ISSN : 1411-1624
e-ISSN: 2621-8089

# Penggunaan *User Experience Questionnaire* Dan *Usability Testing* Mengevaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi BNI *Mobile Banking*

**Reynoldus Andrias Sahulata***
**Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Klabat**
**Jl. Arnold Mononutu, Airmadidi – Minahasa Utara, Sulawesi Utara**
**Sur-el : rey_sahulata@unklab.ac.id**
***) Corresponden Author**

*Received: 16 April 2025 Reviewed: 23 April 2025 Accepted: 28 April 2025*

***Abstract :*** *The development of information technology in the world has experienced very rapid growth, there are many applications that make it easier for us, such as Mobile Banking and BNI 46 is one of the BUMN (State-Owned Enterprises) banks that has a mobile application, namely BNI Mobile Banking. The objective of this study is to analyze the impact and evaluate user experience on the BNI Mobile Banking application based on UEQ and Usability Testing. The results of this research used 65 respondent data for UEQ and Usability Testing using 20 respondent data which had been collected for more than 4 weeks in the city of Manado. Evaluation with UEQ revealed that BNI Mobille Banking users gave positive scores on the scale of Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation and Novelty. For the Usability Testing evaluation, there are 2 scenarios which are calculated using the maze and also get positive values for both scenarios.*

***Keywords:*** *User Experience, BNI Mobile Banking , UEQ, Usability Testing, Manado*

***Abstrak :*** *Perkembangan teknologi informasi di dunia telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, banyak aplikasi yang memudahkan kita seperti Mobile Banking dan BNI 46 adalah salah satu Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang memiliki aplikasi mobile yaitu BNI Mobile Banking. Tujuan dari studi ini adalah untuk menganalisis dampak dan mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi BNI Mobile Banking berdasarkan UEQ dan Usability Testing. Hasil dari penelitian ini menggunakan 65 data responden untuk UEQ dan Usability Testing menggunakan 20 data responden yang telah dikumpulkan selama 4 minggu lebih di kota Manado. Evaluasi melalui UEQ mengungkapkan bahwa pengguna BNI Mobille Banking memberikan nilai positif pada skala daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Untuk evaluasi Usability Testing terdapat 2 skenario yang dihitung menggunakan maze mendapatkan juga nilai yang positif untuk kedua skenario.*

***Kata kunci****: Pengalaman Pengguna, BNI Mobile Banking, UEQ, Usability Testing, Manado*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di dunia telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Kehidupan kita juga mulai berubah yang sebelumnya menggunakan model tradisional dan sekarang semua sudah mulai memasuki model digitalisasi[1]. Teknologi informasi itu khususnya internet sangatlah penting untuk marketing. Transaksi antara manusia itu sering terjadi masalah seperti lambatnya pembayaran yang dilakukan, maka dari itu penggunaan *digital marketing* telah menjadi alat untuk membuat kemudahan dalam bertransaksi [2][3].

Bank adalah jantung perekonomian negara, dimana perkembangan dunia perbankan di dunia itu berkembang dengan sangat cepat, salah satu faktor yang mempercepat perkembangan tersebut adalah Teknologi Informasi. Pelayanan Teknologi Informasi yang

ISSN : 1411-1624
e-ISSN: 2621-8089

ada tidak cukup, oleh karena itu salah satu cara yang dilakukan oleh Bank untuk dapat bersaing dan menguatkan transaksi mereka yaitu dengan menggunakan layanan *online* atau *mobile banking* [4].

*Digital banking* yang bermunculan di Indonesia ini membuat nasabat lebih nyaman melakukan transaksi baik menggunakan *internet banking* maupun *Mobile banking*. BNI 46 adalah salah satu Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dan memiliki aplikasi *mobile*. Nama aplikasi *mobile* yang digunakan BNI adalah BNI *Mobile Banking* yang tujuannya untuk membantu nasabah dalam bertransaksi langsung melalui *Mobile phone* secara aman, mudah dan cepat [5]. Aplikasi BNI *Mobile Banking* ini sampai dengan September 2021 memiliki pengguna sebanyak 9,9 juta orang di Indonesia [6].

Dengan menggunakan aplikasi BNI *Mobile banking* membuat nasabah dapat melakukan pengecekan saldo ,melakukan transfer, pembayaran, pembelian, bahkan mengganti nomor pin dan menutup rekening dimana saja dan kapan saja dengan bantuan *smartphone* dan dengan jaringan internet yang memadai, dimana dapat dilakukan dengan aman, mudah, dan cepat serta dapat diakses selama 24 jam [7], [8]. Aplikasi *mobile banking* ini mampu menjawab kebutuhan dari masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas [9].

Untuk mengetahui persepsi dari pelanggan digunakan satu metode yaitu dengan menggunakan pendekatan *user experience* atau pengalaman pengguna. *User experience* menggambarkan ukuran subjektif seperti memberikan nilai atau tanggapan dari penggunan suatu perangkat aplikasi pada saat pengguna menggunakan aplikasi tersebut [10][11]. Salah satu metode kuantitatif yang digunakan untuk mengukur *User experience* adalah UEQ dan metode kualitatif yang digunakan adalah *Usability Testing* [12]. *Usability* itu dapat membantu menentukan apakah suatu sistem efektif dan berfungsi dengan baik dengan mencari pengalaman pengguna dari kepuasan pelanggan [13], sehingga hasil dari kedua metode tersebut diharapkan dapat memperkaya hasil dari penelitian ini.

Kuesioner UEQ merupakan metode yang berguna untuk mengumpulkan tanggapan responden mengenai pengalaman pengguna. Pada metode ini terdapat 6 skala penilaian pada metode UEQ (*attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*) yang terdiri atas 26 komponen pertanyaan [14]. Menurut ISO [15], *Usability testing* adalah sebuah metode untuk meningkatkan sebuah produk yang berhubungan dengan *effectiveness*, *efficiency*, dan *user satisfaction*. Penelitian ini dilakukan di kota Manado yang berada di provinsi Sulawesi Utara.

Tujuan dari studi ini adalah untuk menganalisis dampak dan mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi BNI *Mobile Banking* berdasarkan UEQ dan *Usability Testing*. Penelitian ini juga berusaha memberikan rekomendasi dan saran untuk perbaikan tampilan untuk aplikasi BNI *Mobile Banking* berdasarkan hasil evaluasi UEQ dan *Usability Testing*.

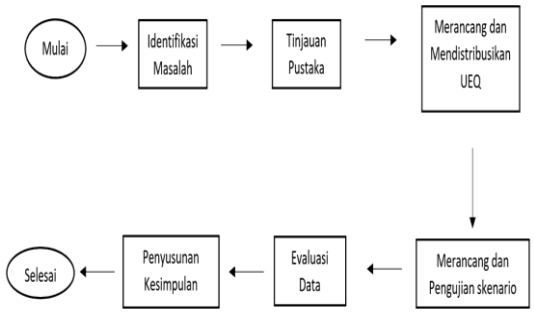
ISSN : 1411-1624
e-ISSN: 2621-8089

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian metode kuantitatif yang digunakan untuk mengukur *User experience* adalah UEQ dan metode kualitatif yang digunakan adalah *Usability Testing* deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

### *2.1 Alur Penelitian*

Alur penelitian menjelaskan tata cara dalam melakukan penelitian. Gambar 1 menunjukkan alur penelitian.




**Gambar 1. Alur Penelitian**

Penjelasan langkah -langkah penelitian diatas adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah : Adalah tahap awal dalam penelitian. Pada tahap ini, peneliti menggunakan situs *web* untuk mencari informasi tentang penelitian dan masalah terhadap pengalaman pengguna terhadap BNI *Mobile Banking*.
2. Tinjauan Pustaka : Pada tahap ini, peneliti mencari jurnal – jurnal terdahulu untuk penelitian terhadap metode yang akan dipakai.
3. Merancang dan mendistribusikan UEQ : Pada tahap ini, peneliti menggunakan alat yang disediakan pada penelitian terdahulu UEQ pada bentuk exel dan mendistribusikan UEQ kuesioner pada responden melalui *Google Form*.
4. Merancang dan pengujian skenario : Pada tahap ini, peneliti membuat skenario untuk *Usability Testing* dan melakukan pengujian skenario terhadap responden. *Usability Testing* akan dilakukan kedua kali jika nilai yang didapat tidak sesuai dengan nilai yang diharapkan. Pengujian ini akan dilakukan dengan *design improvement* dari aplikasi.
5. Evaluasi Data : Pada tahap ini, peneliti melakukan evaluasi terhadap data yang didapatkan dari UEQ dan *Usability Testing* sudah termasuk uji validasi dan reliabilitas pada UEQ.
6. Penyusunan Kesimpulan : Pada tahap ini, peneliti membuat kesimpulan terhadap hasil yang sudah didapat dan menuliskan kesimpulan

### 2.2 Tempat Dan Waktu Penelitian

Tempat Penelitian adalah tempat dimana penelitian mendapatkan data yang digunakan untuk menjadi suatu penelitian dan lokasi penelitian adalah kota Manado. Waktu penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti untuk mengumpulkan data adalah selama Mei 2024 – Februari 2025.

### 2.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah salah satu tahapan utama dalam penelitian, dan data serta informasi yang diperoleh melalui metode atau teknik pengumpulan tersebut memiliki peran penting dalam mencapai tujuan penelitian. Dan

ISSN : 1411-1624
e-ISSN: 2621-8089

untuk penelitian ini Peneliti memilih untuk menggunakan tinjauan literatur dan kuesioner.

**2.3.1 Data**

Data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang langsung di ambil dari objek penelitian atau data yang berasal dari sumber asli atau pertama.

**2.3.2 Prosedur Pengumpulan Data**

Proses pengumpulan data untuk UEQ pada penelitian ini adalah dengan membagikan kuesioner yang akan diisi oleh responden yang menggunakan aplikasi BNI Mobile Banking melalui Google Form. Peneliti juga menambahkan pertanyaan validasi untuk memvalidasi responden sebenarnya adalah pengguna BNI Mobile Banking, selain itu peneliti menambahkan pertanyaan data pribadi untuk dilihat penyebaran kuesioner dan demografi dapat dilakukan dari jawaban responden. *Google Form* tersebut akan dibagikan lewat media sosial.

Selanjutnya *Usability Testing* mencoba menemukan alur penggunaan aplikasi atau antarmuka aplikasi yang tidak cocok dengan pengalaman pengguna yang baik. Pada pengujian *Usability Testing* ini akan menggunakan aplikasi *Maze* dan *Figma* untuk mempermudah pengujian, yang dimana *Figma* akan mendesain aplikasi dan *Maze* akan memantau dan mempermudah memetakan pengukuran data hasil pengujian dari *Usability Testing*. Untuk pengumpulan data pada metode *Usability Testing*, penelitian membutuhkan 20 responden yang dimana responden tersebut adalah responden yang mengisi UEQ kuesioner, berniat dan memenuhi syarat untuk berpartisipasi, dimana responden akan diberikan skenario untuk diselesaikan. Penelitian *Usability Testing* akan dilakukan dari jarak jauh menggunakan *zoom* atau *google meet*, temuan yang akan ditangkap pada penelitian ini adalah sejauh mana responden berhasil mengerjakan setiap tugas, masalah yang dihadapi responden, kesalahan pengoperasian aplikasi, komentar, dan saran untuk perbaikan desain. Setelah sesi selesai kemudian peneliti mengajukan pertanyaan tentang pikiran dan tindakan peserta. Peneliti mencatat dan memberi pertanyaan tambahan tentang tugas mereka dan menanyakan tentang saran di akhir sesi agar tidak mengganggu penelitian *Usability*.

Sebelum pengolahan data UEQ menggunakan UEQ *tools*, kuesioner yang telah didapat maka datanya akan di uji validitas dan uji realibitas. Selanjutnya pengolahan data pada UEQ ini dilakukan melalu alat yang disediakan para peneliti UEQ sebelumnya dalam bentuk *excel*. Kemudian dilakukan pengolahan data *Usability Testing* bersamaan dengan pengelolaan dari data UEQ. Pada bagian akhir, kesimpulan akan dibuat setelah hasil nilai *user experience* awal dan akhir dibandingkan. Setelah itu, dapat dilihat jika desain perlu dibuat *design improvement* dan masuk tahap evaluasi lagi, atau langsung masuk ke tahap dalam mencapai kepuasan.

ISSN : 1411-1624
e-ISSN: 2621-8089

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian pertama untuk kuesioner dilakukan pada tanggal 27 Mei 2024 – 24 Juni 2024, yang dimana terdapat 65 responden. Penelitian kedua untuk Usability Testing dilakukan pada tanggal 13 Febuari 2025 – 16 Febuari 2025, yang dimana terdapat 20 responden.

### 3.1. Analisis Hasil Pengukuran UEQ

Penelitian ini mengukur UX pada aplikasi BNI *Mobile Banking* menggunakan analysis tools yang telah tersedia pada metode UEQ, yang dimana metode ini terdiri dari 26 pertanyaan dan 6 skala untuk diukur : daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan. Data yang telah didapatkan dari 65 responden yang pernah menggunakan aplikasi BNI *Mobile Banking*.

Pada gambar 2. adalah hasil jawaban 10 dari 65 responden pada kuesioner pengalaman pengguna dari aplikasi BNI *Mobile Banking*.

| Items | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 1 | 1 | 1 | 7 | 7 | 4 | 3 | 2 | 7 | 1 | 7 | 7 | 7 | 7 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 5 | 7 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 7 | 6 | 7 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 1 | 7 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 1 | 6 | 6 | 4 | 2 | 2 | 6 | 2 | 5 | 6 | 6 | 6 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 7 | 7 | 7 | 1 | 1 | 7 | 1 | 7 | 7 | 7 | 7 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 1 | 2 | 2 | 7 | 6 | 6 | 3 | 1 | 7 | 2 | 5 | 7 | 7 | 6 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 6 | 2 | 1 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 6 | 6 | 5 | 3 | 2 | 6 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 7 | 6 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 6 | 2 | 6 | 2 | 3 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 7 | 7 | 6 | 2 | 1 | 7 | 2 | 7 | 6 | 6 | 7 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 7 | 1 | 1 | 2 |

**Gambar 2. Jawaban Kuesioner**

Dari gambar 2 peneliti mengetahui bahwa dari hasil jawaban yang diperolah mengilustrasikan hasil dari pengisian kuesioner yang terdiri dari 26 pertanyaan, dimana masing-masing jawaban dari 26 item pertanyaan tersebut dianalisa untuk mengukur tanggapan dan pendapat yang diberikan oleh responden. Pada UEQ ini nilai jawaban terdapat skala penilaian 1 sampai 7.

Hasil analisis pengukuran UEQ tentang hasis analisa evaluasi aplikasi BNI *Mobile Banking* menggunakan UEQ analysis *tools*. Setelah data telah dimasukkan di UEQ analysis *tools* dan di transformasi, peneliti akan melakukan analisis hasil pengukuran UEQ dengan memeriksa rata-rata (*mean*) dari setiap skala, variabel, dan item pertanyaan dalam kuesioner. Dari hasil data tersebut peneliti melakukan intrepretasikan berdasarkan nilai *benchmark* UEQ, dimana peneliti mengetahui dan menguraikan makna dari penilaian yang terdapat pada aspek penelitian.

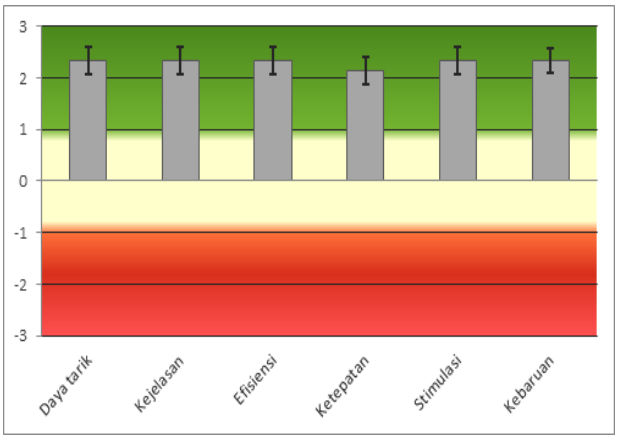
**Tabel 1. Nilai Evaluasi UEQ**

| ***Rentang Nilai Mean*** | ***Keterangan*** |
|---|---|
| >0,8 | Evaluasi positif (baik) |
| -0,8 - 0,8 | Evaluasi netral |
| < -0,8 | Evaluasi negatif (buruk) |

### 3.2. Hasil Evaluasi (UEQ) Pengalaman Pengguna Aplikasi BNI Mobile Banking

Berikut adalah hasil analisis pengalaman pengguna aplikasi BNI *Mobile Banking*. Dimana disini melakkan analisis pada setiap variabel berdasarkan grafik yang ada di UEQ *tools*.

ISSN : 1411-1624
e-ISSN: 2621-8089

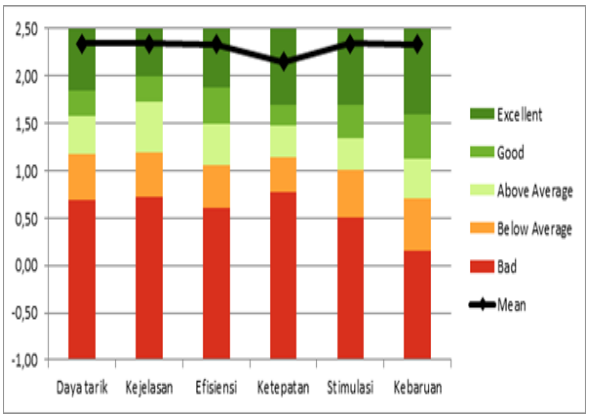



**Gambar 3. Hasil Analisa UEQ Aplikasi BNI Mobile Banking**

Gambar 3. menunjukkan variabel daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketetapan, stimulasi, dan kebaruan memenuhi nilai mean di atas 0,8 atau berada pada level positif. Selanjutnya kita akan membandingkan analisis nilai mean untuk setiap variabel dengan hasil yang diperoleh dari benchmark UEQ.

**Tabel 2. Benchmark UEQ Aplikasi BNI Mobile Banking**

| *Scale* | *Mean* | *Comparisson to benchmark* | *Interpretation* |
|---|---|---|---|
| **Daya tarik** | 2,34 | **Excellent** | In the range of the 10% best results |
| **Kejelasan** | 2,34 | **Excellent** | In the range of the 10% best results |
| **Efisiensi** | 2,33 | **Excellent** | In the range of the 10% best results |
| **Ketepatan** | 2,15 | **Excellent** | In the range of the 10% best results |
| **Stimulasi** | 2,34 | **Excellent** | In the range of the 10% best results |
| **Kebaruan** | 2,33 | **Excellent** | In the range of the 10% best results |




**Gambar 4. Benchmark UEQ Aplikasi BNI Mobile Banking**

### 3.3. Pembuatan Figma

Uji *Usability Testing* ini berfokus pada tugas atau skenario yang akan diberikan peneliti kepada responden, yaitu :

1. Anda sedang melakukan aktivitas dan keluarga/teman anda meminta uang. Anda berniat untuk mentransfer uang. Tolong gunakan BNI *Mobile Banking* untuk transfer uang. (Sesama BNI).
2. Anda sedang melakukan aktivitas dan token listrik anda habis. Anda berniat untuk membeli token listrik. Tolong gunakan BNI *Mobile Banking* untuk membeli token listrik.

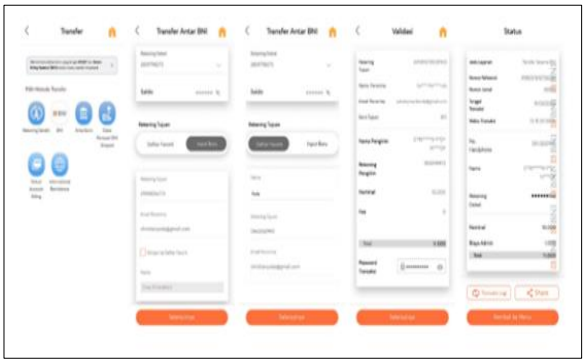
Dari skenario tersebut peneliti membuat clone dari figma aplikasi BNI *Mobile Banking* yaitu :

a. *Login* dan *Main Page*

**Gambar 5. Login dan Home Page**

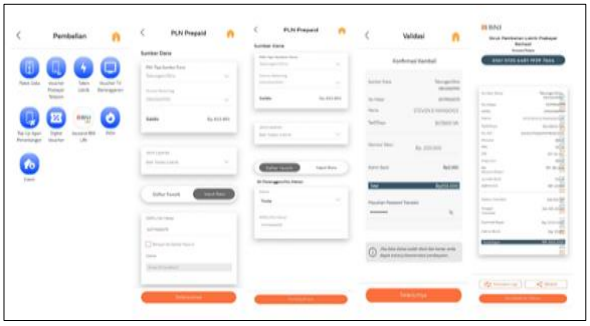
ISSN : 1411-1624
e-ISSN: 2621-8089

b. Skenario 1



**Gambar 6. Transfer BNI Mobile Banking Page**

c. Skenario 2



**Gambar 7. Token Listrik BNI Mobile Banking Page**

### 3.4. Hasil Evaluasi (UEQ) Pengalaman Pengguna Aplikasi BNI Mobile Banking

Penelitian ini menggunakan maze untuk memudahkan peneliti mencari pengalaman pengguna menggunakan metode *Usability Testing*. Hasil Evaluasi *Maze* Skenario 1 dan 2, hasil 10 responden dari 20 responden.

**Tabel 3. Hasil dari Skenario 1**

| *No* | *Outcame* | *Duration* | *Misclicks* | *Misclick's pages* |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Direct | 14.48s | 0 | 0 |
| 2 | Inderect | 65.40s | 8 | 1 |
| 3 | Inderect | 68.49s | 6 | 4 |
| 4 | Direct | 19.28s | 1 | 1 |
| 5 | Inderect | 104.69s | 7 | 2 |
| 6 | Direct | 59.77s | 1 | 1 |
| 7 | Direct | 54.42s | 1 | 1 |
| 8 | Direct | 87.05s | 4 | 1 |
| 9 | Direct | 66.23s | 2 | 2 |
| 10 | Inderect | 42.34s | 9 | 4 |

**Tabel 4. Hasil dari Skenario 2**

| *No* | *Outcame* | *Duration* | *Misclicks* | *Misclick's pages* |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Direct | 17.49s | 0 | 0 |
| 2 | Direct | 46.31s | 0 | 0 |
| 3 | Direct | 40.82s | 5 | 4 |
| 4 | Direct | 17.36s | 2 | 2 |
| 5 | Direct | 60.84s | 1 | 1 |
| 6 | Direct | 25.00s | 0 | 0 |
| 7 | Direct | 20.31s | 0 | 0 |
| 8 | Direct | 32.55 | 0 | 0 |
| 9 | Direct | 33.44s | 3 | 2 |
| 10 | Inderect | 18.61s | 9 | 2 |

Pada hasil dari 4 tabel, didapati bahwa pada maze ini menghitung bagaimana responden dapat menyelesaikan tugasnya, *misclick*, dan waktu yang dibutuhkan oleh responden untuk menyelesaikan skenario tersebut.

Berikut adalah ambang batas yang digunakan untuk mengukur skor kegunaan pada aplikasi maze.

a. Tinggi : 80 - 100
b. Sedang : 50 - 80
c. Rendah : 0 – 50

Hasil dari Skenario 1 :

**Gambar 8. Hasil dari Skenario 1**

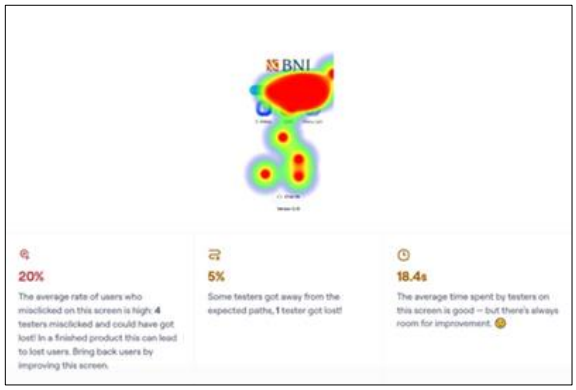
Berdasarkan gambar 8. yang diberikan diketahui nilainya terdapat 81 untuk skenario 1. Jadi nilai tersebut dapat dikatakan tinggi yang berarti nilai skenario tersebut adalah bagus.

ISSN : 1411-1624
e-ISSN: 2621-8089

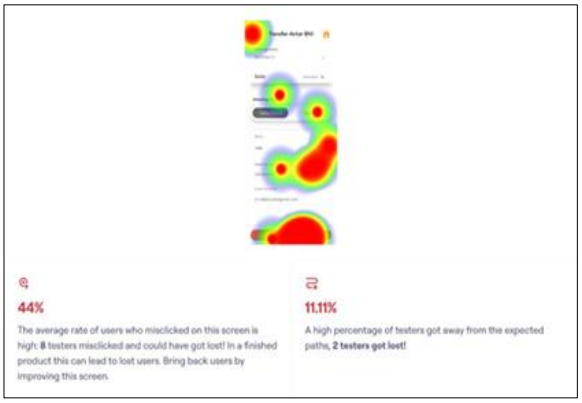
***Optimal Path Analys untuk Skenario 1 :***

Menganalisa setiap halaman, menavigasi jalur, pentalan, dan kegunaan setiap halaman. Terdapat 3 halaman yang harus di *check* kembali yaitu :

**Gambar 9. Page 3 Login**



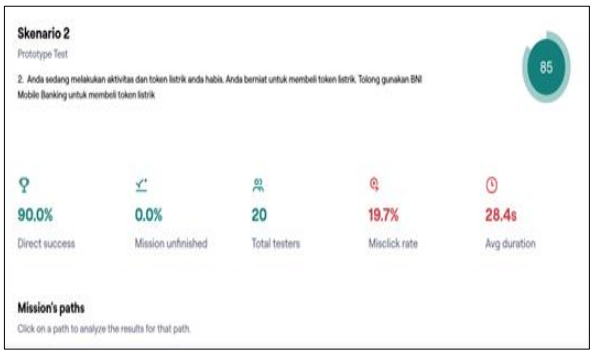

**Gambar 10. Page 2 Login**




**Gambar 11. Page 7 Transfer antar BNI**

Didapatkan dari gambar 11. diatas menurut Optimal Path Analysis mengatakan bahwa peneliti harus mengecek 3 halaman pada skenario 1.

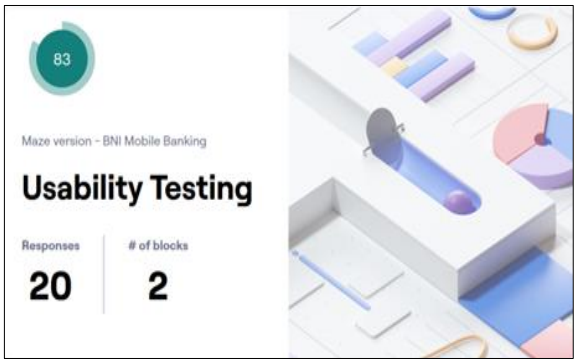
***Hasil dari Skenario 2 :***




**Gambar 12. Hasil dari Skenario 2**

Berdasarkan gambar 12. yang diberikan diketahui nilainya terdapat 85 untuk skenario 2. Jadi nilai tersebut dapat dikatakan tinggi yang berarti nilai skenario tersebut adalah bagus.

Hasil Evaluasi *Usability Testing* pada Aplikasi BNI *Mobile Banking* dapat dilihat pada gambar 13.




**Gambar 13. Hasil dari 2 Skenario yang dihitung dari Maze**

## 4. KESIMPULAN

Hasil evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi BNI *Mobile banking* berdasarkan UEQ memberikan hasil yang terdapat pada 6 variabel, dimana pada metode UEQ untuk aplikasi BNI *Mobile Banking* memberikan nilai yang positif, yaitu daya tarik (*attractiveness*) dengan nilai rata-rata (2.341), kejelasan (*perspicuity*) dengan nilai rata-rata (2.342), efisiensi (*efficiency*) dengan nilai rata-rata

ISSN : 1411-1624
e-ISSN: 2621-8089

(2.331), ketepatan (*dependability*) dengan nilai rata-rata (2.150), stimulasi (*Stimulation*) dengan nilai rata-rata (2.342), dan kebaruan (*novelty*) dengan nilai rata-rata (2.335). Dimana pada hasil evaluasi perbandingan benchmark UEQ untuk aplikasi BNI *Mobile Banking* peneliti mendapat semua variabel mendapat nilai yang luar biasa yaitu, daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*Stimulation),* dan kebaruan (*novelty*).

Hasil evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi BNI *Mobile banking* berdasarkan *Usability Testing* menggunakan aplikasi *Maze* adalah 83, dimana terdapat 2 skenario yang dihitung : yaitu pada skenario 1 mendapatkan nilai 81, disini di skenario 1 pada *Optimal Path Analys* yang terdapat di *maze* didapatkan 3 halaman yang harus di *check* kembali oleh peneliti tapi dikarenakan tidak terdapat halaman yang harus dibuat kembali maka dengan nilainya yang telah sesuai jadi tidak harus dibuat kembali testnya dan pada skenario 2 mendapatkan nilai 85, disini di skenario 2 pada *Optimal Path Analys* semuanya mendapat halaman yang bagus dan tidak harus dibuat kembali testnya.

Hasil evaluasi pengalaman pengguna *M-banking* pada BNI 46 dengan menggunakan UEQ dan *Usability Testing*, disini menunjukkan bahwa hasil evaluasi BNI *Mobile Banking* menggunakan UEQ sesuai dengan setiap variabel daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*Stimulation*), dan kebaruan (*novelty*) adalah baik. Dimana hasil evaluasi BNI *Mobile Banking* menggunakan *Usability Testing* sesuai dengan 2 skenario adalah 83 dimana nilai tersebut adalah baik. Jadi menurut kedua metode maka pengalaman pengguna *M-banking* pada BNI 46 berdasarkan dengan kedua metode UEQ dan *Usability Testing* adalah baik.

## DAFTAR PUSTAKA

[1] Reynoldus A. Sahulata, Jay Assan, and Julian E. Waluyan, THE IMPACT OF INSTAGRAM MARKETING AND BRAND AWARENESS TO CONSUMER PURCHASE INTENTION, 2022*, 9TH INTERNATIONAL SCHOLARS' CONFERENCE PROCEEDINGS*, pp. 288–295, ISBN (E-Book) 978-616-93795-2-2

[2] J. Rewah, "Pengaruh Promosi Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Pengusaha Muda Universitas Klabat," *CogITo Smart J.*, vol. 4, no. 1, pp. 24–36, Jun. 2018, doi: 10.31154/cogito.v4i1.99.24-36.

[3] I. Walhidayah, I. Walhidayah, I. M. A. Pradnyana, and I. G. L. A. R. Putra, "Evaluasi Usability Aplikasi Rudaya Menggunakan Metode Usability Testing dan USE Questionnaire," *Techno.Com*, vol. 21, no. 3, pp. 667–679, Aug. 2022, doi: 10.33633/tc.v21i3.6392.

[4] Winarno, B., Dimyati, K., & Wardiono, K. (2021). PENERAPAN ASAS IKTIKAD BAIK PADA PERJANJIAN LISAN (NON KONTRAKTUAL) DALAM TRANSAKSI ANTAR PEDAGANG DENGAN PENYUPLAI BARANG DI PASAR KLEWER. *Jurnal Litbang Sukowati : Media Penelitian Dan Pengembangan*, *4*(2), 86–101.doi.org/10.32630/sukowati.v4i2.218

[5] A. Salam, D. Guru Besar, I. Manajemen, I. Syekh, and N. Cirebon, "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan," *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah*, vol. 10, no. 1, pp. 63–80, Jun. 2018, doi: 10.24235/AMWAL.V10I1.2813.G1596.

[6] V Indriana, HM Az-Zahra, NH Wardani, "Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Dengan Menggunakan UX Curve (Studi Kasus: BNI Mobile banking) |

ISSN : 1411-1624
e-ISSN: 2621-8089

*Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*." https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/5726

[7] Alfons Yoshio, "Pacu Transformasi Digital, Pengguna Mobile Banking BNI Terus Tumbuh." https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/05/pacu-transformasi-digital-pengguna-mobile-banking-bni-terus-tumbuh

[8] S. Nawangasari, D. Nadea, and D. Putri, "PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BNI MOBILE BANKING MELALUI CITRA BANK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING," *Jurnal Ilmiah Matrik*, vol. 22, no. 1, pp. 55–63, Mar. 2020, doi: 10.33557/JURNALMATRIK.V22I1.839.

[9] N. Chandra, "Evaluasi Pengalaman Pengguna (User Experience) Pada Aplikasi Mobile Banking Berbagai Bank Di Indonesia," Jan. 2016, Available: http://repository.ub.ac.id/id/eprint/146760

[10] R. A. Sahulata, E. R. Tampubolon, and G. T. Sela, "Analisis UX Dan Usability Pada Aplikasi Indrive Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," 2023.

[11] M Nurdin., "View of MENGUKUR USER EXPERIENCE SISTEM INFORMASI AKADEMIK." https://ejournal.unma.ac.id/index.php/infotech/article/view/310/212

[12] M. A. Kushendriawan, H. B. Santoso, P. O. H. Putra, and M. Schrepp, "Evaluating User Experience of a Mobile Health Application 'Halodoc' using User Experience Questionnaire and Usability Testing," *Jurnal Sistem Informasi,* vol. 17, no. 1, pp. 58–71, Apr. 2021, doi: 10.21609/JSI.V17I1.1063.

[13] O. Lengkong, S.Kom., M.Ds., M. D. Tumewu, and N. T. T. Lumintang, "Analisis Usability Pada Aplikasi M-Commerce Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan USE (Usefulness, Satisfaction, Ease of Use) Questionnaire," *CogITo Smart J.*, vol. 7, no. 1, pp. 182–192, Jul. 2021, doi: 10.31154/cogito.v7i1.311.182-192.

[14] Putri, A., & Indriyanti, A. D. (2022). Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile dengan Metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, Vol. 3, No.2, pp. 49–59. doi.org/10.26740/jeisbi.v3i2.46226

[15] "ISO 9241-11:2018(en), *Ergonomics of human-system interaction* — Part 11: Usability: Definitions and concepts." https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-2:v1:en