

ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI MY BCA MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ+) DAN DAMPAKNYA TERHADAP PERILAKU PENGGUNA

¹Devi Indriyani, ²Masayu Reghina Ilma Maulani, ³Maulida Alfia Syifa

¹²³Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Indonesia

¹dindriyani774@gmail.com, ²masayureghina19@gmail.com, ³maulidaalsif@gmail.com

Abstract

This study analyzes the user experience of the MyBCA application obtained through the User Experience Questionnaire Plus and links it to user behavior in the use of digital banking services. The data was collected by distributing the UEQ+ in the form of a questionnaire sent to active MyBCA users, which measured several aspects, such as usability, informativeness, efficiency, attractiveness, and trustworthiness, of the application used. The results of data processing show that most respondents gave high ratings, especially to the aspects of efficiency and trust, which helped them feel relieved and facilitated the digital transaction process. This study shows that there is a strong relationship between the quality of user experience and user behavior, and that a positive user experience encourages frequency of use and user attitudes. Overall, this study emphasizes that improving user experience can be an important strategy for developers in strengthening the adoption of digital banking services.

Keywords: User Experience Questionnaire, UEQ+, myBCA, User Experience, User Behavior.

Abstrak

Penelitian ini adalah untuk menganalisis pengalaman pengguna aplikasi MyBCA yang diperoleh melalui User Experience Questionnaire Plus dan menghubungkan dengan perilaku pengguna terhadap penggunaan layanan perbankan digital. Data ini dikumpulkan dengan cara membagikan UEQ+ dengan cara membuat kuesioner lalu dikirim kepada pengguna aktif MyBCA, yang mengukur beberapa aspek, seperti kegunaan, informativeness, efisiensi, daya tarik, dan kepercayaan, dari aplikasi yang digunakan. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian tinggi, khususnya kepada aspek efisiensi dan kepercayaan, yang membantu mereka merasa lega dan mempermudah proses transaksi digital. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pengalaman pengguna dan perilaku pengguna, dan pengalaman pengguna yang positif mendorong frekuensi penggunaan serta sikap pengguna. Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan bahwa peningkatan pengalaman pengguna dapat menjadi strategi penting bagi pihak pengembang dalam memperkuat adopsi layanan perbankan digital.

Kata Kunci: User Experience Questionnaire, UEQ+, myBCA, Pengalaman Pengguna, Perilaku Pengguna.

A. PENDAHULUAN

Dampak yang signifikan dari perkembangan teknologi digital terhadap cara masyarakat memanfaatkan layanan perbankan. Tingginya penggunaan smartphone mendorong layanan mobile banking menjadi sarana utama bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Kehadiran mobile banking memungkinkan pengguna memperoleh kemudahan, kecepatan, serta fleksibilitas dalam mengakses layanan finansial tanpa perlu mendatangi kantor cabang. Di Indonesia, berbagai bank terus berinovasi mengembangkan aplikasi mobile banking yang tidak hanya unggul dari segi fitur, tetapi juga mampu menghadirkan pengalaman

penggunaan yang nyaman dan konsisten. Bank Central Asia (BCA) sebagai perwakilan dari bank terbesar di Indonesia, turut berperan aktif dalam transformasi digital melalui pengembangan layanan perbankan berbasis teknologi.

Indrati & Bayu Saputra, (2023) menyampaikan bahwa BCA merupakan salah satu bank swasta terbesar di Indonesia yang banyak dipilih masyarakat serta memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian nasional. Dengan jumlah nasabah yang besar, BCA berupaya memahami kebutuhan nasabah dan menyediakan layanan keuangan yang sesuai agar tingkat kepuasan nasabah dapat

tercapai. Mengingat sebagian besar nasabah BCA berasal dari generasi milenial yang akrab dengan teknologi digital, BCA juga terus menyesuaikan layanan perbankannya dengan perkembangan era digital.

Berdasarkan informasi dari PT Bank Central Asia Tbk., (2024), MyBCA merupakan aplikasi mobile banking yang dikembangkan sejak tahun 2021 sebagai layanan perbankan digital yang terintegrasi. Melalui satu akun BCA ID, nasabah dapat mengakses berbagai produk dan informasi rekening, seperti tabungan, deposito, kartu kredit, investasi, hingga program reward. Seiring waktu, BCA terus menambahkan berbagai fitur pada MyBCA, antara lain pengaturan kartu debit dan kredit, login biometrik, transaksi QRIS, pembayaran pajak kendaraan dan listrik, serta layanan Paylater. Beragam fitur tersebut membuat MyBCA menjadi salah satu aplikasi mobile banking yang banyak digunakan dan diminati oleh generasi Z pada tahun 2024.

Menurut Riza Dewi et al., (2023), aplikasi mobile banking sangat membantu masyarakat Indonesia dalam mengelola rekening, melakukan transaksi dengan lebih cepat, serta mengakses berbagai layanan keuangan melalui perangkat mobile. Meskipun menawarkan kemudahan, penggunaan mobile banking masih menghadapi sejumlah kendala, seperti risiko keamanan, tampilan aplikasi yang kurang mudah dipahami, serta alur penggunaan yang cukup kompleks, sehingga dapat mempengaruhi kenyamanan dan pengalaman pengguna.

Christien Rozali, Afrizal Zein, dan Emi Sita Eriana (2024), menyebutkan bahwa penerapan AI berkontribusi dalam peningkatan efisiensi operasional dan penguatan keamanan sistem, meskipun diiringi oleh berbagai tantangan, khususnya yang berkaitan dengan aspek etika, privasi, dan perlindungan data pengguna. Pada layanan mobile banking yang melibatkan pengelolaan data dan transaksi keuangan bersifat sensitif, kondisi tersebut menuntut perancangan sistem yang berorientasi pada pengguna. Pendekatan ini diperlukan agar teknologi yang digunakan mampu memberikan rasa aman, kepercayaan, serta kemudahan dalam penggunaan aplikasi, sehingga mendukung terciptanya pengalaman pengguna yang positif.

Emi Sita Eriana dan Afrizal Zein (2025) menjelaskan bahwa penerapan Artificial Intelligence dalam sistem pengelolaan data dapat meningkatkan efisiensi, ketepatan proses, serta kualitas layanan secara keseluruhan. Optimalisasi sistem berbasis AI perlu didukung oleh perancangan yang terstruktur, aman, dan mudah digunakan agar teknologi dapat diterima dengan baik oleh pengguna. Selain meningkatkan kinerja sistem, penerapan AI yang berorientasi pada pengguna juga berperan dalam membangun kepercayaan serta kenyamanan dalam penggunaan layanan digital. Dalam konteks mobile banking seperti MyBCA, pemanfaatan AI yang optimal dapat mendukung terciptanya pengalaman pengguna yang lebih efektif, aman, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Kelengkapan fitur pada sebuah aplikasi tidak selalu menjamin pengalaman penggunaan yang optimal. Oleh karena itu, pengalaman pengguna atau User Experience (UX) menjadi aspek krusial dalam pengembangan aplikasi digital. UX tidak hanya berkaitan dengan tampilan visual, tetapi juga mencakup kemudahan penggunaan, efektivitas interaksi, kenyamanan, rasa aman, serta persepsi inovasi yang dirasakan oleh pengguna. Aplikasi mobile banking dengan UX yang kurang baik berpotensi menimbulkan ketidakpuasan, kesulitan penggunaan, hingga mendorong pengguna untuk beralih ke layanan perbankan lain. Dengan demikian, evaluasi UX menjadi langkah penting untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan digital perbankan.

Chairul Anwar (2024) menekankan bahwa sistem digital perlu dirancang dengan memperhatikan efisiensi pengolahan data, keamanan informasi, serta skalabilitas sistem agar mampu memberikan layanan yang optimal kepada pengguna. Penerapan aspek keamanan, seperti enkripsi data, autentikasi pengguna, dan pengaturan hak akses, menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap sistem berbasis web. Selain itu, arsitektur sistem yang dirancang dengan baik harus mampu menangani peningkatan volume data dan jumlah pengguna tanpa menurunkan kinerja layanan. Dalam konteks aplikasi mobile banking seperti MyBCA, rekomendasi teknis tersebut berkaitan erat dengan kualitas pengalaman pengguna, khususnya pada dimensi keandalan, efisiensi, dan rasa aman dalam penggunaan aplikasi.

Chairul Anwar dan Abdurrahman Harits (2025) menjelaskan bahwa perancangan sistem kuesioner berbasis web diperlukan untuk mendukung proses pengumpulan dan pengolahan data secara terstruktur, efisien, dan sistematis. Sistem yang dirancang dengan alur yang jelas serta antarmuka yang mudah dipahami dapat membantu pengguna dalam mengisi kuesioner dan memahami hasil evaluasi yang dihasilkan. Selain meningkatkan efisiensi proses analisis, kualitas perancangan sistem juga berpengaruh terhadap kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. Dalam konteks aplikasi digital seperti mobile banking MyBCA, dukungan sistem yang terstruktur dan mudah digunakan tersebut berkontribusi pada terciptanya pengalaman pengguna yang lebih baik dan konsisten.

Umiga (2022) menjelaskan bahwa User Experience (UX) merupakan pendekatan dalam merancang produk dengan menempatkan pengguna sebagai fokus utama. Desain UX yang baik dapat membuat pengguna merasa lebih nyaman dan mudah saat menggunakan suatu produk. UX mencakup berbagai aspek, mulai dari fitur yang tersedia, struktur dan tata letak desain, sistem navigasi, tampilan visual, hingga seluruh bentuk interaksi antara pengguna dan produk.

Salah satu metode yang umum digunakan dalam evaluasi UX adalah User Experience Questionnaire (UEQ) dan pengembangannya, yaitu UEQ+. Metode UEQ+

memberikan penilaian yang lebih komprehensif terhadap kualitas pengalaman pengguna melalui enam dimensi utama, yaitu attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty. Masing-masing dimensi menggambarkan aspek tertentu dari pengalaman pengguna, sehingga hasil evaluasi dapat digunakan untuk mengidentifikasi keunggulan serta kelemahan aplikasi dari sudut pandang pengguna.

Dalam penelitian ini, analisis UX difokuskan pada aplikasi MyBCA dengan menggunakan metode UEQ+. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif MyBCA. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa beberapa dimensi memperoleh kategori sangat baik, sementara dimensi lainnya berada pada kategori baik dan masih memiliki potensi untuk ditingkatkan. Dimensi perspicuity memperoleh skor tertinggi sebesar 2,07, yang menunjukkan bahwa aplikasi MyBCA dinilai mudah dipahami, mudah dipelajari, serta mudah digunakan, termasuk oleh pengguna baru. Dimensi efficiency juga mendapatkan skor tinggi sebesar 1,98, yang menandakan bahwa aplikasi mendukung proses transaksi secara cepat dan efisien. Selain itu, dimensi dependability memperoleh nilai 1,80, yang mengindikasikan bahwa pengguna merasa aplikasi stabil, aman, dan memberikan kontrol yang memadai selama penggunaan.

Di sisi lain, beberapa dimensi UX meskipun berada pada kategori baik, belum mencapai tingkat sangat baik. Dimensi attractiveness memperoleh nilai 1,61, yang menunjukkan bahwa tampilan dan kesan visual aplikasi cukup menarik, namun belum sepenuhnya memberikan daya tarik yang kuat. Dimensi stimulation memperoleh skor 1,25, yang menandakan bahwa aplikasi cukup menyenangkan untuk digunakan, tetapi belum mampu memberikan pengalaman emosional yang mendalam atau motivasi tinggi bagi pengguna. Sementara itu, dimensi novelty dengan nilai 1,64 menunjukkan bahwa MyBCA dinilai cukup inovatif, namun belum dianggap sangat unik dibandingkan aplikasi perbankan lainnya.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa MyBCA telah memiliki kualitas yang sangat baik dari aspek kemudahan penggunaan, efisiensi, dan keandalan. Namun demikian, masih terdapat peluang pengembangan terutama pada aspek visual, daya tarik emosional, dan inovasi agar aplikasi tetap relevan dan kompetitif di tengah persaingan layanan perbankan digital.

Selain kualitas pengalaman pengguna, perilaku pengguna juga menjadi aspek penting dalam keberhasilan aplikasi mobile banking. Perilaku pengguna mencerminkan bagaimana pengguna memanfaatkan fitur yang tersedia, tingkat frekuensi penggunaan aplikasi, serta keputusan untuk terus menggunakan atau bahkan berpindah ke layanan perbankan lain. Pengalaman pengguna yang positif cenderung mendorong loyalitas, kepercayaan, dan intensitas penggunaan aplikasi, sedangkan pengalaman yang kurang baik dapat mempengaruhi sikap pengguna secara negatif. Oleh karena itu, memahami hubungan

antara kualitas User Experience dan perilaku pengguna menjadi penting agar pengembangan aplikasi tidak hanya berfokus pada fitur, tetapi juga mampu memenuhi ekspektasi dan kebiasaan pengguna dalam jangka panjang.

Emi Sita Eriana, Afrizal Zein, Fordiana Eka Wati, Mohammad Satria Arya Buminata (2025) menjelaskan bahwa meningkatnya pemanfaatan teknologi digital juga diiringi dengan bertambahnya risiko keamanan siber, seperti phishing dan penggunaan aplikasi berbahaya yang dapat mengancam data pribadi pengguna. Rendahnya literasi keamanan digital menyebabkan pengguna lebih rentan terhadap penipuan daring dan penyalahgunaan informasi. Melalui edukasi dan sosialisasi keamanan digital, pengguna dapat meningkatkan kewaspadaan serta membentuk kebiasaan penggunaan teknologi yang lebih aman. Temuan ini relevan dengan layanan mobile banking, karena tingkat pemahaman dan rasa aman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi digital berpengaruh terhadap kenyamanan, kepercayaan, serta pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi perbankan seperti MyBCA.

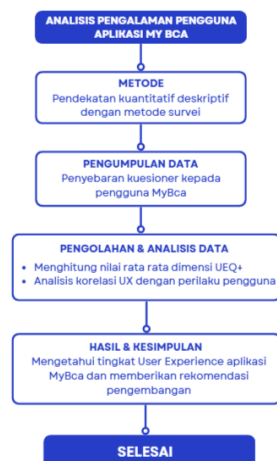
Ardijan Handijono, Chairul Anwar, dan Abdurrahman Harits (2025) menyatakan bahwa pemahaman pengguna terhadap teknologi digital serta pengalaman dalam berinteraksi dengan sistem digital memiliki pengaruh terhadap pola perilaku dan sikap pengguna. Pengalaman penggunaan yang baik dapat mendorong perilaku digital yang lebih bijak, bertanggung jawab, dan konsisten, sedangkan pengalaman yang kurang optimal berpotensi menimbulkan kebingungan atau penurunan minat penggunaan. Konsep tersebut relevan dengan konteks aplikasi mobile banking, di mana kualitas User Experience berperan penting dalam membentuk perilaku pengguna, termasuk tingkat kepercayaan, intensitas penggunaan, serta keputusan pengguna untuk terus memanfaatkan layanan seperti aplikasi MyBCA.

Berdasarkan pemaparan tersebut, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengalaman pengguna aplikasi MyBCA dengan menggunakan metode UEQ+ serta mengidentifikasi pengaruh kualitas UX terhadap perilaku penggunaan aplikasi. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi pengembangan MyBCA di masa mendatang serta memberikan gambaran mengenai aspek UX yang paling berpengaruh dalam layanan perbankan digital.

B. METODE

Metode penelitian yang kami terapkan didalam studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen User Experience Questionnaire Plus UEQ+ untuk menganalisis suatu pengalaman pengguna pada aplikasi MyBca Dengan pendekatan ini persepsi pengguna dapat diukur secara objektif berdasarkan dimensi-dimensi yang terstruktur pada instrument User Experience Questionnaire Plus UEQ+. Uraian pelaksanaan mencakup lokasi, waktu, latar belakang peserta, serta jumlah peserta yang terlibat. Sedangkan uraian metode menjelaskan metode dan materi yang disampaikan kegiatan.

Menurut Hansen Natanael, Aryo Pinandito, Mochamad Chandra Saputra (2023). *User Experience Questionnaire* UEQ+ ini mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan User Experience, meliputi aspek yang *attractiveness*, *efficiency*, *stimulation*, *novelty*, *perspicuity*, dan *dependability*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi MyBCA ini memiliki rata-rata jumlah klik yang lebih rendah dan memiliki durasi penggunaan yang lebih singkat.



Gambar 1. Flowchart metode analisis menggunakan UEQ+

Menurut Setia Sandi Ariyanto et al., (2025) User Experience Questionnaire dibuat untuk memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan evaluasi pengalaman penggunaan secara cepat dan efisien, termasuk pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman pengguna. UEQ+ ialah instrumen yang efektif dan diminati lantaran dapat mengevaluasi berbagai dimensi kualitas serta mengumpulkan tanggapan dari sejumlah besar individu dengan cepat. Teknik ini memungkinkan pengguna mengekspresikan perasaan, pandangan, serta User Experience secara langsung akan dengan mudah saat menggunakan MyBCA ini. Hasil analisis yang diharapkan adalah ingin mengetahui tingkat User Experience sehingga mampu meningkatkan kualitas penggunaan aplikasi pada MyBCA.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner online yang disusun berdasarkan instrumen *User Experience Questionnaire Plus* UEQ+. Kuesioner disebarikan kepada responden melalui media digital untuk memudahkan proses pengisian dan memperluas jangkauan responden. Instrumen UEQ+ digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna secara menyeluruh melalui enam dimensi utama, yaitu *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Setiap butir pernyataan dalam kuesioner dinilai menggunakan skala 1 hingga 7, yang kemudian dikonversi ke dalam rentang nilai -3 sampai +3 sesuai dengan standar pengolahan data UEQ+.

Hasil kuesioner diolah dengan menghitung nilai rata-rata (*mean*) pada setiap dimensi UEQ+. Hasil perhitungan tersebut kemudian dibandingkan dengan *benchmark* UEQ+ guna menentukan kategori kualitas pengalaman pengguna, seperti *poor*, *average*, *good*, dan *excellent*. Selain itu, penelitian ini juga melakukan analisis korelasi Pearson untuk mengetahui hubungan antara masing-masing dimensi *User Experience* dengan perilaku penggunaan aplikasi MyBCA. Analisis korelasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas pengalaman pengguna berpengaruh terhadap kecenderungan pengguna dalam terus menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

Menurut (Rahma & Huda, 2026). Tahapan penelitian dilaksanakan secara sistematis, dimulai dari studi literatur terkait *User Experience*, *mobile banking*, dan metode UEQ+. Tahap selanjutnya adalah penyusunan instrumen kuesioner UEQ+ yang disesuaikan dengan konteks aplikasi MyBCA. Kuesioner kemudian disebarikan kepada responden pengguna MyBCA, dilanjutkan dengan proses pengumpulan dan pengolahan data. Setelah itu, dilakukan analisis hasil UEQ+ serta analisis korelasi antara UX dan perilaku pengguna. Tahap akhir penelitian adalah penarikan kesimpulan dan penyusunan rekomendasi berdasarkan hasil analisis yang diperoleh.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Analisis UEQ+

Berdasarkan pengujian dan pengumpulan yang dilaksanakan terhadap 30 responden pengguna aktif MyBca, diperoleh hasil kuesioner User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) yang menganalisis persepsi pengguna terhadap enam dimensi utama pengalaman pengguna, yaitu *Attractiveness*, *Efficiency*, *Perspicuity*, *Dependability*, *Stimulation* dan *Novelty*. Pada metode UEQ+ terdapat 15 item yang diukur dengan dengan nilai 1 sampai 7 yang kemudian ditransformasi menjadi -3 sampai dengan +3. Nilai rata-rata dari tiap dimensi yang ada di dalam Tabel 1:

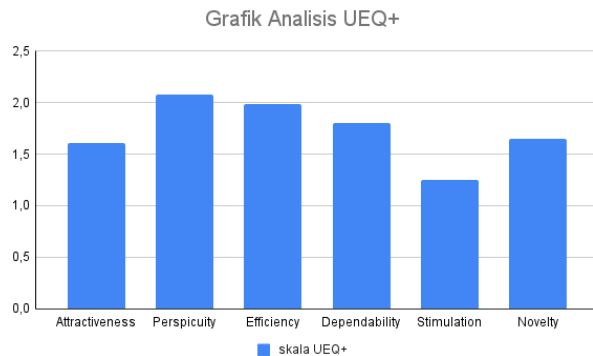
Tabel 1. Hasil Analisis UEQ+

Dimensi	Rata-Rata	Kategori
<i>Attractiveness</i>	1,611111111	Baik
<i>Efficiency</i>	2,077777778	Sangat Baik
<i>Perspicuity</i>	1,983333333	Sangat Baik
<i>Dependability</i>	1,8	Sangat Baik
<i>Stimulation</i>	1,25	Baik
<i>Novelty</i>	1,644444444	Baik

Menurut perhitungan UEQ+ di Tabel 1, dapat diketahui bahwa dimensi *Efficiency*, *Perspicuity*, dan *Dependability*

termasuk ke dalam kategori sangat baik yang menandakan bahwa aplikasi MyBCA mudah digunakan secara efisiensi dan andal dalam penggunaan transaksi harian bagi pengguna. Dimensi *Attractiveness*, *Stimulation*, dan *Novelty* termasuk ke dalam kategori baik, yang berarti penilaian tampilan dan daya tarik pada aplikasi ini sudah cukup baik, tetapi peningkatan pada aplikasi akan sangat membantu untuk memikat secara emosional pengguna.

Hasil visualisasi analisis yang memperlihatkan nilai rata-rata tiap dimensi dipaparkan pada grafik berikut:



Gambar 2. Grafik Analisis UEQ+

Berdasarkan gambar grafik di atas menunjukkan bahwa *Perspicuity*, *Efficiency*, dan *Dependability* merupakan dimensi dengan nilai tertinggi yang mendominasi persepsi positif para pengguna, sedangkan *Stimulation* memiliki nilai paling rendah. Ini sejalan dengan pola temuan Lena Meiners et al., (2024), bahwa aplikasi dengan karakteristik utilitarian seperti perbankan digital, dimensi pragmatis (*Efficiency*, *Dependability*) yang mengedepankan kegunaan, efektifitas aplikasi yang cenderung memperoleh nilai yang lebih tinggi dibandingkan dimensi hedonis (*Stimulation*, *Novelty*).

Dengan berdasarkan penilaian menggunakan skala interpretasi benchmark UEQ+ (Lena Meiners et al., 2024), nilai rata-rata di atas +1,5 dapat dikategorikan sebagai good, sedangkan di atas +2,0 termasuk Excellent. Berdasarkan klasifikasi tersebut, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna MyBCA berada pada tingkat Good to Excellent untuk dimensi fungsional, dan Average to Good untuk dimensi emosional.

2. Analisis Perilaku Pengguna

Berdasarkan kuesioner pada penelitian ini perilaku pengguna (*continued usage behavior*) diukur dalam dua pernyataan, yaitu:

1. Pengguna aplikasi ini memotivasi saya untuk bertransaksi lebih sering.
2. Pengalaman menggunakan aplikasi ini membuat saya ingin terus menggunakannya.

Pernyataan tersebut dinilai dengan skala 1 sampai 7, lalu dirata-ratakan untuk menghasilkan skor keseluruhan perilaku penggunaan bagi setiap responden.

Nilai rata-rata yang diperoleh adalah 1,8 (kategori baik), ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna memiliki nilai yang positif terhadap aplikasi untuk terus menggunakan MyBCA di waktu yang mendatang.

3. Analisis Korelasi Pearson

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi Pearson antara enam dimensi UEQ+ dan perilaku penggunaan aplikasi MyBCA, diperoleh hasil seperti pada Tabel :

Tabel 2. Hasil Analisis Korelasi Pearson antara enam dimensi UEQ+ dan perilaku penggunaan aplikasi MyBCA

Dimensi	Nilai r	Korelasi Hubungan	Hasil Interpretasi
<i>Attractiveness</i>	0,99	Sangat Kuat	Hubungan hampir sempurna
<i>Perspicuity</i>	0,96	Sangat Kuat	Hubungan hampir sempurna
<i>Efficiency</i>	1	Sangat Kuat	Hubungan hampir sempurna
<i>Dependability</i>	1	Sangat Kuat	Hubungan hampir sempurna
<i>Stimulation</i>	1	Sangat Kuat	Hubungan hampir sempurna
<i>Novelty</i>	0,97	Sangat Kuat	Hubungan hampir sempurna

Korelasi Pearson menunjukkan bahwa hasil nya seluruh dimensi UEQ+ memiliki hubungan yang sangat kuat dan positif dengan perilaku penggunaan aplikasi MyBCA. Dengan begitu semakin baik pengalaman pengguna yang dirasakan, maka semakin tinggi juga kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi MyBCA.

Hasil ini memperkuat hipotesis bahwa dalam konteks *mobile banking* pengalaman pengguna (*User Experience*) yang positif secara signifikan berkontribusi terhadap perilaku penggunaan berkelanjutan (*continued usage behavior*). Semakin baik pengalaman yang ditawarkan aplikasi MyBCA, semakin besar juga kecenderungan pengguna untuk terus menggunakannya dalam jangka panjang.

4. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini memberikan gambaran yang penting bagi pengembangan dan optimalisasi *User Experience*

(UX) pada aplikasi MyBCA. Menunjukkan bahwa korelasi yang sangat kuat antara enam dimensi UEQ+ dengan perilaku penggunaan menunjukkan bahwa setiap aspek pengalaman pengguna berperan langsung dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

1. Meningkatkan Efisiensi dan Keandalan (*Efficiency* dan *Dependability*) karena kedua dimensi ini memiliki korelasi sempurna ($r = 1$), dengan selalu menjaga performa teknis aplikasi agar tetap stabil, cepat dan bebas error, terutama pada proses transaksi keuangan yang sensitif. Prioritas utama seperti optimalisasi kecepatan loading, respon sistem, dan keamanan transaksi untuk menjaga kepercayaan pengguna.
2. Pengoptimisasian Aspek Emosional dan Estetika (*Attractiveness* dan *Stimulation*) korelasi nilai yang tinggi antara kedua dimensi ini menunjukkan bahwa desain antar muka (UI) yang menarik dan pengalaman interaksi (UX) yang menyenangkan akan berpengaruh terhadap kenyamanan serta motivasi pengguna untuk terus menggunakan aplikasi MyBCA. Pembaruan visual, warna dan micro-interaction yang modern dapat meningkatkan tingkat ketertarikan pengguna.
3. Kemudahan Akses dan Kejelasan Informasi (*Perspicuity*) kemudahan penggunaan menjadi faktor yang signifikan dari nilai korelasi yang tinggi. Pengguna baru memerlukan penyederhanaan navigasi, penyajian informasi yang jelas serta *in-app guidance* untuk membantu memahami fitur dengan lebih cepat tanpa perlu panduan tambahan.
4. Meningkatkan Inovasi dan Diferensiasi Fitur (*Novelty*) pengguna menghargai elemen inovatif yang dimana hasil dari nilai korelasi nya sangat tinggi ($r = 0,97$). Dengan begitu perkembangan aplikasi disarankan untuk membuat fitur-fitur baru yang relevan dan bernilai tambah, seperti *AI-based assistant* agar MyBCA tetap kompetitif di pasar digital banking.
5. Meningkatkan Loyalitas dan Perilaku Penggunaan Berkelanjutan secara keseluruhan dimensi menunjukkan bahwa hubungan antara perilaku pengguna hampir sempurna, dengan begitu peningkatan UX tidak memuaskan hanya untuk jangka pendek, tetapi juga mendorong perilaku penggunaan berkelanjutan (*continued usage behavior*).

D. PENUTUP

KESIMPULAN

Hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi MyBCA memiliki kualitas pengalaman pengguna (User Experience) yang tergolong baik hingga sangat baik. Hasil pengukuran analisis menggunakan metode User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) menunjukkan bahwa dimensi *Efficiency*, *Perspicuity*, dan *Dependability* memperoleh kategori sangat baik. Hal ini menandakan bahwa MyBCA dinilai mudah dipahami, efisien dalam mendukung transaksi, serta andal dan aman dalam penggunaan sehari-hari oleh pengguna.

Sementara itu, dimensi *Attractiveness*, *Stimulation*, dan *Novelty* berada pada kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa meskipun tampilan visual, aspek emosional, dan tingkat inovasi aplikasi sudah cukup memadai, masih terdapat ruang untuk pengembangan agar pengalaman pengguna menjadi lebih menarik dan berkesan secara emosional.

Selain itu, hasil analisis korelasi Pearson memperlihatkan bahwa seluruh dimensi UEQ+ memiliki hubungan yang sangat kuat dan positif terhadap perilaku penggunaan aplikasi MyBCA. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik pengalaman pengguna yang dirasakan, maka semakin tinggi kecenderungan penggunaan aplikasi dalam jangka panjang. Dengan demikian, kualitas User Experience terbukti berperan penting dalam membentuk perilaku penggunaan, loyalitas, serta kepercayaan pengguna terhadap layanan mobile banking MyBCA.

SARAN

Penelitian ini menghasilkan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan dalam pengembangan aplikasi MyBCA ke depannya. Pertama, Bank Central Asia disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan aspek efisiensi dan keandalan sistem, khususnya pada proses transaksi keuangan, keamanan data, serta stabilitas aplikasi agar kepercayaan pengguna tetap terjaga.

Kedua, pengembangan lebih lanjut perlu difokuskan pada peningkatan dimensi *attractiveness*, *stimulation*, dan *novelty*, seperti penyempurnaan tampilan antarmuka, penambahan elemen visual yang lebih modern, serta inovasi fitur yang mampu memberikan pengalaman emosional yang lebih menyenangkan bagi pengguna.

Ketiga, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas jumlah responden atau mengkombinasikan metode UEQ+ dengan pendekatan kualitatif, seperti wawancara atau observasi langsung, agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kebutuhan dan perilaku pengguna aplikasi mobile banking. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih komprehensif terhadap pengembangan layanan perbankan digital di masa yang datang.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, C. (2024). Rekomendasi Teknis Untuk Pengolahan Data Berbasis Web. *Jurnal Informatika Utama*, 2(1), 50–54. <https://doi.org/10.55903/jitu.v2i1.166>
- Anwar, C., & Harits, A. (2025). Perancangan Sistem Kuisisioner Penilaian Kapabilitas Framework COBIT 2019. *Jurnal Informatika Utama*, 3(1), 42–51. <https://doi.org/10.55903/jitu.v3i1.271>

- Eriana, E. S., & Zein, A. (2025). Optimizing Artificial Intelligence-Based Waste Bank Management. *Bit-Tech*, 8(1), 295–305. <https://doi.org/10.32877/bt.v8i1.2526>
- Eriana, E. S., Zein, A., Wati, F. E., & Buminata, M. S. A. (2025). Sosialisasi Keamanan Digital Untuk Mengatasi Phishing Dan Apk Berbahaya. *Attamkiim: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 85–90. <https://doi.org/10.62070/attamkiim.v2i1.248>
- Evaluasi User Experience pada Aplikasi BCA Mobile dan MyBCA dengan menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ). (2023). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 7(1), 495–504.
- Indrati, A. & Bayu Saputra. (2023). ANALISIS USABILITY LAYANAN BCA MOBILE BANKING BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA MENGGUNAKAN HEURISTIC EVALUATION. *Jurnal Ilmiah Teknik*, 2(1), 35–42. <https://doi.org/10.56127/juit.v2i1.469>
- Lena Meiners, A., Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2024). A Benchmark for the UEQ+ Framework: Construction of a Simple Tool to Quickly Interpret UEQ+ KPIs. *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 9(1), 104–111. <https://doi.org/10.9781/ijimai.2023.05.003>
- PT Bank Central Asia Tbk. (2024, May 27). *Aplikasi myBCA Jadi “Top of Mind” Gen Z untuk Mobile Banking*. *BCA Berterima Kasih Kepada Segenap Nasabah*. <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/media-riset/pressroom/siaran-pers/2024/05/27/04/19/aplikasi-mybca-jadi-top-of-mind-gen-z-untuk-mobile-banking-bca>
- Riza Dewi, Yahya Faturrohman, Rosi Aisa, & Agus Setiawan. (2023). Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Mobile Banking “BTNS Mobile” dengan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ). *Lisyabab : Jurnal Studi Islam Dan Sosial*, 4(2). <https://doi.org/10.58326/jurnallisyabab.v4i2.201>
- Rozali, C., Zein, A., & Eriana, E. S. (2024). Artificial Intelligence (AI) Dimasa Depan: Tantangan Dan Peluang. *Jurnal Informatika Utama*, 2(1), 66–71. <https://doi.org/10.55903/jitu.v2i1.177>
- Setia Sandi Ariyanto, A., Triwibowo, D. N., & Trivilia, I. (2025). Analisis Pengalaman Pengguna terhadap Platform Konferensi Video untuk Mendukung Perkuliahan: Studi Evaluasi Menggunakan UEQ+. *Jurnal Sistem Informasi, Manajemen Dan Teknologi Informasi*, 3(2), 216–227. <https://doi.org/10.33020/jsimtek.v3i2.943>
- Umiga, M. (2022). Perancangan User Interface (UI) dan User Experience (UX) Aplikasi e-Learning Studi Kasus SMK N Jenawi dengan Pendekatan User Centered Design. *Jurnal Cakrawala Informasi*, 2(2), 56–62. <https://doi.org/10.54066/jci.v2i2.242>