

## Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Mobile Banking “BTNS Mobile” dengan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ)

***User Experience Analysis of Mobile Banking Application "BTNS Mobile" with Usability Testing and User Experience Questionnaire (UEQ)***

**Riza Kartika Dewi<sup>a</sup>**

Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Mas Said Surakarta

[rizakartikadewi@gmail.com](mailto:rizakartikadewi@gmail.com)

**Yahya Ichsan Faturrohman<sup>b</sup>**

Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Mas Said Surakarta

[yahyaichsan2@gmail.com](mailto:yahyaichsan2@gmail.com)

**Rosi Aisa<sup>c</sup>**

Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Mas Said Surakarta

[rosaisa11@gmail.com](mailto:rosaisa11@gmail.com)

**Agus Setiawan<sup>d</sup>**

Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Mas Said Surakarta

[agus.setiawan@staff.uinsaid.ac.id](mailto:agus.setiawan@staff.uinsaid.ac.id)

### **ABSTRACT**

Kemajuan Mobile Banking terus berkembang melalui perkembangan teknologi, peningkatan fungsi, dan peningkatan keamanan trasnsaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi mobile banking BTNS di Indonesia melalui metode *usability test* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)* untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi mobile banking memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Hasil penelitian dengan metode *User Experience Questionnaire* nilai rata-rata menunjukkan pada skala 0,8 dengan respon positif dari pengguna BTNS Mobile, serta temuan ini memberikan gambaran mendalam mengenai kelebihan dan kelemahan aplikasi BTNS Mobile. Informasi ini dapat digunakan oleh pengembang aplikasi untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan yang diperlukan, memastikan bahwa pengguna mendapatkan pengalaman yang memuaskan dan efisien saat menggunakan layanan BTNS Mobile. Penelitian ini juga berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman dalam mengembangkan aplikasi BTNS Mobile yang berorientasi pengguna di Indonesia.

**Kata Kunci:** BTNS Mobile, User Experience Questionnaire

*Mobile banking progress continues to grow through technological developments, improved functionality, and enhanced transaction security. This study aims to explore user experience in using BTNS mobile banking application in Indonesia through usability test and User Experience Questionnaire (UEQ) methods. The results of research using the User Experience Questionnaire method showed an average value on a scale of 0,8 with a positive response from BTNS Mobile users, and these findings provide an in-depth description of the advantages and disadvantages of the BTNS Mobile application. This information can be used by app developers to make necessary improvements and enhancements, ensuring that users have a satisfying and efficient experience when using BTNS Mobile services. This research also contributes to raising awareness and understanding in developing user-oriented BTNS Mobile applications in Indonesia.*

**Keywords:** BTNS Mobile, User Experience Questionnaire

## PENDAHULUAN

Dalam lanskap digital saat ini, aplikasi mobile banking memainkan peran penting bagi masyarakat Indonesia, menawarkan pengelolaan rekening yang cepat dan efisien, transaksi perbankan yang lancar, dan kemudahan akses berbagai layanan keuangan melalui perangkat mobile bagi penggunanya. Terlepas dari kenyamanan dan kemudahannya yang disediakan oleh aplikasi perbankan seluler, pengguna biasa menghadapi hambatan yang signifikan terutama dalam hal risiko keamanan, antarmuka pengguna yang tidak intuitif, dan penggunaan aplikasi yang kompleks, berdampak pada pengalaman secara keseluruhan.

Para peneliti di bidang teknologi informasi memfokuskan upaya substansial untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi mobile banking di Indonesia, dengan menekankan perlunya dalam mengatasi tantangan-tantangan ini. Hal ini menjadi semakin penting untuk mengevaluasi antarmuka pengguna, keberlanjutan, dan kepuasan pengguna secara menyeluruh dalam mengembangkan aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara komprehensif pengalaman pengguna pada aplikasi mobile banking di Indonesia dengan pendekatan holistik, melalui pengujian penggunaan metode *usability testing* dan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

Metode *usability testing* digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian aplikasi mobile banking dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Pengujian ini pengguna diminta menyelesaikan sejumlah tugas yang mencakup berbagai aspek aplikasi, seperti melakukan registrasi dan melakukan transaksi kompleks. Observasi interaksi pengguna dengan aplikasi menunjukkan masalah dan kesulitan yang dihadapi pengguna dan memungkinkan perbaikan desain aplikasi. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan *User Experience Questionnaire* (UEQ), yaitu sebuah alat pengukuran yang telah terbukti efektif untuk mengukur persepsi dan emosi pengguna terhadap keterlibatan mereka dalam menggunakan aplikasi mobile banking. Dengan menggunakan UEQ, peneliti dapat mengidentifikasi komponen subjektif

dari pengalaman pengguna, seperti kepuasan, ketakutan, dan tingkat stimulasi yang mereka rasakan saat menggunakan aplikasi mobile banking.

Selain analisis komprehensif mengenai kekuatan dan kelemahan aplikasi yang ada, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan panduan praktis bagi para pengembang aplikasi untuk meningkatkan desain, fungsionalitas, dan keamanan aplikasi mobile banking. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan aplikasi mobile banking yang lebih baik memungkinkan nasabah memiliki pengalaman pengguna yang optimal dan memuaskan saat menggunakan layanan finansial di perangkat seluler mereka.

Penelitian sebelumnya digunakan sebagai referensi teoritis yang berkaitan dengan penelitian ini. Dengan menawarkan sejumlah aspek dan pengukuran kegunaan yang sesuai dan relevan untuk aplikasi mobile banking, tinjauan pertama yang dilakukan (Hussain et al., 2014) berupaya untuk mengatasi kekurangan evaluasi dan pengukuran kegunaan pada aplikasi mobile banking, metode tinjauan literatur sistematis (SLR) digunakan dalam tinjauan ini. Metode pendekatan SLR berfungsi sebagai kerangka kerja untuk mengidentifikasi dimensi kegunaan dan metrik kontemporer dalam literatur yang terkait dengan interaksi manusia secara mobile (*Mobile Human Interaction*), Dimensi kegunaan dan pengukuran terkini interaksi manusia komputer (*Human Computer Interaction*) serta literatur interaksi manusia seluler.

Melalui pemilihan dan peninjauan paper, penelitian ini mengidentifikasi bidang-bidang kegunaan teknik, penilaian desain, serta artikel yang menyediakan konsep dan dimensi atau pedoman desain kegunaan yang menjadi alasan utama untuk memilih publikasi terkait. Dalam tinjauan ini, menghasilkan lima aspek kegunaan dan dua belas kriteria terkait dimana setiap kriteria memiliki sub dimensi masing-masing seperti efisiensi (*efficiency*) memiliki sub dimensi kompatibilitas (*compatibility*), waktu muat (*loading time*) dan akurasi (*accuracy*), efektivitas (*effectiveness*) memiliki sub dimensi *navigation* dan *presentation*, dapat dipercaya (*trustfullness*) terdapat sub dimensi *reability* dan *privacy*, mudah dipelajari (*learnibility*) memiliki sub dimensi *familiarity* dan *simplicity*, sedangkan kepuasan pengguna dikembangkan (*user staitsfaction*) terdapat tiga sub dimensi yaitu *structured*, *guide*, dan *content*.

Elemen perspektif evaluasi dalam UEQ yang diuraikan dalam penelitian (Schrepp et al., 2017) berkontribusi pada interpretasi penilaian UX produk. Dokumen Excel berjudul "Alat Analisis Data UEQ" saat ini analisis tersbut dapat diakses dalam 17 bahasa di [www.ueq-online.org](http://www.ueq-online.org), namun keterbatasan pada benchmarking adalah tidak mengenali klasifikasi item yang berbeda, hanya satu kategori informasi pembandingan untuk semua jenis item yang berbeda. Sebagian besar data dalam estimasi ini diperoleh dari situs web atau aplikasi komersial, sehingga penggunaannya sulit dilakukan untuk produk atau aplikasi seperti game, media sosial, atau peralatan rumah tangga.

Ada banyak cara untuk memperkirakan pengalaman pengguna (UX) yang paling komprehensif adalah pengujian kemudahan penggunaan (Nielsen, 1993), dimana sifat UX dari suatu item diukur secara kuantitatif dengan menghitung jumlah masalah yang ditemukan dan jumlah waktu yang dibutuhkan pengguna dalam melakukan aktivitas. Meskipun demikian, pendekatan ini memerlukan banyak upaya termasuk menemukan peserta yang sesuai, membangun aktivitas dan sistem pengujian, serta melibatkan pekerjaan yang substansial.

### **BTNS Mobile**

PT. Bank Tabungan Negara Syariah merupakan Unit Usaha Syariah (UUS) dari Bank Tabungan Negara Konvensional sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Mulai beroprasi sejak tanggal 14 Februari 2005 dengan mengusung prinsip syariah. Aplikasi BTNS Mobile hadir sebagai solusi aplikasi untuk mempermudah transaksi layanan perbankan melalui smartphone dengan aman, cepat dan mudah serta dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa perlu datang langsung ke bank. BTNS Mobile menyediakan beragam fitur, termasuk informasi rekening, Tranfers, Virtual Acc untuk pembayaran ke lembaga yang telah bekerjasama, dan layanan nasabah (BTN, 2019).

### **User Experience Questionnaire**

*User experience questionnaire (UEQ)* merupakan kuesioner untuk mengukur pengalaman pengguna. UEQ terdiri dari 26 items pertanyaan yang disajikan kepada responden untuk mendapatkan data subjektif. Tujuan dari penggunaan kuisioner ini yaitu melakukan evaluasi pengalaman pengguna yang dirasakan terhadap suatu produk secara cepat. Terdapat enam skala pengukuran dalam UEQ, yaitu(Henim & Sari, 2020):

1. Daya tarik (*Attractiveness*): menilai pengaruh terhadap produk. Apakah pengguna menyukai atau tidak menyukai produk tersebut? Seberapa menarik kualitas suatu produk. Contoh: baik atau buruk, menarik atau tidak menarik.
2. Efisiensi (*Efficiency*): mengevaluasi probabilitas suatu produk dapat digunakan dengan cepat dan efisien, dengan mempertimbangkan kemudahan pengguna dalam mneyelesaikan tugas. Misalnya: cepat atau lambat, praktis atau tidak praktis.
3. Kejelasan (*Perspicuity*): berfokus pada kegunaan produk dan seberapa mudah pengguna dapat beradaptasi dengannya. Mengukur tingkat kejelasan dalam memahami produk. Misalnya: mudah dipahami atau sulit dipahami.

4. Ketepatan (*Dependability*): mengeksplorasi apakah pengguna merasa memegang kendali atas interaksi, menilai keamanan dan prediktabilitas produk. Mempertimbangkan keakuratan yang dirasakan pengguna melalui kendali mereka. Contoh: dapat diprediksi atau tidak diprediksi, mendukung atau mencegah.
5. Stimulasi (*Stimulation*): meneliti apakah produk menarik dan menyenangkan bagi pengguna, menilai motivasi mereka untuk terus menggunakan produknya. Mengukur tingkat motivasi pengguna selama interaksi. Contoh: bermanfaat atau kurang bermanfaat, menarik atau tidak menarik.
6. Kebauran (*Novelty*): menilai tingkat inovasi dan kreativitas dalam desain produk. Meneliti apakah kemampuan produk untuk menarik perhatian pengguna dan mengukur tingkat kreativitas dalam inovasi produk (Henim & Sari, 2020).

**Tabel 1 Bemchamrk Interval untuk Skala UEQ**

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

## METODE

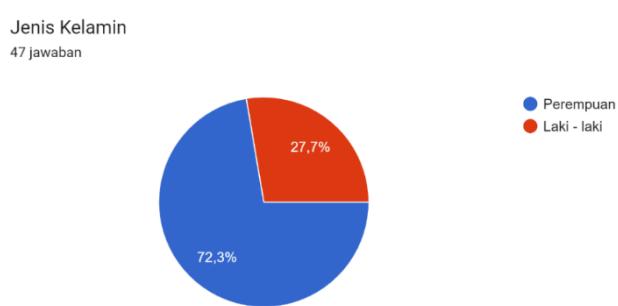
Pada tahap ini peneliti mengidentifikasi permasalahan melalui observasi awal dengan mengevaluasi rating dan tanggapan pengguna mengenai *user experience* aplikasi BTNS Mobile di Google Play store. Langkah berikutnya melibatkan studi literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang

teridentifikasi. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pengguna Mobile Banking BTN Syariah dengan sampel sebanyak 46 pengguna aplikasi BTNS Mobile.

Proses pengumpulan data dengan UEQ dimulai dari penggunaan BTNS Mobile, dimana pengguna mengisi kuesioner yang telah disebarluaskan oleh peneliti. Data yang diperoleh dari responden selanjutnya diolah dengan UEQ tools. Proses pengolahan data memasukkan data hasil kuesioner ke dalam UEQ tools, transformasi data, melakukan perhitungan rata-rata perorangan, melakukan perhitungan rata-rata setiap aspek UEQ. Hasil UEQ dianalisa untuk mendapatkan informasi *user experience* dari BTNS Mobile. Analisis data UEQ digunakan untuk menggabungkan data dari responden dan digunakan sebagai nilai masukan untuk menentukan nilai pengalaman pengguna BTNS Mobile. Koefisien yang digunakan untuk menguji data kuesioner adalah *combach alpha*, koefisien tersebut mencerminkan reliabilitas semua skala faktor UX.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengujian dengan user Experience Questionnaire



**Gambar 2. Presentase pengguna BTNS Mobile**

Secara keseluruhan, terdapat 46 responden kuesioner UEQ yang akan diuji untuk penelitian ini, dipilih dari pengguna yang menggunakan aplikasi BTNS Mobile. Kuesioner ini terdiri dari total 26 item pertanyaan dalam UEQ yang terbagi dalam 6 dimensi yaitu, Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi, dan Kebaruan. Evaluasi menggunakan metode *User Experience Questionnaire*, partisipasi melibatkan 46 responden dimana 72,3% adalah perempuan dan 27,7% adalah laki-laki dari total responden.

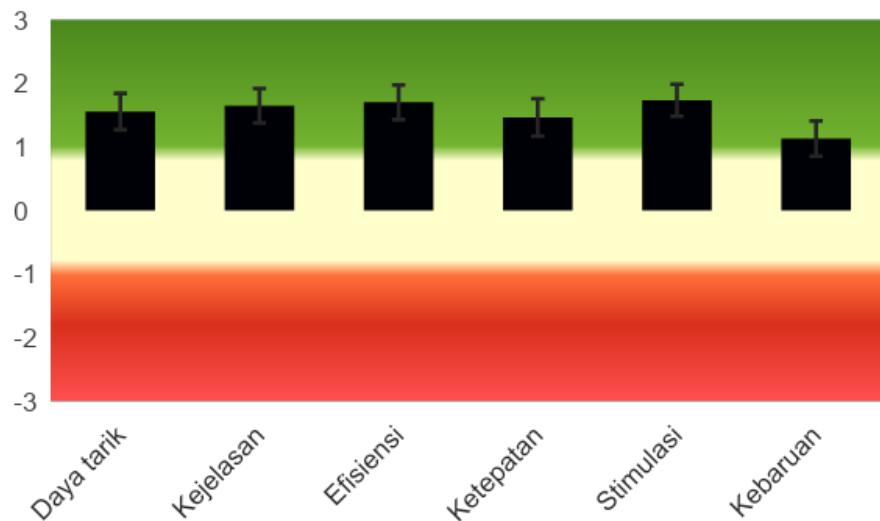
Respons terhadap kuesioner UEQ diukur menggunakan tujuh skala poin. Pada skala 4 poin, nilai 0 mewakili netralitas. Bobot nilai dimulai dari -3 untuk nilai paling negatif hingga +3 untuk nilai positif terbesar. Dalam proses penimbangan nilai, aturan pertama bobot akan bertambah dari +3 menjadi -3 jika pernyataannya positif. Untuk aturan kedua, bobot akan bertambah dari -3 menjadi +3 jika

pernyataanya negatif. Setelah menimbang setiap item pada kuesioner UEQ, rata-rata (mean), memberikan gambaran tipikal jawaban kuesioner UEQ dari 46 responden pengguna aplikasi BTNS Mobile. Hasil rata-rata tersebut digunakan untuk menyusun enam kategori mencakup daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan.

**Tabel 2 Rata-Rata UEQ Per Skala**

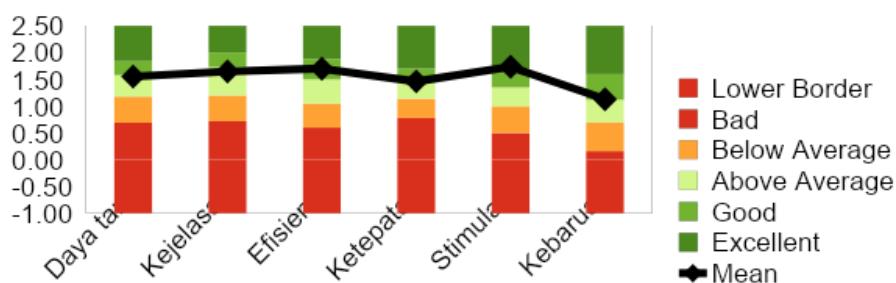
UEQ Scales (Mean and Variance)		
<b>Daya tarik</b>	1,554	0,97
<b>Kejelasan</b>	1,647	0,88
<b>Efisiensi</b>	1,701	0,89
<b>Ketepatan</b>	1,462	1,03
<b>Stimulasi</b>	1,734	0,76
<b>Kebaruan</b>	1,130	0,92

Pada skala normal ditandai dengan panah kuning, dengan nilai rata-rata berkisar antara -0,8 hingga 0,8 pada kuosiner UEQ di aplikasi BTNS Mobile. Item dengan nilai rata-rata lebih besar dari 0,8 pada skala positif/baik menggunakan panah hijau, sedangkan panah merah digunakan untuk menunjukkan valensi, dengan rata-rata kurang dari 0,8 pada skala negatif atau buruk. Berdasarkan enam faktor yang tertera pada kuesioner UEQ di aplikasi BTNS Mobile, dimensi kejelasan mencapai skor tertinggi dengan nilai rata-rata sebesar 1,734. Sementara itu, dimensi efisiensi memiliki peringkat rata-rata sebesar 1,701. Nilai mean dimensi kebaruan memiliki nilai mean sebesar 1,130. Kemudian untuk dimensi stimulasi mencapai skor rata-rata sebesar 1,734. Nilai pada dimensi akurasi memiliki nilai mean sebesar 1,462, dan dimensi daya tarik memiliki nilai mean sebesar 1,554.



**Gambar 3. Grafik Nilai Mean Skala UEQ**

Gambar di atas menggambarkan hasil rata-rata berdasarkan jawaban 46 responden survei UEQ pengguna program BTNS Mobile. Dari grafik di atas terlihat jelas bahwa para pengguna aplikasi BTNS Mobile mempunyai opini positif atau mendukung aplikasi tersebut. Berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi BTNS Mobile, tingkat kejelasan, akurasi, daya tarik, efisiensi, stimulasi dan kebaruan dinilai sangat baik. Setelah aplikasi BTNS Mobile dirata-rata, nilai yang dihasilkan dibandingkan dengan kumpulan produk yang telah dievaluasi berdasarkan data yang tersimpan pada referensi UEQ. Benchmark UEQ memiliki lima kategori tingkat pengalaman pengguna mulai dari buruk, di bawah rata-rata, di atas rata-rata, baik dan sangat baik. Nilai mean dari masing-masing variabel dibandingkan dengan rata-rata kumpulan produk pembanding. Nilai yang dihasilkan dibandingkan dengan data referensi untuk melihat relatif kualitas aplikasi BTNS Mobile Digital dibandingkan produk lainnya.



**Gambar 4. Diagram Benchmark UEQ**

Tabel 3 Hasil Perbandingan Benchmark UEQ

Scale	Mean	Comparisson to benchmark	Interpretation
<b>Daya tarik</b>	1,55	<b>Above average</b>	25% of results better, 50% of results worse
<b>Kejelasan</b>	1,65	<b>Above Average</b>	25% of results better, 50% of results worse
<b>Efisiensi</b>	1,70	<b>Good</b>	10% of results better, 75% of results worse
<b>Ketepatan</b>	1,46	<b>Above Average</b>	25% of results better, 50% of results worse
<b>Stimulasi</b>	1,73	<b>Excellent</b>	In the range of the 10% best results
<b>Kebaruan</b>	1,13	<b>Good</b>	10% of results better, 75% of results worse

Berdasarkan hasil diagram benchmark terlihat bahwa aplikasi BTN Syariah mencapai kategori yang sangat baik pada skala Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi dan Kebaruan. Pencapaian ini menjadi dasar kuat bahwa pengguna user experience pada aplikasi BTNS Mobile mencapai standar yang baik.

#### Penilaian fitur aplikasi Aladin Mobile Banking



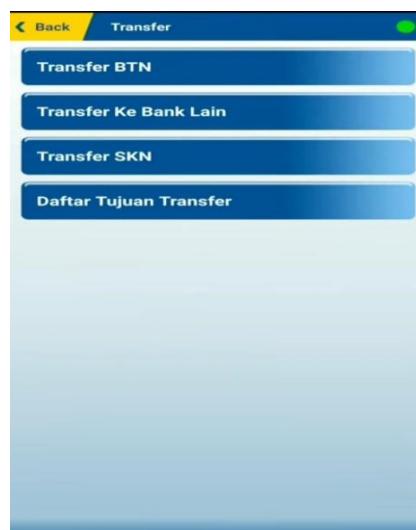
Gambar 5. Tampilan login

BTNS Mobile menampilkan menu koneksi dan pengaturan yang memudahkan pengguna untuk mengelola koneksi perangkat. Proses login hanya memerlukan pengguna dengan memasukkan password yang telah ditentukan. Selain itu, aplikasi ini sederhana dan tidak menyediakan fitur "Lupa password" yang sering diminta pengguna, sehingga pengguna harus memiliki kendali penuh terhadap keamanan akun mereka.



**Gambar 6. Tampilan Menu**

Aplikasi BTNS Mobile menyajikan tampilan menu yang inklusif, antara lain Informasi Rekening, Transfer, Pembayaran, Pembelian dan Layanan Nasabah. Dengan tampilan yang sederhana pengguna dapat dengan mudah mengakses berbagai menu tersebut, sehingga meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pengguna dalam menjelajahi aplikasi.



**Gambar 7. Tampilan Menu Transfer**

Pengguna BTNS Mobile dapat menjelajahi menu transfer pada menu pilihan yang mencakup Transfer sesama BTN, Transfer ke Bank Lain, Transfer SKN, dan Daftar Tujuan Transfer. Dalam proses ini, pengguna akan diarahkan untuk memilih bank tujuan, namun informasi kunci yang diperlukan adalah “Nomor Rekening Tujuan” untuk menyelesaikan transaksi dengan akurat.



**Gambar 8. Tampilan Menu Pembayaran**

Dalam BTNS Mobile, pengguna memiliki akses keberagam menu seperti Virtual Account untuk keperluan transaksi virtual. Pada menulayanan Telepon/HP pengguna dapat membeli pulsa telepon dengan cepat dan mudah, hanya memasukkan nomer dan melakukan pembayaran dengan sekali klik. Menu Tiket Pesawat memungkinkan pengguna untuk membeli tiket pesawat yang tersedia. Selain itu, fitur Listrik emfasilitasi pengguna dalam pembelian token listrik atau membayar tagihan bulanan listrik. Melalui menu Berbagi-Ziqwaf, pengguna dapat dengan mudah membayarkan zakat, infaq, wakaf dengan pilihan lembaga mana yang akan dituju. Menu Pelunasan Biaya Haji dan Daftar Pembayaran juga menjadi bagian dari layanan komprehensif yang ditawarkan oleh aplikasi ini.



Gambar 9. Tampilan Menu Pembelian

Penggunaan BTNS Mobile dapat dengan sangat mudah dan praktis dalam mengakses menu Pembelian yang melibatkan pengisian pulsa, pembayaran tagihan listrik, top up Link Aja, top up GO-PAY, pembelian pulsa internet, dan pencatatan daftar pembelian. Dalam meningkatkan kenyamanan, disarankan agar menu Top Up tidak perlu diakses secara ganda, sehingga pengguna tidak merasa terganggu selama proses transaksi.



Gambar 10. Tampilan Menu Layanan Nasabah

Nasabah dapat dengan mudah mengakses menu Layanan nasabah untuk membaca Inbox/pesan text atau mengubah PIN, khususnya jika pengguna mengalami kendala terkait keamanan.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil pengukuran dengan metode *User Experience Questionnaire* responen pada penelitian memberikan pandangan opini positif atau mendukung aplikasi tersebut. Hal ini terlihat dari rata-rata pada setiap skala dalam kuisioner UEQ yang mencapai 0,8 yang dianggap sebagai hasil evaluasi yang normal dan positif. Sedangkan dengan metode *user experience* (UX) menunjukkan sejumlah masalah-masalah signifikan dengan tingkat kepentingan yang bervariasi, sehingga perlu untuk diperbaiki. Dalam aplikasi BTNS Mobile memiliki kelemahan yaitu kelambatan saat proses aktivasi yang harus menggunakan pulsa sebesar 600 rupiah per SMS dengan batasan waktu aktivasi menyebabkan seringnya kegagalan proses aktivasi. Hal ini mengakibatkan kebutuhan untuk beberapa kali pengiriman SMS, yang pada akhirnya memberatkan nasabah dengan biaya pulsa yang cukup besar. Selain itu, dalam layanan BTNS Mobile setiap transaksi transfer memerlukan penggunaan Mtoken dan pulsa, sementara pengecekan mutasi hanya dapat dilakukan untuk lima kali transaksi.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, teridentifikasi kekurangan yang perlu diperbaiki dalam pelaksanaanya. Penelitian selanjutnya, disarankan untuk menganalisis dengan menggunakan teori user experience lainnya yang dapat dikembangkan. Saran untuk pelayanan kualitas kepuasan nasabah Pihak BTN Syariah perlu memperbaiki aplikasi Mbanking yang lebih baik dan userfriendly dengan fokus pada keberlanjutan sistem IT. Perlu menambah fitur-fitur yang lebih lengkap seperti informasi mutasi rekening, penjelasan dana kredit-debit tabungan, dan fitur notifikasi transaksi. Peningkatan kualitas jaringan juga diperlukan untuk menghindari gangguan teknis. Peningkatan keamanan layanan Mbanking dengan pengembangan sistem keamanan yang lebih baik seperti integrasi fitur fingerprint, serta perbaikan pada kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna layanan Mbanking diharapkan dapat membuat aplikasi lebih mudah digunakan sesuai kebutuhan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- BTN, S. (2019). *Mobile Banking BTN Syariah*. Diakses pada Oktober 2023 dari <https://www.btn.co.id/id/Syariah-Home/Syariah-Data-Sources/Product-Links-Syariah/Produk-BTN-Syariah/e-channel/E-Banking/Mobile-Banking-BTN-Syariah>
- Henim, S. R., & Sari, R. P. (2020). User Experience Evaluation of Student Academic Information System of Higher Education Using User Experience Questionnaire. *Jurnal Komputer Terapan*, 6(Vol. 6 No. 1 (2020)), 69–78. <https://doi.org/10.35143/jkt.v6i1.3582>
- Hussain, A., Abubakar, H. I., & Hashim, N. B. (2014). Evaluating mobile banking application: Usability dimensions and measurements. *Proceedings of the 6th international Conference on Information Technology and Multimedia*, 136–140.

Nielsen, J. (1993). Chapter 6: usability testing. *Usability Engineering*, 165–206.

Schrepp, M., Thomaschewski, J., & Hinderks, A. (2017). *Construction of a benchmark for the user experience questionnaire (UEQ)*.