

e-ISSN3025-8030 : p-ISSN3025-6267



Vol. 2, No. 3, Tahun 2025

Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat

AMPOEN

Akselerasi Merdeka Belajar dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat



Diterbitkan oleh:
Universitas Serambi Mekkah - Banda Aceh

**Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar dalam Pengabdian
Orientasi Masyarakat**

JURNAL AMPOEN

Vol. 2, No. 3, Tahun 2025

Halaman : 1465-1472

**PELATIHAN DESIGN USER INTERFACE (UI)
WEBSITE PELAYANAN NASABAH PERBANKAN MENGGUNAKAN FIGMA**

**MARIA ULFA, RIA ANDRYANI, EKA PUJI AGUSTINI, AHMAD MUTTAQIM BAKTI, EVI
YULIANINGSIH, FIKRI MUAMMAR**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA**

Artikel di Jurnal AMPOEN

Tersedia di : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/ampoen>

DOI : <https://doi.org/10.32672/ampoen.v2i3.2976>

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini

APA : ULFA, M., ANDRYANI, R. ., I AGUSTINI, E. P. ., BAKTI, A. M., YULIANINGSIH, E., & MUAMMAR, F. . (2025). PELATIHAN DESIGN USER INTERFACE (UI) WEBSITE PELAYANAN NASABAH PERBANKAN MENGGUNAKAN FIGMA. *Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar Dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat (AMPOEN): Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(3), 1465–1472. <https://doi.org/10.32672/ampoen.v2i3.2976>

Lainnya Kunjungi : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/ampoen>

Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat (Jurnal AMPOEN): *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat* dengan Visi “*Berdaya melalui Abdi, Merdeka dalam Publikasi*” sebagai platform bagi para pengabdi, peneliti, praktisi, dan akademisi untuk berbagi pengetahuan, pengalaman, dan hasil layanan yang berkontribusi terhadap pengembangan masyarakat di Indonesia. Berisi hasil-hasil kegiatan pengabdian dan pemberdayaan masyarakat berupa penerapan berbagai bidang ilmu diantaranya pendidikan, ekonomi, agama, teknik, teknologi, pertanian, sosial humaniora, komputer, kesehatan dan lain sebagainya.

Semua artikel yang diterbitkan dalam jurnal ini dilindungi oleh hak cipta dan dilisensikan di bawah Lisensi Creative Commons 4.0 International License (CC-BY-SA) atau lisensi yang setara sebagai lisensi optimal untuk publikasi, distribusi, penggunaan, dan penggunaan ulang karya ilmiah.





Vol. 2, No. 3, Maret 2025

PELATIHAN DESIGN USER INTERFACE (UI) WEBSITE PELAYANAN NASABAH PERBANKAN MENGGUNAKAN FIGMA

**Maria Ulfa¹,
Ria Andryani², Eka Puji
Agustini³,
Ahmad Muttaqim Bakti⁴,
Evi Yulianingsih⁵,
Fikri Muammar⁶**

1,2,3,4,5,6

**PROGRAM STUDI SISTEM
INFORMASI FAKULTAS SAINS
DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS
BINA DARMA**

*** Email:**

maria.ulfab@binadarma.ac.id ;
ria.andryani@binadarma.ac.id ;
eka_puji@binadarma.ac.id ;
mutakin.bakti@binadarma.ac.id ;
fmammar2003@gmail.com

Riwayat Artikel

Penyerahan : 22/01/2025
Diterima : 23/01/2025
Diterbitkan : 24/01/2025

Abstrak

Tujuan dari pengabdian ini yaitu memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman praktis sesuai dengan pengetahuan dan keterampilan program studinya, meningkatkan hubungan kerjasama yang baik antara Universitas Bina Darma dengan berbagai Instansi, Meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai praktek dalam dunia kerja sehingga dapat memberikan bekal kepada mahasiswa untuk terjun langsung ke lapangan serta menguji kemampuan mahasiswa dalam pengetahuan, keterampilan dan kemampuan dalam penerapan pengetahuan dan attitude/perilaku mahasiswa dalam bekerja. Lokasi perusahaan yang dijadikan pengabdian yaitu di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Tbk. Kantor Cabang Palembang, Jl. Rasyid Nawari No 516 Kota Palembang. Berdasarkan pengabdian dan pengembangan antarmuka pengguna (UI) pada website pelayanan nasabah Bank BJB cabang Palembang, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital dalam bentuk perancangan ulang antarmuka memberikan dampak signifikan terhadap kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Desain baru yang dibuat menggunakan pendekatan *User-Centered Design* (UCD) berfokus pada kebutuhan dan preferensi pengguna, menghasilkan prototipe yang responsif, intuitif, dan modern. Peningkatan kualitas navigasi, tampilan visual, dan aksesibilitas telah terbukti mampu memenuhi kebutuhan fungsional dan estetika, sekaligus meningkatkan pengalaman pengguna. Pelaksanaan pengabdian ini juga menegaskan pentingnya kolaborasi antara pengembang, pemangku kepentingan, dan nasabah untuk menghasilkan desain yang adaptif dan relevan. Pengujian *usability* memberikan data konkret mengenai efisiensi dan efektivitas antarmuka baru, meskipun perlu dilakukan pengujian lebih luas agar hasilnya semakin representative

Katakunci: Pelatihan; Design User Interface (Ui); Website Pelayanan Nasabah Perbankan; n Figma



Abstract

The purpose of this community service is to provide students with the opportunity to gain practical experience in line with the knowledge and skills of their study program, improve good cooperative relations between Bina Darma University and various institutions, improve students' understanding of practices in the world of work so that they can provide provisions for students to go directly into the field and test students' abilities in knowledge, skills and abilities in applying knowledge and attitudes/behaviors of students in working. The location of the company used for community service is at PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Tbk. Palembang Branch Office, Jl. Rasyid Nawari No. 516 Palembang City. Based on the community service and development of the user interface (UI) on the customer service website of Bank BJB Palembang branch, it can be concluded that digital transformation in the form of redesigning the interface has a significant impact on the ease and convenience of customers in using banking services. The new design created using the User-Centered Design (UCD) approach focuses on user needs and preferences, resulting in a responsive, intuitive, and modern prototype. Improvements in the quality of navigation, visual appearance, and accessibility have been proven to meet functional and aesthetic needs, while improving the user experience. The implementation of this service also emphasizes the importance of collaboration between developers, stakeholders, and customers to produce adaptive and relevant designs. Usability testing provides concrete data on the efficiency and effectiveness of the new interface, although more extensive testing is needed so that the results are more representative

Keywords: Training; Design User Interface (Ui); Banking Customer Service Website; n Figma

PENDAHULUAN

Kegiatan Studi/Proyek Independen merupakan bentuk pembelajaran yang mengakomodasi kegiatan mahasiswa yang memiliki passion untuk mewujudkan karya besar yang dilombakan di tingkat nasional dan internasional atau karya dari ide yang inovatif. Studi/proyek independen menjadi pelengkap dari kurikulum yang sudah diambil oleh mahasiswa. Pihak universitas atau fakultas menjadikan studi independen untuk melangkapi topik yang tidak termasuk dalam jadwal perkuliahan, tetapi masih tersedia dalam silabus program studi atau fakultas. Kegiatan proyek independent dapat dilakukan dalam bentuk kerja kelompok lintas disiplin keilmuan. Ekuivalensi kegiatan studi independen ke dalam mata kuliah dihitung berdasarkan kontribusi dan peran mahasiswa yang dibuktikan dalam aktivitas di bawah koordinasi dosen pembimbing.

Kegiatan Studi/Proyek Independen bersifat penyelesaian masalah dengan lptek inovatif yang komprehensif, bermakna, tuntas, dan berkelanjutan *sustainable* ditujukan untuk membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi masyarakat ekonomi produktif (masalah produksi, manajemen, pemasaran), dan permasalahan yang dihadapi masyarakat umum (masalah kesehatan, kemiskinan, pendidikan, kesetaraan gender dan inklusi sosial, bencana alam, lingkungan, kependudukan, keamanan, sosial politik, dan masalah sosial lainnya). Perkembangan teknologi digital telah memberikan dampak signifikan pada berbagai sektor, termasuk perbankan. Bank BJB, sebagai salah satu institusi perbankan yang berorientasi pada pelayanan publik, memerlukan transformasi digital untuk memberikan pengalaman yang lebih baik kepada nasabah. Salah satu langkah strategis dalam transformasi ini adalah meningkatkan antarmuka pengguna (User Interface/UI) pada website layanan nasabah agar lebih intuitif, responsif, dan modern.

Namun, antarmuka website Bank BJB cabang Palembang masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti desain yang kurang menarik, navigasi yang tidak optimal, dan kurangnya kejelasan informasi bagi pengguna. Oleh karena itu, proyek ini bertujuan untuk merancang ulang antarmuka website pelayanan nasabah Bank BJB dengan memanfaatkan Figma sebagai alat desain.

Pengabdian ini mengadopsi pendekatan User-Centered Design (UCD) yang terdiri dari empat tahap utama. Tahap pertama adalah analisis konteks yang mencakup identifikasi stakeholder, analisis kebutuhan pengguna, dan penetapan tujuan desain. Tahap kedua adalah spesifikasi kebutuhan yang meliputi pendefinisian kebutuhan fungsional, non-fungsional, dan user requirements. Tahap ketiga adalah perancangan desain yang terdiri dari pembuatan information architecture, wireframing, prototyping, dan visual design. Tahap terakhir adalah evaluasi yang mencakup usability testing, pengumpulan user feedback, dan iterasi desain berdasarkan hasil evaluasi.

METODE PELAKSANAAN

Lokasi perusahaan yang dijadikan pengabdian yaitu di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Tbk. Kantor Cabang Palembang, Jl. Rasyid Nawari No 516 Kota Palembang.

Dalam pengabdian "Design User Interface Website Pelayanan Nasabah Perbankan di Bank bjb Palembang", peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang komprehensif dan akurat. Metode-metode yang digunakan dijelaskan secara rinci pada sub-bab berikut

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Bank bjb

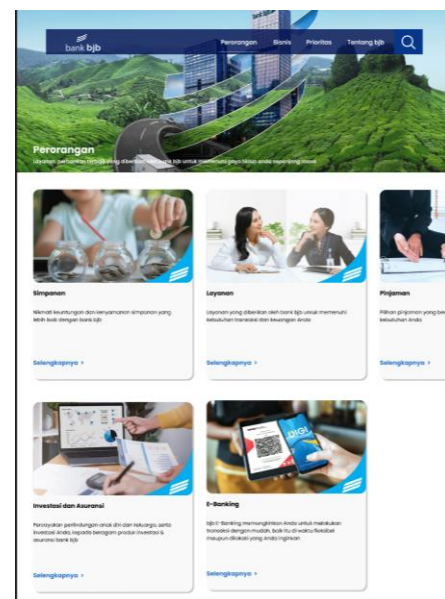
Perusahaan Bank BJB atau yang dikenal dengan Bank Jabar Banten merupakan perusahaan yang bergerak pada industry perbankan yang sudah memiliki perubahan status menjadi Bank Usaha Milik Daerah (BUMD) milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten, didirikan pada tanggal 20 Mei 1961. Perusahaan Bank BJB memiliki kantor pusat di Bandung, berlokasi di Menara bank BJB, Jl. Naripan No. 12 – 14, Braga, Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111. Selama masa operasionalnya hingga saat ini, Bank BJB memperbanyak jumlah jaringan kantor diberbagai kota di Indonesia yaitu sebanyak 1 kantor pusat, 5 kantor wilayah, 65 kantor cabang, 874 kantor cabang pembantu, 1.750 ATM bank BJB, 6 sentra UMKM, 18 layanan BJB prioritas, serta 12 layanan weekend banking.



Pada gambar 1 merupakan logo Perusahaan Bank BJB yang dimana terdapat bentuk sayap pada bagian atas nama Bank BJB yang melambangkan lengan yang menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para nasabah, shareholder, serta seluruh masyarakat Indonesia. Bank BJB juga memiliki visi dan misi bank BJB menjadi top 10 perbankan terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, sehingga untuk mendukung pencapaian visi dan misi tersebut bank BJB melakukan beberapa perubahan, salah satunya yaitu transformasi budaya perusahaan. Nilai budaya perusahaan bank BJB dirumuskan menjadi GO SPIRIT (Service Excellence, Professionalism,

Integrity, Respect, Innovation, Trust) yang dijabarkan sebagai berikut:

1. *Service excellence*, yaitu berfokus pada nasabah, proaktif, cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah.
2. *Professionalism*, yaitu Bank BJB mampu bekerja secara efektif, efisien, dan bertanggung jawab dalam meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik.
3. *Integrity*, Bank BJB selalu bersikap jujur, disiplin, dan konsisten dalam memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku.
4. *Respect*, Bank BJB selalu menghormati, menerima, dan menghargai pendapat yang positif terhadap perbedaan.
5. *Innovation*, Bank BJB selalu memberikan solusi yang kreatif dan inovatif dalam melakukan perbaikan berkelanjutan.
6. *Trust*, Bank BJB selalu berperilaku positif dan dapat dipercaya dalam membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan.

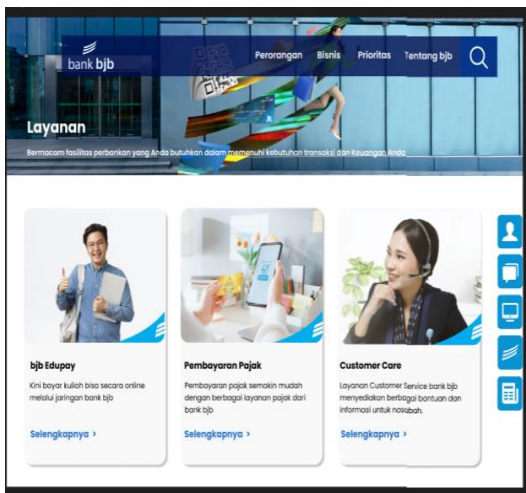


Tampilan Design Website Bank bjb

Berdasarkan metode User-Centered Design (UCD), berikut hasil prototipe desain website yang dikembangkan menggunakan Figma:

Tampilan Beranda

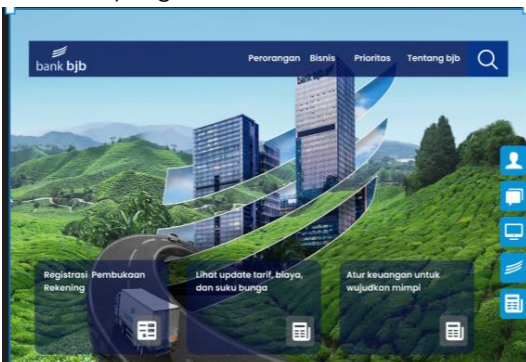
Halaman utama menyajikan informasi utama layanan Bank BJB dengan navigasi yang sederhana, termasuk akses cepat ke layanan prioritas, pembayaran pajak, dan customer care.



Gambar 4. 2 Tampilan Beranda

4.1.1 Tampilan Perorangan

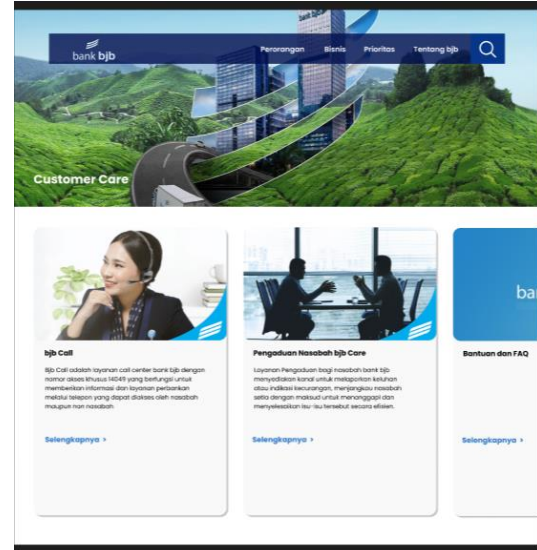
Menampilkan berbagai layanan perbankan seperti tabungan, pinjaman, dan investasi. Elemen UI dirancang untuk mempermudah pengguna menemukan informasi yang mereka butuhkan.



Gambar 4. 3 Tampilan perorangan

Tampilan Layanan

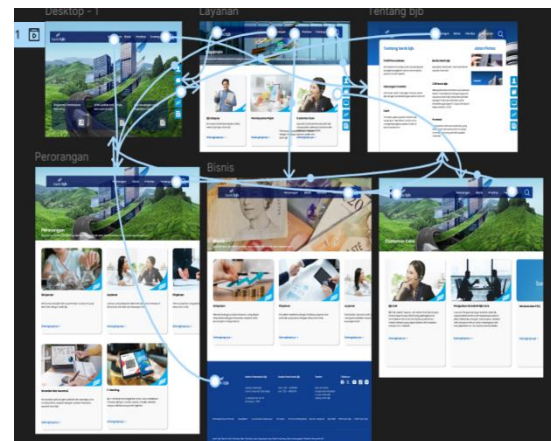
Berisi daftar layanan perbankan lengkap, termasuk pembayaran pajak dan fasilitas online lainnya, yang ditampilkan secara intuitif dengan visualisasi yang



Gambar 4. 4 Tampilan Layanan

Tampilan Customer Care

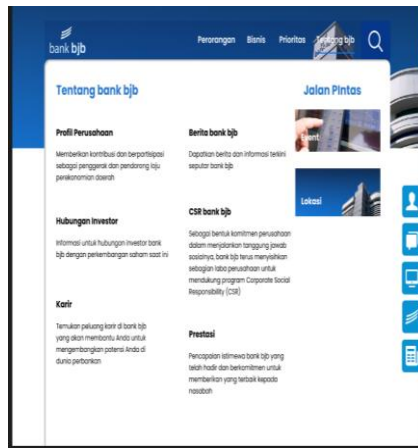
Halaman pengaduan dan bantuan dilengkapi dengan chatbot dan menu FAQ, yang memudahkan nasabah dalam menyelesaikan kendala mereka



Gambar 4. 5 Tampilan Customer Care

Tampilan Tentang Bank bjb

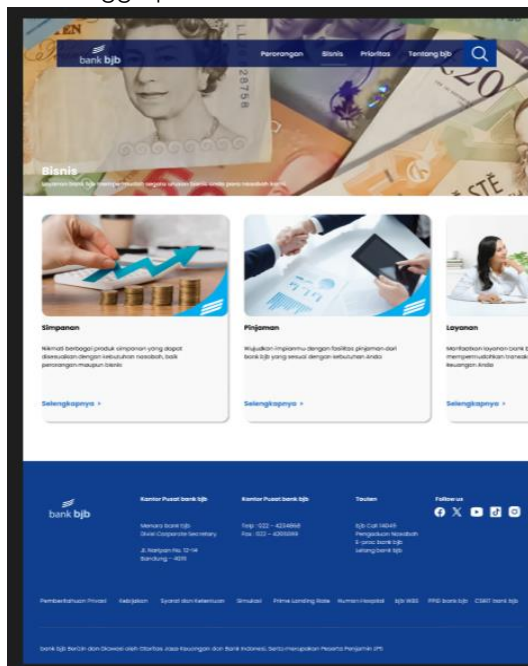
Berisi informasi profil perusahaan, berita terbaru, dan komitmen sosial perusahaan (CSR).



Gambar 4. 6 Tampilan Tentang Bank bjb

Tampilan Bisnis

Menampilkan layanan yang dirancang khusus untuk kebutuhan bisnis, seperti solusi perbankan untuk pengusaha kecil hingga perusahaan besar.



Gambar 4. 7 Tampilan Bisnis

Prototype

Prototype adalah simulasi bagaimana user berinteraksi dengan user interface secara nyata. Menunjukkan cara kerja dari desain web yang kita buat. berikut adalah alur prototype dari mockup website Soodu Pedia Coaching Klinik

Analisis Design

Prototype yang dikembangkan menunjukkan beberapa keunggulan:

1. Responsivitas dan konsistensi
Design dibuat responsif untuk berbagai perangkat, menjaga konsistensi disetiap halaman untuk mempermudah pengguna.
2. Feedback Visual yang Informatif
Setiap aksi pengguna diberikan umpan balik visual, seperti notifikasi sukses saat transaksi atau perubahan data.
3. User-Friendly Navigation
Struktur navigasi yang dirancang ulang membuat pengguna dapat dengan mudah menemukan layanan yang dibutuhkan.
4. Akseibilitas
Design mengikuti pedoman akseibilitas web, memastikan kemudahan penggunaan bagi berbagai kelompok pengguna, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik.

Pembahasan

Hasil desain ini sejalan dengan tujuan pengabdian, yaitu menciptakan antarmuka yang modern, responsif, dan berpusat pada kebutuhan pengguna. Implementasi pendekatan UCD membantu memastikan desain memenuhi kebutuhan fungsional dan estetika. Namun, ada beberapa area yang perlu diperhatikan lebih lanjut, seperti:

1. Penambahan fitur personalisasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Perlengkapan cakupan pengujian usability agar lebih representative.

KESIMPULAN

Berdasarkan pengabdian dan pengembangan antarmuka pengguna (UI) pada website pelayanan nasabah Bank BJB cabang Palembang, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital dalam bentuk perancangan ulang antarmuka memberikan dampak signifikan terhadap kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Desain baru yang dibuat menggunakan pendekatan *User-Centered Design* (UCD) berfokus pada kebutuhan dan preferensi pengguna, menghasilkan prototipe yang responsif, intuitif, dan modern. Peningkatan kualitas navigasi, tampilan visual, dan aksesibilitas telah terbukti mampu memenuhi kebutuhan fungsional dan estetika, sekaligus meningkatkan pengalaman pengguna. Pelaksanaan pengabdian ini juga menegaskan pentingnya kolaborasi antara pengembang, pemangku kepentingan, dan nasabah untuk menghasilkan desain yang adaptif dan relevan. Pengujian *usability* memberikan data konkret mengenai efisiensi dan efektivitas antarmuka baru, meskipun perlu dilakukan pengujian lebih luas agar hasilnya semakin representative

SARAN

Berdasarkan hasil pengabdian ini, ada beberapa saran yang dapat disampaikan untuk pengembangan antarmuka pengguna (UI) website pelayanan nasabah Bank BJB ke depannya. Pengujian lebih lanjut dengan melibatkan kelompok pengguna yang lebih beragam perlu dilakukan untuk memastikan bahwa desain yang dihasilkan benar-benar inklusif dan dapat diterima oleh berbagai segmen nasabah. Selain itu, integrasi teknologi terkini, seperti kecerdasan buatan, dapat memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan layanan, terutama dalam hal otomatisasi dan personalisasi, sehingga pengalaman pengguna menjadi lebih optimal.

Pengembang juga disarankan untuk mempertimbangkan penambahan fitur personalisasi dalam desain, seperti kemampuan bagi pengguna untuk mengatur preferensi atau tampilan antarmuka sesuai kebutuhan mereka. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kenyamanan tetapi juga memperkuat keterlibatan nasabah terhadap layanan yang ditawarkan. Penting pula untuk memperbarui desain secara berkala agar tetap sesuai dengan tren teknologi dan kebutuhan pengguna yang terus berkembang.

Agar keberlanjutan layanan dapat terjamin, kolaborasi yang erat antara pengembang, staf internal, dan nasabah perlu dipertahankan. Umpan balik dari pengguna secara langsung hendaknya terus dikumpulkan dan diolah untuk mendukung pengembangan iteratif, sehingga desain antarmuka selalu relevan dan responsif terhadap perubahan kebutuhan. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, diharapkan website Bank BJB dapat menjadi platform yang unggul dalam memberikan pengalaman digital yang memuaskan bagi seluruh nasabahnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, et al. (2016). *Website: Sekumpulan Halaman Digital dan Informasi*. Albani, L., & Lombardi, G. (2010). *User Centered-Design: ISO 9241-210: 2010*. Darimi, Ismail. (2017). *Teknologi Informasi dan Komunikasi: Pemanfaatan dalam Pendidikan*.
Haag, S., & Kelen, M. (1996). *Information Technology Definition*.
Jayanti, N. (2019). *Penerapan User Centered-Design dalam Pengembangan Sistem Digital*.
Kasmir, SE., MM. (2008). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
Kotler, P. (2002). *Marketing Management*. Upper Saddle River: Prentice Hall. Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. =fvKukuh, A. (2017). *Pengertian Teknologi Informasi dan Komunikasi: Relevansi dan Aplikasi*.

- Lelyna. (2019). *Peningkatan Kualitas Pendidikan melalui Teknologi Informasi*
- Muhyidin, et al. (2020). *Website sebagai Layanan Informasi Digital*.
- Nana Sudjana & Ahmad Rifai. (1989). *Pengertian Teknologi: Sistematis dan Terstruktur*.
- Priyatna, H. (2019). *Implementasi User-Centered Design dalam Perancangan Produk Digital*.
- Shneiderman, B., et al. (2017). *Eight Golden Rules of Interface Design*.
- Sumarni. (2004). *Konsep Pelayanan Jasa: Perspektif Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suteja, & Harjoko, T. (2008). *User Interface Design for Software Applications*. Verryn Stuart, G. M. (2004). *Definisi Bank dan Perannya dalam Perekonomia*