aplikasi pengolahan data.

Kata kunci: *Fitur, Menu Antarmuka, Automated Teller Machine, nasabah*

Abstract

Automated Teller Machine (ATM) currently play an important role. As the machine running the role of banking, ATM is expected to meet the needs of customers to perform banking transactions. However, procedures and transactions in the ATM menu display vary for each bank. In addition to laying a different menu, the color of the menu each bank is different. Obviously this will make it difficult for customers who have an account number at a bank that wants to conduct transactions in several banks with adjacent intervals.

This research will show the correlation between comfort, convenience, attractive design with the convenience of customers using the ATM menu. Processing data using multiple regression method with the help of SPSS for data processing applications.

Keyword: *Fitur, Menu Antarmuka, Automated Teller Machine, nasabah*

1. Pendahuluan

Bank merupakan tempat yang memiliki arti penting bagi kehidupan manusia. Lembaga keuangan ini menjadi pilihan manusia untuk melakukan kegiatan yang berhubungan dengan keuangan. Adapun kegiatan ini dapat berupa transaksi pengiriman uang (transfer), penyetoran dan pengambilan uang, peminjaman, penukaran uang dan kegiatan keuangan lainnya.

Seringkali kegiatan perbankan ini dilakukan dengan menggunakan Automated Teller Machine (ATM) karena ATM merupakan kepanjangan tangan dari bank. Oleh sebab itu, setiap bank berlomba-lomba untuk memperbaiki layanan khususnya untuk layanan ATM-nya.

Berdasarkan hal ini, peranan ATM saat ini sudah memainkan peranan penting dalam kehidupan manusia. ATM menjadi tumpuan nasabah untuk melakukan kegiatan atau transaksi perbankan. Namun, prosedur dan tampilan menu tiap bank berbeda-beda, sehingga terkadang menyulitkan nasabah untuk bertransaksi.

Sebagai contoh, warna latar belakang layar menu ATM untuk masing-masing ATM berbeda-beda. Bank A menggunakan warna biru dengan tulisan putih sebagai latar belakang menu, sedangkan bank B menggunakan warna latar belakang layar hitam dengan tulisan hijau. Tiap bank ini menggunakan warnanya masing-masing sesuai warna dominan logo bank.

Bahkan ada bank yang memiliki warna latar belakang dan warna huruf menu yang sama, tetapi berbeda peletakan menunya. Tak jarang hal tersebut menyulitkan nasabah yang memiliki rekening di kedua bank tersebut dan harus melakukan transaksi di masing-masing ATM dengan jarak waktu yang berdekatan sehingga kemungkinan terjadi kesalahan sangat besar.

Disini, kaidah interaksi manusia dan komputer dapat dijadikan sebagai pedoman untuk menilai apakah menu atau tampilan layar ATM sudah sesuai yang diinginkan nasabah atau tidak. Sehingga akan menghasilkan masukan bagi dunia perbankan dalam menampilkan menu di ATM.

Human Computer Interaction (HCI) merupakan singkatan yang digunakan untuk mendeskripsikan interaksi manusia dengan komputer. Dengan kata lain, metoda yang digunakan pengguna memberikan perintah ke komputer untuk melakukan sesuatu dan komputer akan merespon tugas tersebut. [1]

Model ini dikenalkan oleh Fred D. Davis pada 1989. Merupakan teori sistem informasi yang membuat model tentang penerimaan dan penggunaan teknologi dari seorang pengguna sistem informasi.

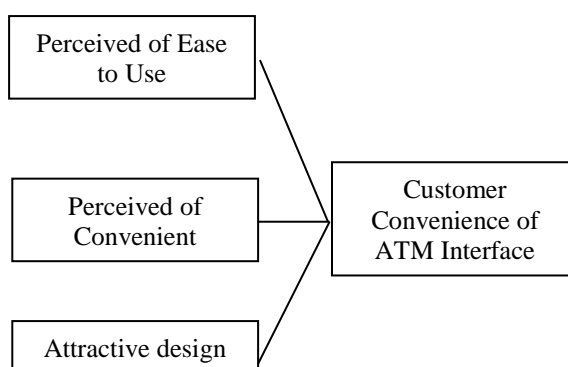
2. Metode Penelitian

Hipotesa akan diuji dengan menggunakan Partial Least Square (PLS), yang merupakan metode analisis yang tangguh (powerfull) dikarenakan tidak didasari oleh banyak asumsi [2]. Asumsi data yang digunakan tidak harus terdistribusi normal, skala pengukuran dapat berupa nominal, ordinal, interval maupun rasio, jumlah sampel tidak harus besar, indikator tidak harus dalam bentuk refleksif (dapat berupa indikator refleksif dan formatif) dan model tidak harus pada teori [3]. Pengujian dilakukan dengan memotret keluaran menggunakan regresi berganda (*multiple regression*).

Hipotesa yang ada, yaitu:

- H₁ : *Perceive of Use* akan berpengaruh terhadap persepsi kemudahan dalam penggunaan.
- H₂ : *Perceive of Convinient* akan berpengaruh terhadap persepsi kenyamanan.
- H₃ : *Attractive design* akan berpengaruh terhadap desain yang atraktif.

Dasar pemikiran penelitian ini tergambar seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Alur Pemikiran Penelitian

2.1 Instrumen Penelitian

Sappaile [4] menuturkan instrumen merupakan alat yang memenuhi persyaratan akademis hingga dapat digunakan sebagai alat pengukur objek atau mengumpulkan data suatu variabel. Instrumen dapat berbentuk tes dan juga dapat berbentuk non-tes. Instrumen yang dimaksud berupa kuesioner. Instrumen yang merujuk pada teori TAM yang digunakan adalah:

- a. Perceived of ease to use
- b. Perceived of convenient
- c. Attractive design
- d. User interface convenience
- e. Customer convenience of ATM Interface

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan totalitas unit analisis yang sedang diteliti atau keseluruhan unit analisis [5]. Bila merujuk pada pendapat Wijaya, maka yang dimaksud dengan populasi

penelitian ini dapat berupa karyawan baik perusahaan swasta maupun pegawai negeri sipil yang memiliki rekening dan terdaftar sebagai nasabah bank tertentu di Jakarta dan Bekasi dengan pertimbangan sampel secara acak.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Perolehan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada target yang dituju sesuai dengan populasi yang dimaksud. Penyebaran kuesioner dengan menggunakan fasilitas online Google docs dengan menyertakan URL ke grup Whatapps yang peneliti miliki.

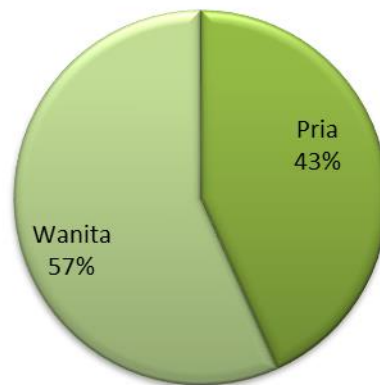
3. Hasil dan Pembahasan

Nasabah akan dijadikan sebagai objek penelitian yang dihubungkan dengan kenyamanan penggunaan ATM dari bank. Kenyamanan yang dimaksud adalah peletakan menu yang sering digunakan oleh nasabah, seperti informasi saldo, transfer, penarikan tunai. Kuesioner ini terdiri dari 21 pertanyaan, yang mana pertanyaan-pertanyaan di dalamnya pernah digunakan oleh peneliti terdahulu.

3.1. Profil Responden

Responden yang mengisi kuesioner berjumlah 104 orang, penyebaran jenis kelamin, tingkat pendidikan, umur dapat dilihat pada gambar 4.1 sampai dengan 4.3.

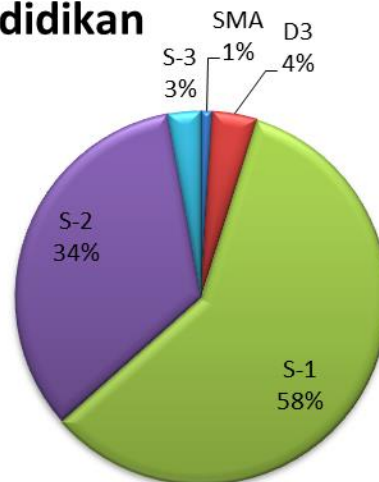
Jenis Kelamin



Pria : 45 orang
Wanita : 59 orang

Gambar 2. Grafik penyebaran jenis kelamin

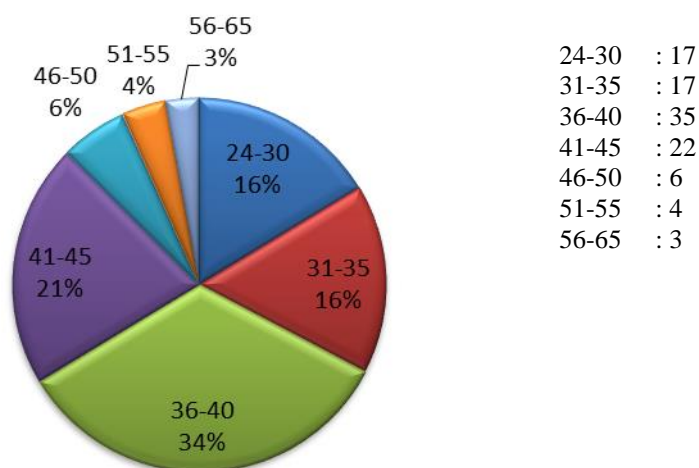
Tingkat Pendidikan



SMA : 1
D3 : 4
S-1 : 61
S-2 : 35
S-3 : 3

Gambar 3. Grafik penyebaran tingkat pendidikan

Umur



Gambar 4. Grafik penyebaran Umur

3.2. Hasil Penelitian

Tabel 1. Perceived of Easy to Use

Jawaban	SS	S	N	TS	STS	Total
Pertanyaan 1	26	65	6	5	1	103
Pertanyaan 2	27	67	3	6	0	103
Pertanyaan 3	19	64	10	10	0	103
Pertanyaan 4	27	67	4	5	0	103

Tabel 2. Perceived of Convenient

Jawaban	SS	S	N	TS	STS	Total
Pertanyaan 5	24	62	7	10	0	103
Pertanyaan 6	37	62	3	1	0	103
Pertanyaan 7	21	69	7	3	3	103
Pertanyaan 8	21	73	6	3	0	103

Tabel 3. Attractive Design

Jawaban	SS	S	N	TS	STS	Total
Pertanyaan 9	9	53	31	10	0	103
Pertanyaan 10	10	63	24	5	1	103
Pertanyaan 11	19	74	7	3	0	103
Pertanyaan 12	19	69	9	6	0	103

Tabel 4. Customer Convenience of ATM Interface

Jawaban	SS	S	N	TS	STS	Total
Pertanyaan 13	19	69	9	6	0	103
Pertanyaan 14	37	62	3	1	0	103
Pertanyaan 15	27	67	3	6	0	103

3.3. Analisa dan hasil

Korelasi antar pertanyaan tergambar dalam tabel 1, 2, 3 dan 4. Berdasarkan tabel tersebut, dapat diperoleh kesimpulan bahwa terdapat hubungan antar kenyamanan, kemudahan dan desain atraktif.

4. Kesimpulan

Setelah ditelusuri dengan penelitian yang melibatkan para karyawan menggunakan tiga hipotesa, terdapat korelasi antar kenyamanan, kemudahan dan desain atraktif dengan kenyamanan nasabah yaitu sebanyak:

1. Kenyamanan nasabah menggunakan ATM khususnya antar muka menu ATM sebanyak 66,9%.
2. Pernyataan Menggunakan ATM lebih menghemat waktu dibandingkan dengan perbankan konvensional sebanyak 60,2%
3. Pernyataan penggunaan ATM tidak rumit sebanyak 65%

Melihat animo nasabah dalam menggunakan ATM, maka dapat dipastikan menu ATM bank yang sudah diimplementasikan sudah sesuai dengan kenyamanan nasabah.

Referensi

- [1] M. Zhang, F. Wang, H. Deng, and J. Yin, (2012). *A Survey on Human-Computer Interaction Technology for Financial Terminals*, 2012 Fifth Int. Conf. Intell. Networks Intell. Syst., pp. 174–177.
- [2] I. Ghozali, (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [3] Pratiwi and L. S. Istiyowati, (2015), *KEAMANAN DALAM PENGGUNAAN ATM (Anjungan Tunai Mandiri),* 2015.
- [4] B. I. Sappaile, (2005). *Pengaruh Metode Mengajar dan Ragam Tes Terhadap Hasil Belajar Matematika dengan Mengontrol Sikap Siswa*, *J. Pendidik. dan Kebud.*, no. 56, pp. 1–32.
- [5] A. Wijaya, (2012). *Pendidikan Matematika Realistik, Suatu Alternatif Pendekatan pembelajaran Matematika*. Yogyakarta: Graha Ilmu.