

## **ANALISIS *USER FRIENDLY* ANTAR MUKA MENU *AUTOMATED TELLER MACHINE* (ATM) DENGAN MENGGUNAKAN METODE TAM**

**Nani Krisnawaty Tachjar<sup>1</sup>**

(1) IKPIA Perbanas, (Contact : 08161387348,  
nanitachjar@gmail.com)

### **Abstrak**

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.

*Key word* : *Automated Teller Machine* (ATM), Interaksi manusia dan komputer, TAM

### **1. Pendahuluan**

*Automated Teller Machine* (ATM), merupakan kepanjangan tangan bank. Saat antrian di depan teller suatu bank cukup panjang, maka nasabah akan beralih ke ATM untuk melakukan transaksi perbankan. Sebagai mesin yang menjalankan sebagian peranan perbankan, ATM diharapkan dapat memenuhi kebutuhan akan nasabah terhadap layanan perbankan.

Namun, prosedur transaksi dan tampilan menu di layar ATM dari tiap bank berbeda-beda untuk tiap bank. Terkadang, hal ini membuat nasabah yang memiliki nomor rekening di beberapa bank, membutuhkan waktu untuk beradaptasi dari satu bank ke bank lainnya. Belum lagi nasabah kerap dibuat bingung dengan menu yang tidak user friendly (mudah digunakan) dari tiap bank.

Berdasarkan masalah tersebut, kaidah Interaksi Manusia dan Komputer dapat dijadikan sebagai pedoman untuk menilai apakah menu di ATM sudah mudah dipahami oleh 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 Technology Acceptance Model (TAM) ini dikenalkan oleh Fred D. Davis pada 1989 [2].

Merupakan teori sistem informasi yang membuat model tentang penerimaan dan penggunaan teknologi dari seorang pengguna sistem informasi.

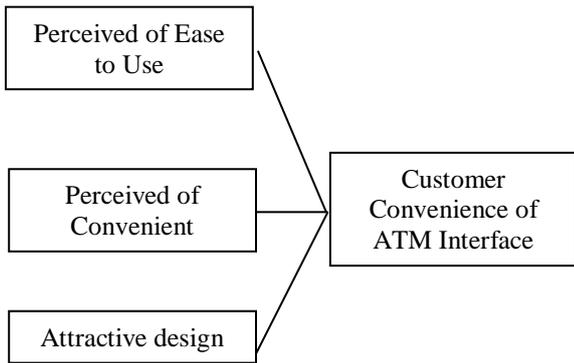
Penelitian ini berjenis penelitian kuantitatif, yang berarti data diperoleh dari menyebarkan kuesioner kepada sumber langsung. Kuesioner disebar dengan memanfaatkan fasilitas Google Form lalu diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Untuk menentukan populasi kuesioner, merujuk pada definisi populasi menurut Wijaya [3] yang menyebutkan populasi merupakan totalitas unit analisis yang sedang diteliti atau keseluruhan unit analisis.

Penelitian ini merujuk pada penelitian-penelitian terdahulu mengenai Interaksi Manusia dan Komputer. Adapun beberapa penelitian tersebut sebagai berikut.

1. Girish dkk pada tahun 2011, melakukan penelitian mengenai model simulasi automated teller machine (ATM). Dua simulasi model dibangun untuk menganalisa efektivitas ATM [4].
2. Mengxing dkk pada tahun 2012, melakukan penelitian mengenai teknologi human computer interaction (HCI) atau interaksi manusia dan komputer (IMK) yang telah diaplikasikan di beberapa ATM [5].

**2. Kerangka dasar pemikiran**



**Gambar 1.** Kerangka Dasar Pemikiran

**3. Metodologi**

Sappaile [6] 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*

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.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara memperolehnya dari sumber langsung (primer) dan menyebarkan kuesioner pada target yang dituju sesuai populasi yang dimaksud.

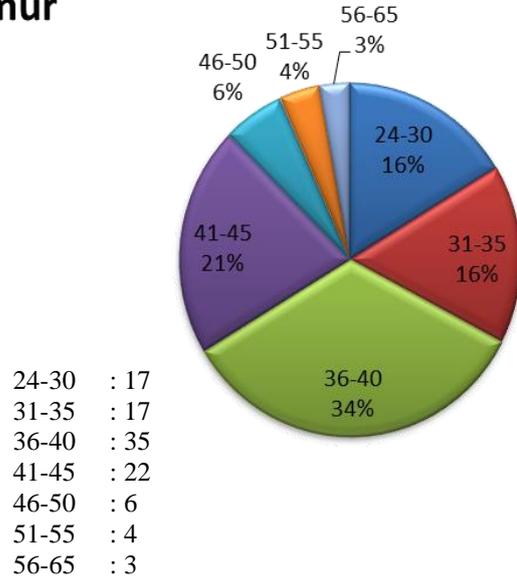
Penyebaran kuesioner dengan menggunakan fasilitas online Google docs dengan menyertakan URL ke grup Whatapps yang dimiliki peneliti. Setelah hasil kuesioner dikumpulkan, kemudian data dianalisis lalu diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS.

**4. Pembahasan**

Nasabah sebagai objek penelitian, dihubungkan dengan *user friendly* penggunaan ATM dari bank. *user friendly* yang dimaksud adalah kenyamanan, kemudahan penggunaan ATM dan desain atraktif. Pertanyaan yang tersusun di dalam kuesioner ini terdiri dari 21 pertanyaan, yang mana pertanyaan-pertanyaan di dalamnya pernah digunakan oleh peneliti terdahulu.

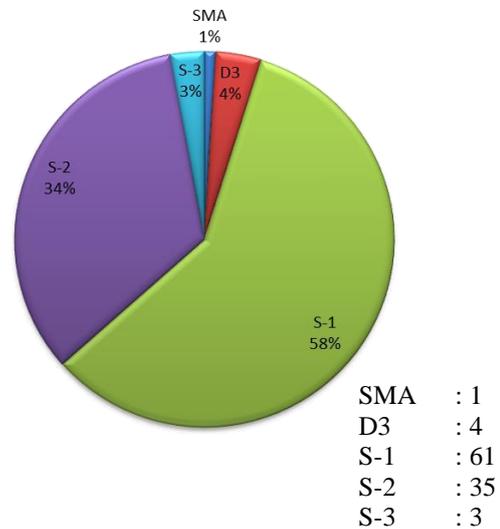
Responden yang telah mengisi kuesioner berjumlah 103 orang dengan pembagian jenis kelamin sebanyak 57% untuk perempuan dan 43% untuk laki-laki. Dengan range umur 24-30 tahun, 31-35 tahun, 36-40 tahun, 41-45 tahun, 46-50 tahun, 51-55 tahun, dan 56-65 tahun.

**Umur**



**Gambar 2.** Sebaran Umur

**Tingkat Pendidikan**



**Gambar 3.** Sebaran Tingkat Pendidikan

Penilaian kuesioner menggunakan sistem 5 poin skala lickert dengan parameter Sangat Setuju (SS) = 5, Setuju (S) = 4, Netral (N) = 3, Tidak Setuju (TS) = 2, Sangat Tidak Setuju (STS) = 1.

**a. Perceived of Ease to Use**

Pertanyaan mengenai kemudahan menggunakan ATM dianggap tidak rumit dan secara keseluruhan,

menggunakan ATM adalah mudah sebanyak 27 suara untuk pilihan SS dan 67 suara untuk Setuju.

#### **b. Perceived of Convenient**

Pertanyaan Menurut saya, tampilan menu ATM *user friendly* (ramah terhadap pengguna) mendapatkan suara sebanyak 69 untuk parameter Setuju, Sangat Setuju 21 suara. dan Saya mudah melakukan login mendapatkan suara Setuju sebanyak 73, Sangat Setuju 21 suara.

#### **c. Attractive Design**

Pertanyaan Menurut saya, menu yang sering digunakan diletakkan setelah pengisian PIN mendapatkan suara sebanyak 74 suara untuk Setuju, 19 suara untuk SS. Pertanyaan Menurut saya, tampilan menu ATM *user friendly* (ramah terhadap pengguna/tidak membingungkan) mendapatkan 69 suara untuk setuju, 19 untuk SS.

#### **d. Customer Convenience of ATM Interface**

Pertanyaan Menurut saya, tampilan menu ATM *user friendly* (ramah terhadap pengguna/tidak membingungkan) mendapatkan 69 suara Setuju, 19 suara SS. Pertanyaan Menurut saya, penggunaan ATM tidak rumit mendapatkan 67 suara Setuju dan 24 suara SS.

### **5. Kesimpulan**

#### **a. Kesimpulan**

Setelah ditelusuri dengan penelitian yang melibatkan para karyawan menggunakan tiga hipotesa, terdapat korelasi antar kenyamanan, kemudahan dan desain atraktif dengan kenyamanan nasabah menggunakan menu antarmuka ATM.

#### **b. Saran**

Berdasarkan kesimpulan, penelitian ini dapat dilanjutkan dengan

1. Penelitian lanjutan yang mengkhususkan ke warna latar belakang dan peletakan beberapa menu yang sering digunakan dalam menu ATM sebuah bank.
2. Mengkhususkan wilayah-wilayah tertentu.
3. Mengkategorisasikan bank tertentu.

### **Daftar Pustaka**

- [1] M. Zhang, F. Wang, H. Deng, and J. Yin, "A survey on human computer interaction technology for ATM," *Int. J. Intell. Eng. Syst.*, vol. 6, no. 1, pp. 20–29, 2013.
- [2] D. Fred, "Perceived Usefulness , Perceived Ease Of Use , And User Accep," *MIS Q.*, p. 319, 1989.
- [3] A. Wijaya, *Pendidikan Matematika Realistik, Suatu Alternatif Pendekatan pembelajaran Matematika*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- [4] G. Krishnan, S. Kumar, C. R. Jithin, V. V. Panicker, and R. Sridharan, "Service innovation for the user interface of an ATM catering to the needs of the student community," *IEEE Int. Conf.*

- Ind. Eng. Eng. Manag.*, pp. 1180–1184, 2011.
- [5] M. Zhang, F. Wang, H. Deng, and J. Yin, "A Survey on Human-Computer Interaction Technology for Financial Terminals," *2012 Fifth Int. Conf. Intell. Networks Intell. Syst.*, pp. 174–177, 2012.
- [6] B. I. Sappaile, "Dr. Baso Intang Sappaile, M.Pd. adalah Dosen Jurusan Matematika FMIPA Universitas Negeri Makassar.," no. 056, pp. 1–32, 2005.