



ANALISIS USABILITY LAYANAN BCA MOBILE BANKING BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA MENGGUNAKAN HEURISTIC EVALUATION

Aviari Indrati^a, Bayu Saputra^b

^aFakultas Teknologi Industri / Informatika, avi@staff.gunadarma.ac.id, Universitas Gunadarma

^bFakultas Ilmu Komunikasi/ Sistem Informasi, bayusaputra@student.gunadarma.ac.id, Universitas Gunadarma

ABSTRACT

BCA is the biggest private bank in Indonesia, which is the choice for the public and has an important role in the Indonesian economy. One of the major services is BCA Mobile Banking. BCA also wants the growth of digital services based on the user experience of its customers who feel comfortable, safe and loyal. The purpose of this research is to analyze the interface design and usability of BCA Mobile Banking services using the Heuristic Evaluation method and to analyze the influence of sex, age and duration of user experience.

The research method consists of 5 steps, develop a research model and compile the instrument, test the validity and reliability of the instrument, collect the data, process the data and analyze the data.

The results of this research are that users have a high level of satisfaction with BCA m-banking services, the level of satisfaction is influenced by sex, age and duration of user experience in service. BCA Mobile Banking has implemented interface design and usability.

Keywords: m-banking, usability, heuristic evaluation.

ABSTRAK

BCA merupakan bank swasta terbesar di Indonesia yang menjadi bank pilihan utama andalan masyarakat dan memiliki peranan penting dalam perekonomian Indonesia. Salah satu layanan yang menjadi andalannya adalah BCA Mobile Banking. BCA juga menginginkan pertumbuhan layanan digital berdasarkan user experience dari nasabahnya yang merasakan pengalaman nyaman, aman dan loyal. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis desain interface dan usability layanan aplikasi BCA Mobile Banking dengan menggunakan metode Heuristic Evaluation serta menganalisis pengaruh jenis kelamin, usia dan lamanya pengalaman pengguna.

Metode penelitian terdiri tahap membuat model dan menyusun instrumen, menguji validitas dan reabilitas instrumen, melakukan pengumpulan data, mengolah data dan menganalisis data.

Hasil dari penelitian ini adalah pada umumnya pengguna memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap layanan BCA m-banking dengan hasil kategori puas, tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh jenis kelamin namun untuk tingkat kepuasan pada desain estetis dan minimalis tidak dipengaruhi oleh jenis kelamin, tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kelompok usia dimana kelompok usia semakin tua memiliki nilai kepuasan semakin kecil, tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh lamanya pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan, pengguna yang relatif baru. desain interface dan usability kecocokan desain sistem dan dunia nyata.

Kata Kunci: m-banking, usability, heuristic evaluation

1. PENDAHULUAN

Pemanfaatan ponsel pintar di bidang perbankan mendorong penyediaan layanan aplikasi mobile banking bagi nasabah di berbagai bank termasuk Bank Central Asia (BCA). BCA merupakan bank swasta terbesar di Indonesia yang menjadi bank pilihan utama andalan masyarakat dan memiliki peranan penting dalam perekonomian Indonesia. BCA sebagai bank besar dengan jumlah nasabah yang banyak, memiliki salah satu komitmen untuk dapat memahami apa yang menjadi kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah. Dalam upaya merespon kebutuhan

nasabah BCA yang didominasi generasi milenial dimana generasi milenial memiliki karakteristik budaya digital maka BCA juga mengikuti perkembangan perbankan di era digital. Salah satu layanan digital yang menjadi andalan BCA adalah BCA Mobile Banking. Pengguna BCA Mobile Banking per Maret 2021 telah mencapai 18 juta pengguna dan ini akan terus bertambah [1]. Seiring dengan meningkatnya pemanfaatan melalui ponsel pintar, BCA Mobile Banking dan Internet Banking memiliki kontribusi yang sangat besar hingga mencapai 88% transaksi di BCA. Aplikasi BCA Mobile Banking ini melayani berbagai layanan transaksi harian, mulai dari pembukaan rekening baru, transaksi transfer antar bank, pembayaran dengan akun virtual dan layanan lainnya. BCA menyadari bahwa pertumbuhan digitalisasi tidak hanya ditunjukkan dengan nilai kuantitatif saja tetapi juga secara kualitatif yaitu loyalitas dan kenyamanan penggunaan layanan digital. BCA juga menginginkan pertumbuhan layanan digital berdasarkan user experience dari nasabahnya yang merasakan pengalaman nyaman, aman dan loyal.

Dalam pengembangan aplikasi ponsel, penerapan konsep User Interface (UI) / User Experience (UX) memiliki peranan penting untuk dapat menghasilkan desain aplikasi ponsel yang dapat berfungsi sempurna dan mudah digunakan. Menurut sudut pandang pengguna, aplikasi ponsel yang baik jika memiliki tampilan visual yang menarik dan pengguna dapat berinteraksi dengan ramah dan menyenangkan. Dengan demikian penilaian pengguna terhadap sebuah aplikasi ponsel lebih kepada daya guna aplikasi ponsel itu.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menilai daya guna (usability) sebuah aplikasi adalah Heuristic Evaluation. Metode Heuristic Evaluation mengevaluasi faktor UI/UX dalam upaya mendeteksi adanya kesalahan fungsionalitas aplikasi. Pada penelitian yang dilakukan oleh I Wayan Sudiarsa dkk serta bella Aulia dkk dengan menggunakan metode ini dapat menemukan permasalahan pada aplikasi web yang menjadi objek penelitiannya. Penelitian yang dilakukan Amalia Putri dan Aries Dwi Indriyanti, dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation dapat menemukan peningkatan kepuasan dari rekomendasi pengembangan desain interface dan usability. Ketiga penelitian ini belum memanfaatkan data latar belakang responden.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis desain interface dan usability layanan aplikasi BCA Mobile Banking dengan menggunakan metode Heuristic Evaluation serta menganalisis pengaruh jenis kelamin, usia dan lamanya pengalaman pengguna

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Mobile Banking

Mobile Banking disingkat dengan *m-banking* memiliki beberapa definisi. Lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2015)), *m-banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *m-banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identity Module*) Card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Apabila dibandingkan dengan layanan SMS banking maka layanan *m-banking* ini memberikan kemudahan bagi nasabahnya karena tidak perlu mengingat nomor SMA dan juga format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank.

Layanan *m-banking* pada umumnya memiliki 2 jenis layanan, yaitu layanan informasi yang sifatnya non finansial dan layanan transaksi finansial. Layanan informasi berupa informasi saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, lokasi kantor cabang atau ATM terdekat dan lainnya. Layanan transaksi finansial berupa transfer, pembayaran tagihan (listrik, telepon, internet, air, pajak, asuransi dll), pembelian (pulsa, tiket dll) dan fitur lainnya.

2.2. User Interface

User interface adalah cara program dan pengguna untuk berinteraksi. Kadangkala istilah *user interface* digunakan sebagai pengganti dari istilah *Human Computer Interaction* (HCI), yaitu semua aspek dari interaksi pengguna dan komputer. Semua hal yang terlihat di layar monitor atau yang terbaca dalam dokumentasi atau yang dapat dimanipulasi oleh keyboard atau mouse merupakan bagian dari *user interface*. Tampilan *User Interface* dapat berupa bentuk, warna, dan tulisan yang di desain semenarik mungkin. Dengan kata lain, User Interface adalah bagaimana mengatur tampilan produk atau aplikasi sehingga dapat dilihat oleh pengguna. Tampilan *user interface* dirancang dengan desain yang mempertimbangkan berbagai aspek, berupa pengaturan layout, gambar logo, pemilihan warna yang sesuai, typography yang mudah dibaca dan hal lainnya untuk mempercantik tampilan.

2.3. User Experience

User Experience adalah bagaimana pengalaman pengguna dalam berinteraksi atau menggunakan produk digital atau aplikasi. Pengalaman ini dapat dilihat dari kemudahan pengguna dalam mendapatkan apa yang mereka inginkan.

Produk digital atau aplikasi yang baik memiliki *user experience* yang tidak menyulitkan pengguna dalam upaya mencapai tujuannya. Hal ini dapat dilihat dari beberapa faktor, diantaranya desain *User Interface* yang *friendly*, produk yang ringan untuk diakses, menu yang sederhana dan lain sebagainya. Sebaliknya, *user experience* yang tidak baik membuat pengguna frustrasi karena menghadapi kesulitan untuk mendapatkan apa yang mereka inginkan.

Menurut Jesse James Garrett, *User Experience* terbagi menjadi lima elemen, yaitu

- a. *Strategy*, elemen kebutuhan pengguna (*user needs*) dan tujuan dari dibuatnya produk (*product objectives*)
- b. *Scope*, elemen batasan desain yang akan dibuat yang terdiri dari ragam fitur (*functional specifications*) dan ragam konten (*content requirement*)
- c. *Structure*, elemen bentuk dari ruang lingkup yang terkait dengan elemen konten dan fitur
- d. *Skeleton*, elemen mendesain produk berdasarkan tiga elemen sebelumnya yang telah disepakati
- e. *Surface*, elemen terakhir yang menyatukan semua elemen sebelumnya menjadi satu kesatuan produk yang utuh dan detail.

2.4. Usability

Usability berasal dari kata *usable* yang secara umum berarti dapat digunakan dengan baik. Sesuatu dapat dikatakan berguna dengan baik apabila kegagalan dalam penggunaannya dapat dihilangkan atau diminimalkan dan memberikan manfaat serta kepuasan bagi pengguna. Sebuah produk digital atau aplikasi dapat digunakan dengan baik, artinya pengguna dapat melakukan apa yang diinginkan dengan cara yang diharapkan dan mampu melakukannya tanpa halangan, keraguan, atau pertanyaan.

Menurut Jacob Nielsen, *usability* mencakup 5 aspek yaitu

- a. *Learnability*, tingkat kemudahan pengguna dalam menyelesaikan perintah dasar pada saat pertama kali menggunakan sistem yang ada
- b. *Efficiency*, seberapa cepat pengguna menyelesaikan tugas pada saat pertama kali mempelajari sistem tersebut
- c. *Memorability*, tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem dengan baik setelah beberapa lama tidak menggunakannya
- d. *Errors*, kemungkinan terjadinya error yang dilakukan pengguna dan seberapa mudah mengatasinya
- e. *Satisfaction*, tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem yang telah dibuat

2.5. Heuristic Evaluation

Heuristic evaluation merupakan salah satu metode untuk mengevaluasi tiap elemen *interface* pada berdasarkan prinsip *usability* atau *guideline* secara *heuristic* dengan aspek pengukuran visibilitas status sistem, metafora, navigasi, standar dan konsistensi, pencegahan kesalahan, adanya pengenalan, fleksibilitas dan efisiensi, estetika dan desain, bantuan pengguna, serta dokumentasi dan fitur bantuan. Dalam penerapan metode *heuristic evaluation*, pengukuran dilakukan dengan menggunakan alat ukur berupa kuisioner yang dirancang sesuai dengan penilaian berdasarkan sifat *heuristic user interface* dalam pengukuran *usability*.

Tujuan evaluasi *heuristic* ini adalah memperbaiki rancangan secara efektif. Evaluasi dilakukan dengan menilai kinerja rancangan dengan melihat kesesuaian kriteria setiap tingkat. Jika ada kesalahan maka rancangan dapat ditinjau ulang agar dapat direvisi sebelum implementasi. Evaluasi *heuristic* sangat baik digunakan sebagai teknik evaluasi desain karena lebih mudah untuk menemukan masalah *usability* yang muncul.

Menurut Jacob Nielsen, ada 10 prinsip *heuristics* yang diterapkan pada desain *user interface*, yaitu

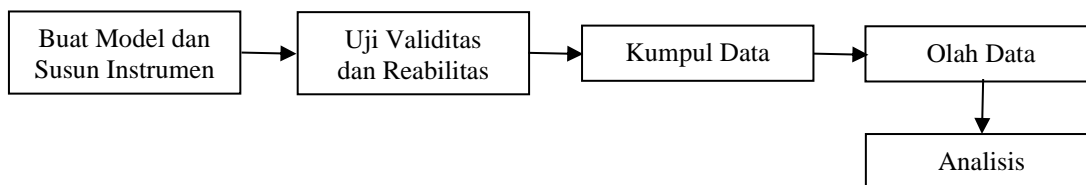
- a. *Visibility of system status* (status sistem yang mudah dibaca), suatu kondisi yang dapat memberikan informasi yang terjadi pada pengguna apa yang sedang dilakukan, apa yang sedang dibagikan dan apa yang terjadi, melalui umpan balik yang sesuai dalam waktu yang wajar
- b. *Match between system and the real world* (kecocokan antara sistem dan dunia nyata), desain haruslah mampu memberikan informasi yang mudah dipahami seperti bahasa sehari-hari agar memberikan kesan keakraban dan kepercayaan bagi pengguna
- c. *User control and freedom* (kebebasan dan kontrol pengguna), memberikan kemudahan dan kebebasan kepada pengguna dalam menggunakan *interface*, seperti pengguna yang dapat melakukan undo, redo, dan lain-lain
- d. *Consistency and standard* (standar dan konsistensi), desain yang konsisten dan baik akan memudahkan bagi pengguna dalam mengenal fitur agar tidak membuat pengguna ragu pada saat menggunakan fitur tertentu. Konsistensi dapat diterapkan juga dalam bahasa, penulisan kata-

- kata, navigasi, dan sebagainya. Sedangkan Standar yang dimaksud ialah mengenai platform dari sistemnya
- e. *Error prevention*, error atau bug (pencegahan kesalahan), kesalahan tidak dapat dihindari pada saat pengguna menggunakan aplikasi, tetapi desain yang baik dapat meminimalkan atau mencegah terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh pengguna
 - f. *Recognition Rather than Recall* (pemahaman daripada ingatan), meminimalkan usaha pengguna dalam mengingat informasi dari satu bagian ke bagian yang lain dengan cara membantu pengguna untuk mengenali, mendiagnosa, dan mengatasi masalah
 - g. *Flexibility and efficiency of use* (fleksibilitas dan efisiensi penggunaan), memberikan fleksibilitas dan efisiensi dalam penggunaan sehingga memberikan kemudahan bagi pengguna. Pengguna tidak perlu membutuhkan waktu lebih banyak untuk mempelajarinya karena sudah pernah mengenal sebelumnya
 - h. *Aesthetic and minimalist design* (desain estetis dan minimalis), desain tampilan memiliki estetika yang baik sehingga nyaman dipandang dengan menggunakan warna, tata letak yang sesuai dan serasi serta memberikan informasi yang relevan
 - i. *Help user recognize, diagnose and recover from errors* (membantu pengguna untuk mengenali, mendiagnosis dan memulihkan dari kesalahan), pesan *kesalahan* ditulis dalam bahasa sederhana (tanpa kode), menunjukkan masalahnya dan selanjutnya memberikan saran solusinya
 - j. *Help and documentation* (bantuan dan dokumentasi), aplikasi memiliki dokumentasi yang relevan dan fitur bantuan yang baik, sehingga pengguna dapat mempelajari segala sesuatu yang terkait dengan aplikasi. Dengan demikian pengguna memiliki harapan untuk dapat menyelesaikan masalah atau pekerjaannya

3. METODOLOGI PENELITIAN

Objek penelitian ini adalah aplikasi layanan *BCA m-banking* yang dapat diunduh di playstore dengan jumlah pengunduh sekitar 10 juta dan rating 4.1 dengan skala 5. Aplikasi ini memiliki berbagai fitur seperti informasi, transfer, pembayaran, perdagangan dan lainnya.

Penelitian ini memiliki 5 tahap penelitian, yaitu menyusun instrumen, uji validitas dan reabilitas instrumen, mengumpulkan data, mengolah data dan analisis seperti terlihat pada gambar 1 di bawah ini.

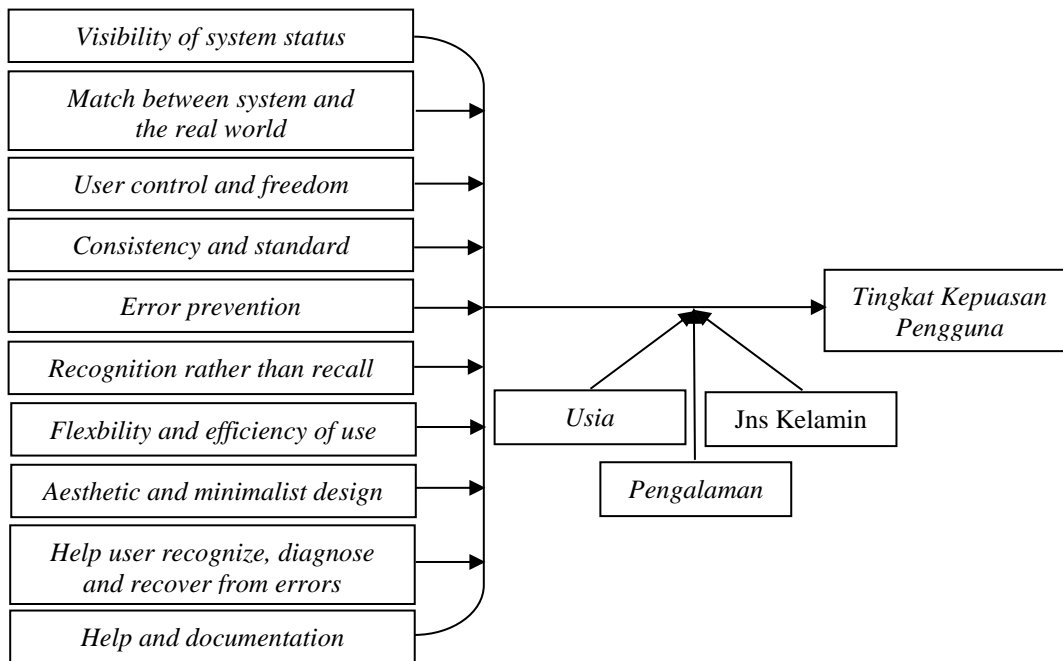


Gambar 1. Tahap Penelitian

3.1. Buat Model dan Susun Instrumen

Penelitian diawali dengan tahap membuat model penelitian dan menyusun instrumen yang bertujuan membuat model untuk memberikan arah penelitian dan mengadopsi alat ukur berupa kuesioner serta menyusunnya sesuai dengan model penelitian, seperti terlihat pada gambar 2.

Kuesioner terdiri dari 2 bagian, bagian pertama berisi data profil responden dan bagian kedua mencakup 10 variabel untuk mengukur kinerja dalam metode *Heuristic Evaluation* yang dikemukakan oleh Jacob Nielsen. Bagian kedua ini terdiri dari 30 pertanyaan yang dikelompokkan menjadi 10 variabel. Penilaian menggunakan skala likert dengan nilai 1-5. Kuesioner dibuat dalam bentuk digital dan disebarluaskan menggunakan gform. Adapun model penelitian ini adalah



Gambar 2. Model Penelitian

3.2. Uji Validitas dan Reabilitas

Tahap kedua adalah menguji validitas dan reabilitas kuesioner yang bertujuan mengetahui tingkat kebenaran (validitas) dan kepercayaan (reabilitas) kuesioner sebagai alat ukur dalam penelitian ini. Pengujian dilakukan dengan menguji 30 responden pengguna aplikasi *BCA m-banking*. Hasil pengujian menunjukkan nilai dari rtabel 0.165. Semua variabel memiliki hasil dimana nilai rhitung > rtabel sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel adalah benar (valid). Hasil perhitungan *Cronbach's Alpha* adalah 0.898 yang menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari nilai rtabel, oleh karena itu variabel dalam kuesioner ini dapat dipercaya (reliabel).

3.3. Kumpul Data

Tahap ketiga adalah pengumpulan data yang bertujuan untuk mengumpulkan data dari sejumlah sampel responden pengguna *BCA m-banking*. Target minimal responden sebanyak 100 orang dengan usia diatas 17 tahun dengan tingkat toleransi kesalahan 10% atau tingkat akurasi 90%. Link gform disebarakan secara acak dan responden mengisi kuesioner pada link tersebut.

3.4. Olah Data

Tahap keempat adalah pengolahan data yang bertujuan untuk mengolah data isian responden. Data yang telah terkumpul melalui gform diunduh dan kemudian diolah dengan melakukan kategorisasi atau pengelompokkan, menghitung nilai rata-rata, membandingkan nilai dan menyajikan dalam bentuk tabel atau grafik.

3.5. Analisis

Tahap terakhir dari penelitian ini adalah analisis yang bertujuan untuk menganalisis dan menarik kesimpulan berdasarkan hasil pengolahan data. Analisis dilakukan dengan membandingkan setiap variabel nilai *heuristic evaluation* dengan memperhatikan profil responden.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

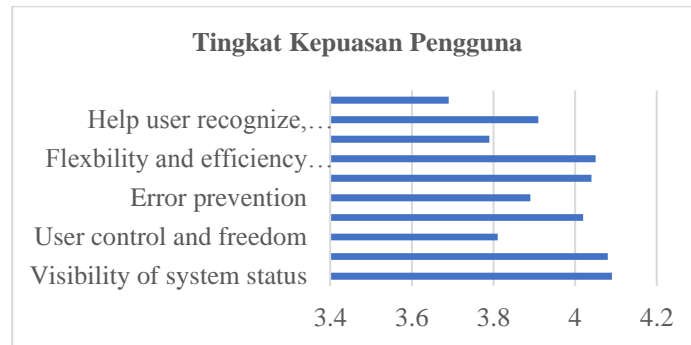
4.1. Profil Reponden

Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 100 orang, terdiri dari 70 orang (70%) laki-laki dan 30 orang (30%) perempuan. Jika ditinjau berdasarkan usia, responden dikelompokkan usia 17-21 tahun sebanyak 6 orang (6%), usia 22-40 tahun sebanyak 74 orang (74%) dan usia >40 tahun sebanyak 20 orang (20%). Jika dilihat berdasarkan durasi pengalaman menggunakan layanan *BCA m-banking*, maka responden

yang memiliki pengalaman menggunakan layanan kurang dari 1 tahun sebanyak 26 orang (26%), selama interval 1-2 tahun sebanyak 28 orang (28%) dan lebih dari 2 tahun sebanyak 46 orang (46%).

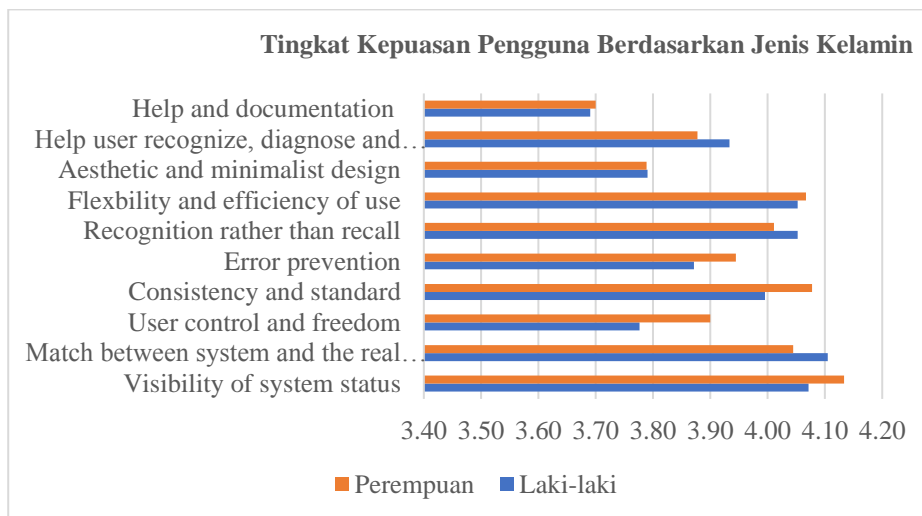
4.2. Tingkat Kepuasan Pengguna

Pengolahan data responden untuk setiap faktor *interface* dan *usability* memperoleh hasil seperti yang terlihat pada gambar 2 berikut ini.



Gambar 3. Grafik Tingkat Kepuasan Pengguna

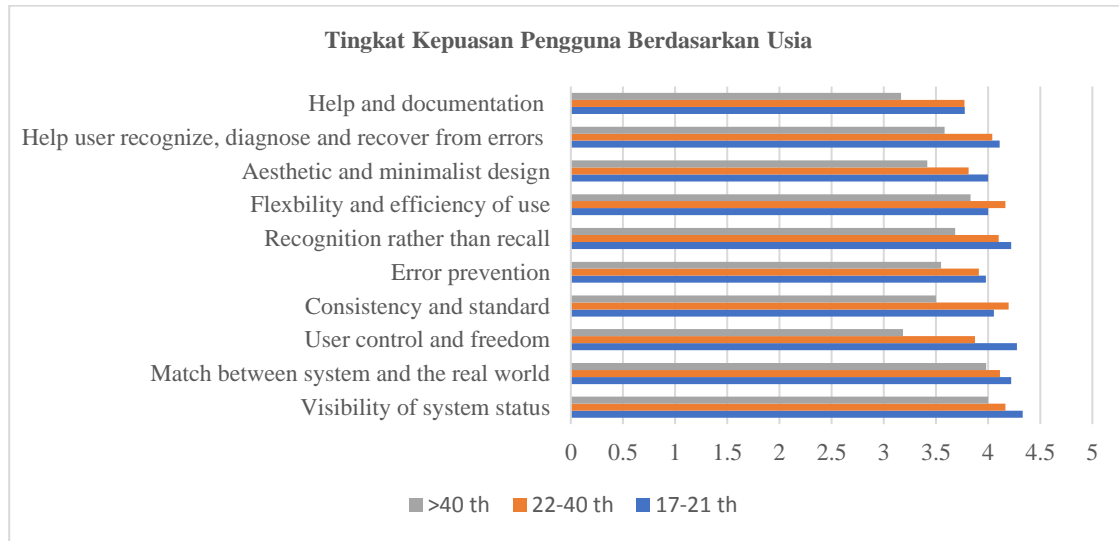
Berdasarkan gambar 3 di atas dapat dilihat semua prinsip memiliki nilai diantara interval 3,40 – 4,19 sehingga secara umum puas. Jika dilihat masing-masing prinsip maka prinsip *help and documentation* memiliki nilai terendah yaitu 3,69, sedangkan nilai tertinggi 4,09 untuk prinsip *visibility of system status*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa desain *interface* dan *usability* untuk ketersediaan bantuan dan dokumentasi sudah baik dan memberikan rasa puas namun jika dibandingkan prinsip lainnya masih kurang, sebaliknya untuk status sistem yang mudah dibaca memiliki desain *interface* dan *usability* terbaik.



Gambar 4. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin

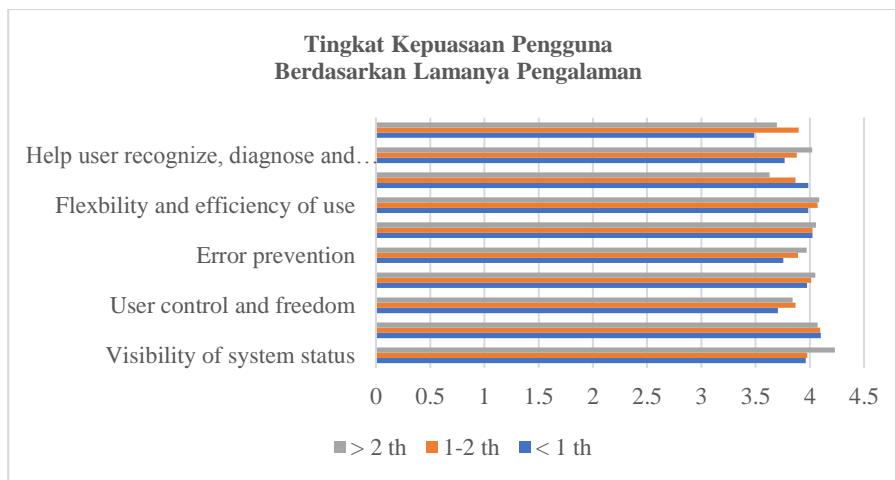
Berdasarkan gambar 4, tingkat kepuasan antara pengguna laki-laki dan perempuan berbeda. Secara umum jika dilihat berdasarkan jenis kelamin, pengguna perempuan memiliki nilai tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan laki-laki, perempuan 3.95 sedangkan laki-laki 3.93. Pada gambar 4 di atas menunjukkan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan jenis kelamin, dimana perempuan memiliki nilai yang jauh lebih tinggi pada prinsip *visibility of system status* (status sistem yang mudah dibaca), *User control and freedom* (kebebasan dan kontrol pengguna), *consistency and standard* (standar dan konsistensi) serta *error prevention* (pencegahan kesalahan), sedangkan nilai sedikit lebih tinggi untuk prinsip *flexibility and efficiency of use* (fleksibilitas dan efisiensi penggunaan) serta *help and documentation* (bantuan dan dokumentasi). Pengguna laki-laki memiliki nilai yang jauh lebih tinggi pada prinsip *match between system and the real world* (kecocokan antara sistem dan dunia nyata), *recognition rather than recall* (pemahaman daripada ingatan) dan *help user recognize, diagnose and recover from errors* (membantu pengguna untuk mengenali,

mendiagnosis dan memulihkan dari kesalahan). Namun untuk prinsip *aesthetic and minimalist design* (desain estetis dan minimalis) memiliki nilai tingkat kepuasan yang sama.



Gambar 5. Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar 5 di atas, tingkat kepuasan pengguna secara umum untuk semua kelompok usia adalah puas, tetapi untuk kelompok usia lebih tua memiliki tingkat kepuasan yang terendah. Nilai tingkat kepuasan untuk pengguna kelompok usia 17-21 tahun memiliki nilai 4.10, kelompok usia 22-40 th memiliki nilai 4.02 dan kelompok usia >40 th memiliki nilai 3.59. Gambar 5 menunjukkan bahwa desain *interface* dan *usability* pada *consistency and standard* (standar dan konsistensi) serta *flexibility and efficiency of use* (fleksibilitas dan efisiensi penggunaan) bagi pengguna kelompok 17-21 tahun memiliki nilai di bawah kelompok usia lainnya, sedangkan *help and docomentation* (bantuan dan dokumentasi) sama dengan kelompok usia 22-40 tahun.



Gambar 6. Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan Lamanya Pengalaman

Berdasarkan gambar6, nilai tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh lamanya pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan *BCA m-banking*. Pada gambar 6 secara umum pengguna yang memiliki pengalaman menggunakan layanan kurang dari 1 tahun memiliki perbedaan tingkat kepuasan yang signifikan dibandingkan dengan yang lebih dari 1 tahun. Perbandingan tingkat kepuasan, bagi pengguna yang memiliki pengalaman menggunakan kurang dari 1 tahun nilainya 3.88, sedangkan yang menggunakan 1-2 tahun memiliki nilai 3.96 dan yang lebih dari 2 tahun memiliki nilai 3.97. Pada prinsip *aesthetic and minimalist design* (desain estetis dan minialis), tingkat kepuasan pengguna yang memanfaatkan layanan kurang dari 1 tahun memiliki nilai lebih tinggi (3.99) dibandingkan dengan yang 1-2 tahun (3,88) atau yang lebih dari 2 tahun (3.63), sedangkan untuk prinsip *match between system and the real world* (kecocokan

antara sistem dan dunia nyata) relatif hampir sama atau tidak signifikan, dimana pengguna yang memiliki pengalaman menggunakan layanan kurang dari 1 tahun memiliki nilai 4.10, yang menggunakan 1-2 tahun memiliki nilai 4.09 dan yang lebih dari 2 tahun memiliki nilai 4.07.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menghasilkan beberapa hasil seperti berikut ini

- a. Pada umumnya pengguna memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap layanan *BCA m-banking* dengan hasil kategori puas
- b. Tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh jenis kelamin namun untuk tingkat kepuasan pada desain estetis dan minimalis tidak dipengaruhi oleh jenis kelamin
- c. Tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kelompok usia dimana kelompok usia semakin tua akan menurun nilai kepuasannya
- d. Tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh lamanya pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan, pengguna yang relatif baru tingkat kepuasan lebih rendah namun hal ini tidak berlaku pada desain *interface* dan *usability* kecocokan desain sistem dan dunia nyata

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengembangan aplikasi *BCA m-banking* memiliki desain *interface* dan *usability* yang baik karena menerapkan prinsip desain dalam pengembangan aplikasi. Namun pengembangan desain *interface* dan *usability* masih dapat ditingkatkan lagi agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu penelitian dapat dilanjutkan dengan membuat rekomendasi desain untuk pengembangan selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amalia Putri, Aries Dwi Indriyanti. "Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile dengan Metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation". Jurnal Sistem Informasi, Vol 03 No 2, 2022. Jurusan Teknik Informatika Universitas Negeri Surabaya. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/46226>
- [2] Bella Aulia, M Chandra Saputro, Aryo Pinandito. "Analisis Usability Pada Website Universitas Brawijaya dengan Heuristic Evaluation". Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK), Vol 3 No 3 (hlm 188-193), 2016. Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya, Malang. <https://jtiik.ub.ac.id/index.php/jtiik/article/view/194>
- [3] Abi Fadlan, Rizki Dewantara. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya)". Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol 62 No 1 (hlm 82-89), 2018. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/165788/>
- [4] Wimmie Handiwidjojo, Lussi Ernawati. "Pengukuran Tingkat Ketergunaan (Usability) Sistem Informasi Keuangan Studi Kasus: Duta Wacana Internal Transaction (Duwit)". Jurnal Informatika dan Sistem Informasi (JUISI), Vol 02 No 01 (hlm 49-55), 2016. <https://journal.uc.ac.id/index.php/JUISI/article/view/115>
- [5] I Wayan Sudiarsa, I Gusti Bagus Wiraditya. "Analisis Usability Pada Aplikasi Peduli Lindungi Sebagai Aplikasi Informasi dan Tracking COVID-19 dengan Heuristic Evaluation". Jurnal Informasi Teknologi dan Komputer Sains, Vol 3 No 2, 2020. STMIK STIKOM Indonesia. <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/INTECOM/article/view/1901>
- [6] Sena Lastiansah. 2012, Pengertian User Interface, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2012
- [7] Notoatmodjo. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- [8] Otoritas Jasa Keuangan. (2015, Mei). Bijak Ber-Elektronik Banking. [On-line]. Available: <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/DetailMateri/2> [21 September, 2022].