

## ANALISIS KUALITAS RANCANGAN USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI BCA MOBILE MENGUNAKAN METODE UEQ

Aliah Iskandar<sup>1</sup>, Bambang Wisnu Widagdo<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia, 15417

<sup>1</sup>e-mail: [iskandaraliah@gmail.com](mailto:iskandaraliah@gmail.com)

<sup>2</sup>e-mail: dosen02092@unpam.ac.id

### Abstract

*The role of User Interface (UI) / User Experience (UX) is very important in a company, especially web and application based companies. UI/UX can be a good long-term investment for a company. BCA is a company in the banking sector that has many mobile banking applications. One of them is the BCA Mobile application. This research involved 137 users who filled out a questionnaire. The aim of this research is to make the appearance of the application and user experience in using the BCA Mobile application better and more enjoyable. It is hoped that the UEQ (User Experience Questionnaire) method can help in completing this research. The results of the user experience evaluation on the BCA Mobile application using the UEQ method stated that the attractiveness aspect was 1.90, the clarity aspect was 2.68, the efficiency aspect was 1.91, the accuracy aspect was 1.80, the stimulation aspect was 1.70, and the novelty aspect is 1.68. This proves that all aspects have positive value. The benchmark results show that the attractiveness, visibility, efficiency and stimulation aspects are included in the very good criteria. The clarity aspect got the highest score and the novelty aspect got the lowest score in this research.*

### Abstrak

Peran User Interface (UI) / User Experience (UX) sangatlah penting dalam sebuah perusahaan, terutama perusahaan yang berbasis web dan aplikasi. UI/UX dapat menjadi investasi jangka panjang yang baik bagi perusahaan. BCA merupakan perusahaan di bidang perbankan yang memiliki banyak aplikasi mobile banking. Salah satunya merupakan aplikasi BCA Mobile. Pada penelitian ini, melibatkan 137 pengguna yang mengisi kuisioner. Tujuan penelitian ini adalah demi mewujudkan tampilan aplikasi dan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi BCA Mobile menjadi lebih baik dan menyenangkan. Metode UEQ (User Experience Questionnaire) diharapkan dapat membantu dalam menyelesaikan penelitian ini. Hasil evaluasi user experience pada aplikasi BCA Mobile menggunakan metode UEQ menyatakan bahwa aspek daya tarik sebesar 1,90, aspek kejelasan sebesar 2,68, aspek efisiensi sebesar 1,91, aspek ketepatan sebesar 1,80, aspek stimulasi sebesar 1,70, dan aspek kebaruan sebesar 1,68. Hal ini membuktikan bahwa semua aspek mempunyai nilai positif. Hasil benchmark menunjukkan bahwa aspek daya tarik, visibilitas, efisiensi, dan stimulasi termasuk dalam kriteria sangat baik. Aspek kejelasan mendapat nilai tertinggi dan aspek kebaruan mendapat nilai terendah dalam penelitian ini.

Keywords: User Interface; User Experience; UEQ ; BCA Mobile; Bank BCA.

## 1. PENDAHULUAN

User Experience (UX) merupakan proses mendesain suatu produk melalui pendekatan pengguna. Dengan pendekatan ini, Anda jadi bisa menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Sedangkan User Interface (UI) adalah bagian dari UX yang berupa tampilan visual design sebuah sistem. Tampilan tersebut memungkinkan pengguna terhubung dan berinteraksi dengan suatu produk.

Selain berfungsi sebagai penghubung, UI juga berfungsi untuk memperindah tampilan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, tak hanya harus indah, UI juga harus mudah digunakan.

Produk dengan desain UX yang baik akan menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna saat menggunakan produk Anda. Pengguna jadi mudah dan nyaman saat menggunakan produk.

Maka dari itu UI/UX sangat berperan penting dalam pengembangan aplikasi, baik itu bagi pengguna maupun bagi pengembang. Dengan UI/UX yang teratur dan terorganisir dengan baik, pengembang dapat mengembangkan aplikasi dengan mudah.

Kebanyakan perusahaan di atas membagi tugas desain produk kepada dua role yaitu UX Designer & UI Designer. Beberapa menggunakan istilah Product Designer ataupun Interaction Designer yang sebenarnya nggak jauh beda tugasnya. Praktek yang dilakukan para unicorn ini seringkali dijadikan acuan oleh perusahaan lain. Namun, biasanya perusahaan yang skalanya lebih kecil SDMnya terbatas. Di tim desain yang anggotanya terbatas (atau bahkan cuma 1 orang), jobdesc UX Designer & UI Designer mungkin harus dikerjakan oleh orang yang sama. Maka dari itu istilah UI/UX Designer pun digunakan menjadi solusi penamaan sebagai gabungan antara dua role tersebut.

BCA (Bank Centrall Asia) merupakan bank swasta nomor satu di Indonesia, yang menarik adalah aplikasi mBanking nya. Ada yang menyebutkan bahwa UI nya terlalu kuno namun sejauh ini aplikasi tersebut masih dibilang terbaik dari segi performa. Ada juga yang mennyebutkan bahwa UI ini cocok untuk segala usia atau orangtua.

## 2. METODE

Evaluasi *user experience* pada aplikasi BCA Mobile dilakukan dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Faktor-faktor yang diukur dengan menggunakan UEQ adalah *attractive*, *efficiency*, *perspicuity*, *dependability*, dan *stimulation*. Metode yang dilakukan pada penelitian ini sebagai berikut:

### 4.1 Studi literatur

Pada penelitian ini tahap awal yang dilakukan adalah studi terhadap literatur yang berkaitan dengan *user experience*, *user experience questionnaire* serta penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai rujukan dari penelitian ini.

#### a) Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian

Responden penelitian ini adalah pengguna aplikasi BCA Mobile yang. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin pada persamaan 1 berikut:

Dimana:

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = margin error

Pada penelitian ini jumlah populasi adalah 10 juta orang dengan margin of error 10% atau 0,1. Sehingga dengan menggunakan persamaan 1 dihitung jumlah sampel minimal sebagai berikut:

$$n = \frac{10.000.000}{1 + (10.000.000 \times (0,1)^2)}$$

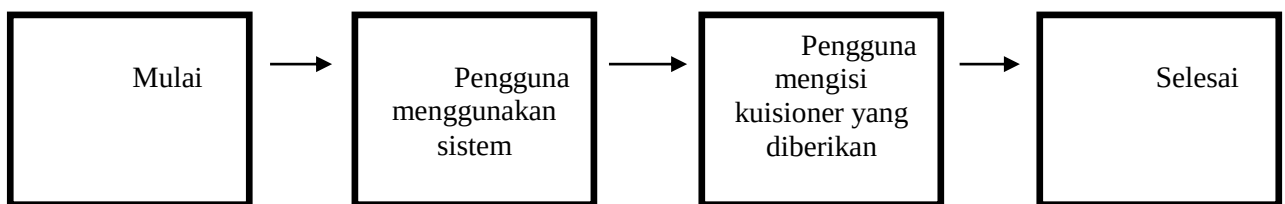
$$n = 99,99$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan persamaan 1, maka jumlah populasi minimal adalah 99,99 yang dibulatkan menjadi 100.

Populasi yang berhasil dikumpulkan adalah sejumlah 137 orang.

b) Pengumpulan data menggunakan UEQ

Setelah menghitung jumlah sampel minimal, selanjutnya dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan UEQ. Proses pengumpulan data menggunakan UEQ dapat dilihat pada Gambar 3.1.1 berikut:



Gambar 4.1.1 Proses Pengumpulan data menggunakan UEQ

Proses evaluasi menggunakan UEQ dimulai dari responden diminta untuk menggunakan semua fitur yang ada pada aplikasi BCA Mobile mahasiswa. Tujuannya adalah agar pengguna mendapatkan umpan balik yang baik dan hasil UEQ yang akurat. Pengguna dapat mengisi UEQ sesuai dengan impresi yang mereka rasakan ketika menggunakan website, baik dari dalam segi fungsi, warna, jenis tulisan, tata letak dan lain-lain.

Setelah menggunakan sistem tersebut, pengguna mengisi kuesioner yang diberikan. Pengguna mengisi kuesioner UEQ, melalui form yang sudah disebarakan kepada pengguna. Pengisian UEQ akan diarahkan sesuai dengan ketentuan UEQ, dimana tidak selamanya poin 7 merupakan nilai tertinggi pada kuesioner ini.

Pada penelitian ini pengukuran *user experience* dilakukan dengan menggunakan kuesioner UEQ yang terdiri dari 26 pernyataan seperti pada Gambar 3.1.2. Terdapat 6 faktor *user experience* (UX) yang diukur menggunakan UEQ, yaitu daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*) dan kebaruan (*novelty*).

|                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |                           |    |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------|----|
| menyusahkan          | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | menyenangkan              | 1  |
| tak dapat dipahami   | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | dapat dipahami            | 2  |
| kreatif              | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | monoton                   | 3  |
| mudah dipelajari     | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | sulit dipelajari          | 4  |
| bermanfaat           | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | kurang bermanfaat         | 5  |
| membosankan          | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | mengasyikkan              | 6  |
| tidak menarik        | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | menarik                   | 7  |
| tak dapat diprediksi | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | dapat diprediksi          | 8  |
| cepat                | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | lambat                    | 9  |
| berdaya cipta        | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | konvensional              | 10 |
| menghalangi          | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | mendukung                 | 11 |
| baik                 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | buruk                     | 12 |
| rumit                | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | sederhana                 | 13 |
| tidak disukai        | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | menggembirakan            | 14 |
| lazim                | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | terdepan                  | 15 |
| tidak nyaman         | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | nyaman                    | 16 |
| aman                 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | tidak aman                | 17 |
| memotivasi           | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | tidak memotivasi          | 18 |
| memenuhi ekspektasi  | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | tidak memenuhi ekspektasi | 19 |
| tidak efisien        | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | efisien                   | 20 |
| jelas                | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | membingungkan             | 21 |
| tidak praktis        | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | praktis                   | 22 |
| terorganisasi        | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | berantakan                | 23 |
| atraktif             | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | tidak atraktif            | 24 |
| ramah pengguna       | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | tidak ramah pengguna      | 25 |
| konservatif          | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | inovatif                  | 26 |

Gambar 4.1.2 Pernyataan UEQ

Data yang telah dikumpulkan dari responden kemudian dimasukan ke dalam UEQ tool *data analysis* dan dijadikan sebagai nilai masukan untuk menghitung nilai pengalaman pengguna dari aplikasi BCA Mobile.

Pengujian realibilitas terhadap data kuesioner dilakukan menggunakan koefisien *cronbach alpha*. Koefisien *cronbach alpha* menggambarkan konsistensi untuk semua skala faktor UX.

$$r_{ac} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{ac}$  = koefisien reliabilitas alpha cronbach

$k$  = banyak butir/item pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah/total varians per-butir/item pertanyaan

$\sigma_t^2$  = jumlah atau total varians

Gambar 4. 1. 3 Menghitung Cronbach Alpha

| Scale      | Cronbach Alpha |
|------------|----------------|
| Daya Tarik | 0,77           |
| Kejelasan  | 0,67           |
| Efisiensi  | 0,67           |
| Ketepatan  | 0,79           |
| Stimulasi  | 0,66           |
| Kebaruan   | 0,88           |

Tabel 4.1.1 Hasil CronbachAlpha

Hasil pengujian menunjukkan nilai *cronbach alpha* dari seluruh faktor UX diatas skala yang dapat diterima ( $>0,6$ ), yaitu daya tarik (0,77), kejelasan (0,67), efisiensi (0,67), ketepatan (0,79), stimulasi (0,66), dan kebaruan (0,80). Hal ini menunjukkan bahwa data yang dianalisis menggunakan UEQ reliabel. (Ghozali, 2009).

c) Indikator Penelitian

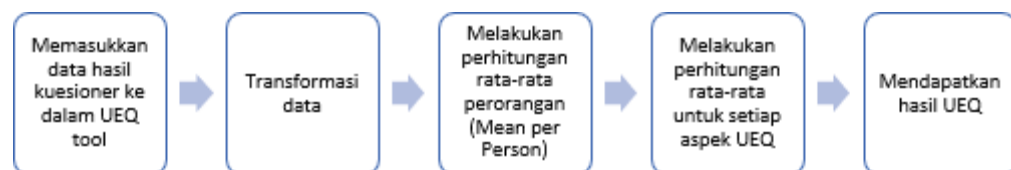
| Variabel                       | Indikator              |                           | Kode |
|--------------------------------|------------------------|---------------------------|------|
| Daya Tarik<br>(Attractiveness) | Menyusahkan            | Menyenangkan              | 1    |
|                                | Baik                   | Buruk                     | 12   |
|                                | Tidak Disukai          | Menggembirakan            | 14   |
|                                | Tidak Nyaman           | Nyaman                    | 16   |
|                                | Atraktif               | Tidak Atraktif            | 24   |
|                                | Ramah Pengguna         | Tidak Ramah Pengguna      | 25   |
| Efisiensi<br>(Efficiency)      | Cepat                  | Lambat                    | 9    |
|                                | Tidak Efisien          | Efisien                   | 20   |
|                                | Tidak Praktis          | Praktis                   | 22   |
|                                | Terorganisasi          | Berantakan                | 23   |
| Ketepatan<br>(Dependability)   | Tidak Dapat Diprediksi | Dapat Diprediksi          | 8    |
|                                | Menghalangi            | Mendukung                 | 11   |
|                                | Aman                   | Tidak Aman                | 17   |
|                                | Memenuhi Ekspektasi    | Tidak Memenuhi Ekspektasi | 19   |
| Kejelasan<br>(Perspicuity)     | Tidak Dapat Dipahami   | Dapat Dipahami            | 2    |
|                                | Mudah Dipelajari       | Sulit Dipelajari          | 4    |
|                                | Rumit                  | Sederhana                 | 13   |

|                            |                      |                   |      |
|----------------------------|----------------------|-------------------|------|
|                            | Jelas                | Membingungkan     | 21   |
| Variable                   | Indikator            |                   | Kode |
| Stimulasi<br>(Stimulation) | Bermanfaat           | Kurang Bermanfaat | 5    |
|                            | Membosankan          | Mengasyikkan      | 6    |
|                            | Tidak Menarik        | Menarik           | 7    |
|                            | Tak Dapat Diprediksi | Dapat Diprediksi  | 8    |
|                            | Memotivasi           | Tidak memotivasi  | 18   |
| Kebaruan<br>(Novelty)      | Kreatif              | Monoton           | 3    |
|                            | Berdaya Cipta        | Konvensional      | 10   |
|                            | Lazim                | Terdepan          | 15   |

Tabel 4.1.2 Indikator Penilaian

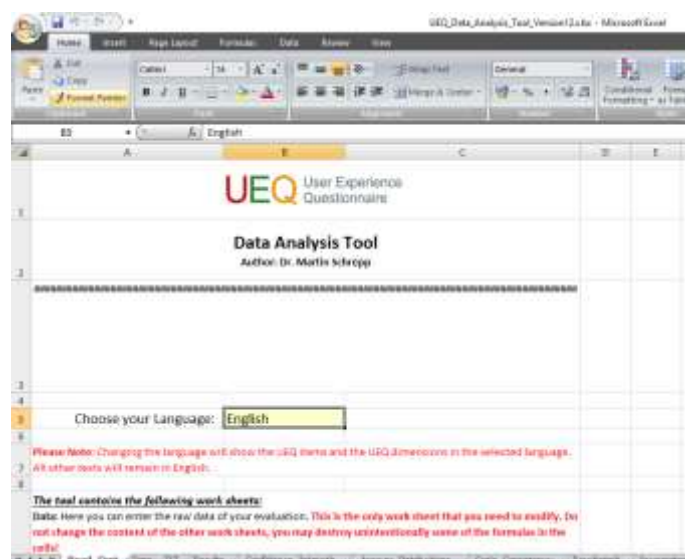
d) Pengolahan data dan analisis

Pengolahan data yang diperoleh dari responden kemudian diolah menggunakan UEQ tools. Hasil pengolahan data kemudian analisa untuk memperoleh informasi *user experience* dari aplikasi BCA Mobile. Proses pengolahan data dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.1.4 Proses Pengolahan Data UEQ

Berikut ini adalah gambar UEQ tool yang digunakan :



Gambar 4.1.5. Gambar UEQ Tool

### 3. HASIL

Evaluasi *user experience* (UX) pada aplikasi BCA Mobile dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui Google *form* kepada seluruh mahasiswa PT yang aktif dan dari berbagai angkatan. Dari seluruh kuesioner yang disebarkan, sebanyak 140 orang responden yang mengisi kuesioner.

Data yang diperoleh dari kuesioner dimasukkan kedalam tabel UEQ *data analysis*, kemudian dilakukan transformasi dengan menghitung nilai yang diperoleh dari kuisisioner UEQ dikurangi dengan 4 dan diperoleh nilai positif atau nilai negatif dari setiap item UEQ. Nilai +3 merupakan nilai positif tertinggi dan -3 merupakan nilai negatif terendah.

Hasil transformasi data kemudian diolah untuk mendapatkan nilai rata-rata untuk setiap aspek UEQ. Hasil dari pengolahan data UEQ dapat dilihat pada Tabel 5.1.1 berikut:

|                          | Nilai Skala UEQ | Aspek UX                             | Nilai Skala UEQ |
|--------------------------|-----------------|--------------------------------------|-----------------|
| <b>Attractiveness</b>    | <b>1,90</b>     | Daya Tarik ( <i>attractiveness</i> ) | <b>1,90</b>     |
| <b>Pragmatic Quality</b> | <b>1,92</b>     | Kejelasan ( <i>perspicuity</i> )     | <b>2,68</b>     |
|                          |                 | Efisiensi ( <i>efficiency</i> )      | <b>1,91</b>     |
|                          |                 | Ketepatan ( <i>dependability</i> )   | <b>1,80</b>     |
| <b>Hedonic Quality</b>   | <b>1,69</b>     | Stimulasi ( <i>stimulation</i> )     | <b>1,70</b>     |
|                          |                 | Kebaruan ( <i>novelty</i> )          | <b>1,68</b>     |

Tabel 5.1.1 Hasil UEQ

Berdasarkan hasil pengolahan pada table di atas, nilai yang tertinggi adalah aspek *pragmatic quality* yaitu 1,92. Pada *pragmatic quality aspect* nilai yang tertinggi adalah aspek Kejelasan (*perspicuity*) yaitu 2,68. Ini menunjukkan bahwa ketepatan yang dirasakan oleh pengguna mendapatkan nilai positif melalui kontrol yang mereka miliki. Interaksi dengan aplikasi BCA Mobile dapat dikedalikan oleh pengguna, hal ini ditunjukkan oleh aspek *dependability* yang bernilai 1,377.

Aspek efisiensi memperoleh impresi positif, hal ini menunjukkan pengguna dalam menyelesaikan tugas dengan cepat ketika menggunakan aplikasi BCA Mobile. Aplikasi BCA Mobile merupakan sistem yang menarik dan nyaman bagi pengguna, karena aspek daya tarik memiliki impresi positif dengan nilai 1,90.

Hasil pengujian diperoleh nilai rata-rata aspek *hedonic quality* adalah 1,69. Stimulasi dan kebaruan merupakan aspek yang termasuk ke dalam *hedonic quality*. Hasil dari perhitungan nilai UEQ untuk aspek stimulasi adalah 1,70. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi BCA Mobile bermanfaat bagi pengguna. Nilai UEQ untuk aspek kebaruan adalah 1,80 yang menunjukkan rancangan aplikasi BCA Mobile baik.

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa hasil evaluasi untuk seluruh aspek memiliki nilai yang positif. Dari seluruh aspek, nilai rata-rata untuk aspek kebaruan lebih rendah dibandingkan dengan aspek lainnya.

Menurut pengguna, aplikasi BCA Mobile masih sedikit monoton. Hal ini sesuai dengan hasil uji untuk faktor monoton dan lazim memiliki nilai impresi normal, sehingga membutuhkan upaya untuk meningkatkan nilai tersebut dengan membuat desain yang sedikit kreatif dan inovatif. Nilai rata-rata hasil pengukuran untuk setiap variabel dari aspek kebaruan (*novelty*) UEQ dapat dilihat pada Tabel 5.1.2

| Item | Mean | Variance | Std. Dev. | Left      | Right        | Scale   |
|------|------|----------|-----------|-----------|--------------|---------|
| 3    | 1,3  | 1,7      | 1,3       | creative  | dull         | Novelty |
| 10   | 1,8  | 1,9      | 1,4       | inventive | conventional | Novelty |
| 15   | 1,9  | 1,1      | 1,1       | usual     | leading edge | Novelty |

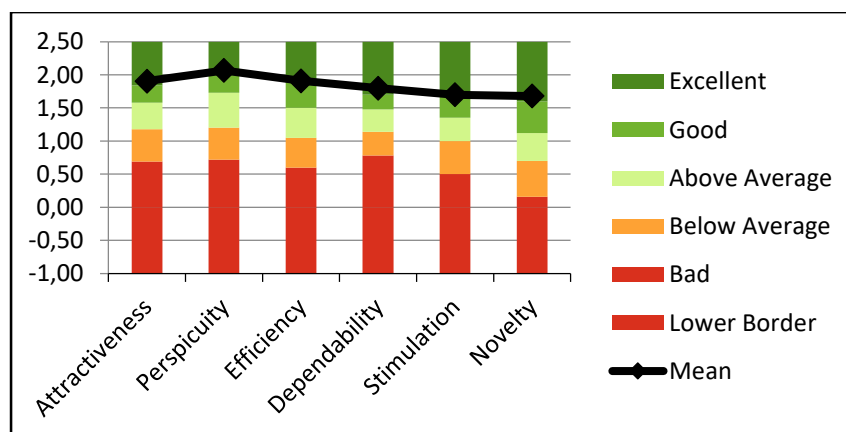
Tabel 5.1.2 Rata-rata Hasil Pengukuran Aspek Kebaruan

Setiap nilai rata-rata hasil penghitungan UEQ dibandingkan dengan nilai *benchmark* yang terdapat pada Tabel 5.1.2 berikut :

|               | Daya Tarik<br>(attractiveness) | Kejelasan<br>(perspicuity) | Efisiensi<br>(efficiency) | Ketepatan<br>(dependability) | Stimulasi<br>(stimulation) | Kebaruan<br>(novelty)   |
|---------------|--------------------------------|----------------------------|---------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Excellent     | $\geq 1,75$                    | $\geq 1,9$                 | $\geq 1,78$               | $\geq 1,65$                  | $\geq 1,55$                | $\geq 1,4$              |
| Good          | $\geq 1,52$<br>$< 1,75$        | $\geq 1,56$<br>$< 1,9$     | $\geq 1,47$<br>$< 1,78$   | $\geq 1,48$<br>$< 1,65$      | $\geq 1,31$<br>$< 1,55$    | $\geq 1,05$<br>$< 1,4$  |
| Above Average | $\geq 1,17$<br>$< 1,52$        | $\geq 1,08$<br>$< 1,56$    | $\geq 0,98$<br>$< 1,47$   | $\geq 1,14$<br>$< 1,48$      | $\geq 0,99$<br>$< 1,31$    | $\geq 0,71$<br>$< 1,05$ |
| Below Average | $\geq 0,7$<br>$< 1,17$         | $\geq 0,64$<br>$< 1,08$    | $\geq 0,54$<br>$< 0,98$   | $\geq 0,78$<br>$< 1,14$      | $\geq 0,5$<br>$< 0,99$     | $\geq 0,3$<br>$< 0,71$  |
| Bad           | $< 0,7$                        | $< 0,64$                   | $< 0,54$                  | $< 0,78$                     | $< 0,5$                    | $< 0,3$                 |

Tabel 5.1.3 Benchmark Interval untuk Skala UEQ

Untuk mengetahui maksud dari setiap nilai tersebut. Hasil pengukuran skala UEQ yang dibandingkan dengan nilai *benchmark* dapat dilihat pada Gambar 5.1.3 berikut :



Gambar 5.1.4 Nilai Skala UEQ

Berdasarkan hasil perbandingan dengan skala *benchmark*, semua aspek berada di atas rata-rata. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi BCA Mobile ini sudah baik dalam ketepatan, namun masih perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan daya tarik, efisiensi dan *hedonic quality* dengan menyediakan fungsi atau fitur yang membantu untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat serta menyenangkan untuk digunakan. Sehingga hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan aplikasi BCA Mobile yang baru.

BCA mobile dapat mengembangkan *User Interface* agar dapat meningkatkan kualitas *User Experience*-nya.



#### 4. PEMBAHASAN

Kualitas User Interface/User *Experience* pada aplikasi BCA Mobile ini cukup baik jika dilihat dari nilai skala UEQ pada gambar 3.1.4 dibandingkan dengan benchmark interval untuk skala UEQ pada table 3.1.2. Dari 6 aspek yang diteliti, 6 aspek memiliki hasil di atas rata-rata. Namun untuk aspek kebaruan juga tinggi, hal ini mengharuskan pengembang meningkatkan tampilan aplikasi karena dinilai agak monoton dan konvensional.

Kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian yang dibuat yaitu BCA perlu memperbaiki UI yang ada dengan meningkatkan interaksi yang menyenangkan. Mengelola UI secara kreatif dan inovatif serta meningkatkan efisiensi aplikasi yang selama ini dinilai kurang efisien oleh pengguna. Dibutuhkan UI yang menarik namun tidak menghilangkan kesederhanaan fitur yang digunakan. Kelebihan dan kekurangan aplikasi saat ini :

- a) Kelebihan aplikasi BCA Mobile saat ini adalah:
  - (1) Sederhana, tampilan yang sederhana membuat aplikasi tidak berat digunakan dan cepat.
  - (2) Dapat dipahami, tampilan yang saat ini dapat dipahami di semua kalangan. Dilihat penggunaannya mencapai 20,8 juta dihitung per Agustus 2022 oleh portal data statistik ekonomi bernama Databoks dari Katadata.
  - (3) Gratis, aplikasi yang digunakan tidak dipungut biaya atau pulsa. Aplikasi dapat didownload bebas.
  - (4) Aman, selama penelitian pengguna sebanyak 78,6% merasa aman menggunakan aplikasi.
- b) Sedangkan kekurangan yang dimiliki adalah :
  - (1) Tampilan kurang menarik dan monoton, bagi sebagian orang dan selama ini banyak dibicarakan di media sosial adalah aplikasi BCA Mobile yang tampilannya sangat kuno. Dilihat dari beberapa kali trending twitter. Mempertanyakan kenapa aplikasi BCA Mobile tidak mengalami perubahan dalam tampilan. Pengguna yang berkomentar banyak membahas apakah BCA Mobile tidak memiliki tim khusus untuk mengembangkan UI/UX yang ada?
  - (2) Hanya bisa menampilkan mutasi rekening 7 hari dalam 30 hari kebelakang.
  - (3) Beberapa kali sempat error, melihat dari fitur dan tampilan yang sederhana namun beberapa kali BCA tidak luput alami error bahkan saldo di rekening pengguna terlihat berbeda dengan yang dimiliki membuat pengguna panik.

#### 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, maka kesimpulan adalah sebagai berikut :

- a) Penelitian ini berhasil mengevaluasi dan menganalisis kualitas UI/UX pada aplikasi BCA Mobile dengan menggunakan EUQ (User Experience questionnaire).
- b) Berdasarkan hasil pengolahan data dari 137 responden dengan menggunakan statistik deskriptif pada masing-masing atribut yang mengukur User Experience dan User Interface dengan UEQ, diketahui BCA Mobile mendapatkan nilai evaluasi positif pada semua aspek. Pada aspek Daya Tarik (mean : 1,90), Kejelasan (mean : 2,68), Efisiensi (1,91), Ketepatan (mean : 1,80), Stimulasi (mean : 1,70), dan Kebaruan (mean : 1,68).
- c) Berdasarkan hasil benchmark nilai yang didapat pada masing-masing aspek UEQ dengan menggunakan UEQ Data Analysis Tool diketahui bahwa aspek mendapatkan nilai di atas rata-rata. Aspek dengan nilai tertinggi merupakan aspek Kejelasan (perspicuity) dan aspek terendah dimiliki oleh aspek Kebaruan (Novelty).
- d) Penelitian ini memberikan evaluasi yang baik terhadap aplikasi BCA Mobile namun berdasarkan hasil penelitian memungkinkan untuk memberikan rekomendasi peningkatan/perbaikan User Experience pada aspek Kebaruan dan Stimulasi dikarenakan mendapat hasil yang lebih rendah dari aspek lainnya.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Saya selaku penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak pihak yang memberikan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Aniek S , Bambang R , Natasya W , and Lim S, "Effects of UTAUT 2 Model on the Use of BCA Mobile Banking in Indonesia," *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 2021.
- [2] Fakhrusy S , "Analisis User Experience Website Digilib Menggunakan Metode Usability Testing Dan UEQ," *JURNAL INOVTEK POLBENG*, 2023.
- [3] Sewindu P , Kusri K , and P.K Mei, "Penerapan Metode UEQ dan Cooperative Evaluation untuk Mengevaluasi User Experience Laporan Bantul," *Citec Journal*, 2019.
- [4] Hinderks A et al., "Developing a UX KPI based on the User Experience Questionnaire," *Computer Standards & Interfaces*, 2019.
- [5] P.E.N Angga, M.T.R Septi, and N.A.R Yunita, "The Effect of Easy and Quality Service on Interest in Using BCA Mobile Banking through Trust as an Intervening Variable," *Ilomata International Journal of Management*, 2023.
- [6] M.A Ashraf, Y.B Hayfa, Oman S , and Odai E , "The Evaluation of User Experience of Learning Management Systems Using UEQ," *SCITEPRESS*, 2022.
- [7] Laugwitz B, Schrepp M, and Held T, "Construction and evaluation of a user experience questionnaire," *Holzinger*, pp. 63-76, 2008.
- [8] K.S Destiara and Andrianingsih A , "Analisis UI/UX Untuk Perancangan Ulang FrontEnd Web Smart-SITA Dengan Metode UCD Dan UEQ," *Techno.com*, 2022.
- [9] A.F Fajar and S.C Dila, "Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *ejournal.seminar-id.com*, 2022.
- [10] T.A.P I Nyoman, K.K Sepdyana, A.P Wirayudi, and T.S Prian, "Analisis Sistem Informasi Eksekutif Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *International Journal of Natural Science and Engineering*, 2021.
- [11] W.P Indri, "Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Dalam Efektifitas Aplikasi SDP (Sistem Database Pemasarakatan) Pada Lapas Kelas Iib Arga Makmur Menggunakan Metode UEQ," *COMSERVA*, 2023.
- [12] Schrepp M, Hinderks A, and Thomaschewski J, "Applying the User Experience Questionnaire (UEQ) in Different Evaluation Scenarios," *Springer International Publishing*, 2014.
- [13] Schrepp M, Hinderks A, and Thomaschewski J, "Construction of a benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ)," *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, vol. 4, no. 4, pp. 40-44, September 2017.
- [14] Schrepp M, Hinderks A, and Thomaschewski J, "Design and Evaluation of a Short Version of the User Experience Questionnaire (UEQ-S)," *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence (IJIMAI)*, pp. 103-108, January 2017.
- [15] F.N Shandranuuri, T.M Yusi, and N.R Alfi, "Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada e-Commerce Sociolla.Com Menggunakan Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (UEQ)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2020.
- [16] H.R Silvana and P.S Rika, "Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire," *Jurnal Politeknik Caltex Riau*, 2020.
- [17] F.Z Siti, Dedi M , and P.H Santi, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Dan Gaya Hidup Terhadap Perilaku Konsumtif Pada Generasi Z," *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 2023.