
Usability Evaluation of the Mobile Banking Application By Hijra Bank Using the User Experience Questionnaire Method

Agus Setiawan¹ Talitha Dwi Yumna Rudiantna²

Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Mas Said Surakarta
Jl. Pandawa, Dusun IV, Pucangan, Kec. Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah
57168

¹agus.setiawan@staff.uinsaid.ac.id

²talithadwiy@gmail.com

ABSTRACT

The rapid growth of mobile banking technology requires special attention to user experience so that applications can be used efficiently and satisfactorily. App users perform a series of tasks designed to cover the app's key features, while researchers observe and record responses, difficulty, and time required to complete the tasks. The results of usability testing provide in-depth insight into the specific problems users face when using the Hijra Bank mobile banking application. Next, the User Experience Questionnaire (UEQ) is used to measure qualitative aspects of user experience, such as satisfaction, fear, stimulation, and concentration. Data from UEQ is used to identify design elements that contribute positively or negatively to the user experience. The results of this research provide an in-depth view of the strengths and weaknesses of the mobile banking application by Hijra Bank in Indonesia. This information can be used by application developers to make necessary improvements and improvements, ensuring that users have a satisfactory and efficient experience when using mobile banking services by Hijra Bank. This research also contributes to increasing awareness and understanding in the development of user-oriented mobile banking applications by Hijra Bank in Indonesia.

Keywords : *Mobile Banking Hijra Bank, Usability Testing, User Experience Questionnaire*

PENDAHULUAN

Dalam era digital yang terus berkembang, aplikasi mobile banking dapat diakses mudah melalui perangkat seluler, pengguna dapat mengelola keuangan mereka, melakukan transaksi perbankan, dan mengakses berbagai layanan finansial dengan cepat dan efisien. Namun, di balik kenyamanan dan kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi mobile banking, terdapat tantangan signifikan yang dihadapi pengguna sehari-hari. Untuk mengatasi tantangan ini, penelitian tentang pengalaman pengguna aplikasi mobile banking di Indonesia telah menjadi fokus utama dalam bidang teknologi informasi.

Penilaian mendalam tentang antarmuka pengguna, keberlanjutan, dan kepuasan pengguna menjadi penting dalam merancang aplikasi yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji

pengalaman pengguna pada aplikasi mobile banking di Indonesia dengan pendekatan yang holistik, yaitu melalui penggunaan metode usability testing dan User Experience Questionnaire (UEQ).

UEQ adalah alat pengukuran yang telah terbukti efektif dalam menggali persepsi dan emosi pengguna terhadap pengalaman pengguna aplikasi. Dengan menggunakan UEQ, peneliti dapat mengidentifikasi aspek-aspek kualitatif dari pengalaman pengguna, termasuk kepuasan, ketakutan, dan tingkat stimulasi yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan aplikasi mobile banking.

Hasil penelitian ini tidak hanya akan memberikan pandangan mendalam tentang kekuatan dan kelemahan aplikasi yang ada, tetapi juga memberikan panduan praktis bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan desain, fungsionalitas, dan keamanan aplikasi mobile banking. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan aplikasi mobile banking yang lebih baik, memastikan bahwa pengguna memiliki pengalaman pengguna yang optimal dan memuaskan saat menggunakan layanan finansial melalui perangkat seluler.

TINJAUAN PUSTAKA

PT. Hijra Bank adalah Bank Syariah yang beroperasi secara digital dalam menyediakan layanan perbankan dengan menerapkan prinsip berlandaskan syariat islam. Hijra Bank merupakan Bank digital pertama di Indonesia dari kelompok non bank umum. Transformasi menjadi bank digital dilakukan setelah menjadi bagian dari Alami Group. Hijra bank sebelumnya bernama BPRS Cempaka Al Amin dan diakuisisi Alami Group pada tahun 2021. CEO Alami Group Dima Djani mengatakan, Bank Hijra akan difokuskan menggarap segmen urban muslim dan menjawab tantangan para komunitas muslim. Persiapan hingga akhirnya bank ini resmi diluncurkan memakan waktu yang panjang karena Alami Group sebagai pemilik ingin membangun bank digital dengan pondasi yang kuat sehingga bisa tumbuh berkelanjutan ke depan.

User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan salah satu metode usability testing untuk mengumpulkan data kuantitatif tentang impresi pengguna mengenai pengalaman pengguna pada suatu produk. User Experience Questionnaire (UEQ) mempunyai 6 skala dengan total 26 item yaitu :

1. Daya Tarik (Attractiveness) yaitu menunjukkan kesan keseluruhan dari suatu produk. Suka atau tidaknya pengguna dengan produk.
2. Kejelasan (Perspicuity) yaitu menunjukkan kemudahan produk memberikan kesan familiar bagi pengguna.
3. Efisiensi (Efficiency) yaitu menunjukkan seberapa cepat pengguna mencapai tujuannya tanpa tindakan yang tidak diperlukan.
4. Ketepatan (Dependability) yaitu menunjukkan apakah dalam menggunakan produk, pengguna Hijra Mobile dapat mengontrol interaksinya.
5. Stimulasi (Stimulation) yaitu menunjukkan seberapa baik suatu produk dapat menimbulkan rasa senang dan memotivasi pemakainya.
6. Kebaruan (Novelty) yaitu menunjukkan seberapa inovatif dan kreatif suatu produk.

METODE PENELITIAN

Pada tahap ini peneliti mengidentifikasi masalah melalui wawancara singkat dengan beberapa pengguna aplikasi Hijra Bank. Selain itu peneliti juga melakukan observasi awal dengan melihat rating serta tanggapan pengguna mengenai user experience aplikasi Hijra bank mobile melalui Google Play store. Selanjutnya dilakukan studi literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang telah ditemukan untuk mencari sumber teori yang relevan dengan temuan masalah user experience pada aplikasi Hijra bank mobile. Teori yang digunakan bersumber dari jurnal penelitian terdahulu, buku, serta berbagai sumber informasi yang terdapat pada internet. Berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan, peneliti memutuskan untuk menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) sebagai landasan dalam menyelesaikan penelitian.

Pengumpulan data secara kuantitatif dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang disusun berdasarkan metode UEQ. Kuesioner berisi parameter yang di adopsi dari 6 skala UEQ yang berisi 26 atribut pertanyaan. Dalam penelitian ini digunakan kuesioner versi Bahasa Indonesia yang dikembangkan oleh Santoso dalam penelitiannya pada tahun 2016 untuk memudahkan responden dalam tahap pengisian kuesioner.

Schrepp (2015) menjelaskan jumlah responden yang memberikan hasil cukup stabil dan valid adalah responden dengan kisaran jumlah 20-30. Berdasarkan hal tersebut peneliti melibatkan 48 responden pengguna aplikasi Hijra Mobile untuk mengantisipasi apabila terdapat jawaban yang tidak valid yang menyebabkan data tidak bisa digunakan. Pada saat pengumpulan data, responden akan diberikan kuesioner secara online melalui Google Form dan dipersilahkan bertanya apabila terdapat pertanyaan yang sulit atau tidak dapat dipahami.

Selanjutnya pengumpulan data secara kualitatif yang dilakukan untuk mengukur permasalahan usability pada aplikasi Hijra Mobile menggunakan metode Heuristic Evaluation. Heuristic Evaluation (HE) adalah metode yang dipakai untuk mendapatkan titik permasalahan usability dalam suatu desain user interface. Jacob Nielsen dan Rolf Molich mengembangkan Heuristic Evaluation untuk menilai suatu website. Mereka berhasil mengembangkan 10 prinsip usability yang juga disebut dengan Nielsen's Heuristic yang telah banyak digunakan dalam evaluasi sebuah sistem atau aplikasi. Setelah pengumpulan data, selanjutnya melakukan pengujian dengan metode UEQ. Hasil penilaian oleh 48 responden menggunakan User Experience Questionnaire akan diuji menggunakan analysis tools yang telah tersedia pada metode UEQ. Tools yang digunakan berupa dokumen excel yang dapat mengelola data dan menghasilkan visualisasi diagram dari hasil perhitungan keenam skala UEQ dan akan digunakan untuk membuat saran rekomendasi perbaikan pada aplikasi Hijra Bank Mobile. Selanjutnya Pengujian dengan Metode Heuristic Evaluation, analisa dan rekomendasi desain, dan pengujian rekomendasi desain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

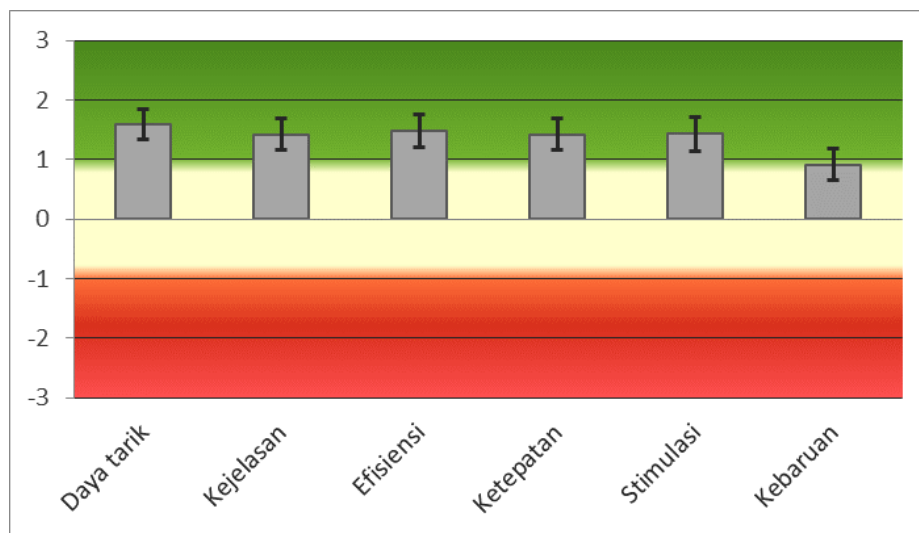
Pengujian dengan user Experience Questionnaire

Evaluasi dengan metode User Experience Questionnaire melibatkan terdapat 48 responden. Jawaban yang telah terkumpul kemudian dikonversi dengan menghitung nilai

tiap item atau pertanyaan sehingga menghasilkan nilai mean pada masing-masing skala UEQ menggunakan analysis tools.

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	1,596	0,78
Kejelasan	1,420	0,84
Efisiensi	1,479	0,94
Ketepatan	1,420	0,84
Stimulasi	1,436	1,01
Kebaruan	0,915	0,81

Tabel 1 Rata-Rata UEQ Per Skala



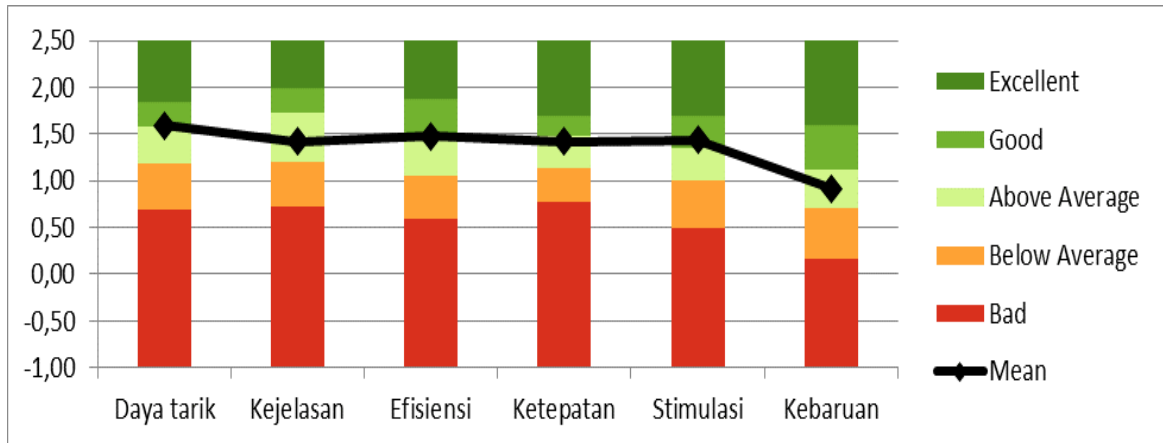
Gambar 1. Grafik Nilai Mean Skala UEQ

Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada gambar 1 diatas dapat dilihat bahwa skala Daya Tarik mendapatkan rata-rata 1.596, untuk skala Kejelasan mendapatkan rata-rata 1.420, untuk skala Efisiensi mendapatkan rata-rata 1.479, skala Ketepatan mendapatkan rata-rata 1.420, skala Stimulasi mendapatkan rata-rata 1.436, dan skala Kebaruan mendapatkan rata-rata 0.915. Apabila nilai mean atau rata-rata yang didapatkan di antara -0,8 hingga 0,8 menunjukkan evaluasi yang kurang lebih netral, jika mean > 0,8 menunjukkan evaluasi positif, dan jika mean < -0,8 menunjukkan evaluasi negatif. Dari hasil rata-rata Hijra Bank menghasilkan hasil evaluasi yang positif.

Setelah mendapatkan nilai mean untuk aplikasi Hijra Bank, selanjutnya nilai yang telah diperoleh dibandingkan dengan kumpulan produk yang telah dievaluasi menggunakan data yang tersimpan pada benchmark UEQ. Benchmark pada UEQ mempunyai lima kategori level user experience yang dimulai dari kategori Buruk, Dibawah rata-rata, Diatas rata-rata, Baik, sampai dengan Sangat baik.

Nilai rata-rata (mean) masing-masing variabel dibandingkan dengan nilai rata-rata kumpulan produk pada benchmark. Perbandingan nilai yang didapatkan dengan data pada

benchmark dilakukan untuk melihat kualitas relatif aplikasi Hijra Bank dibandingkan produk lainnya.



Gambar 2. Diagram Benchmark UEQ

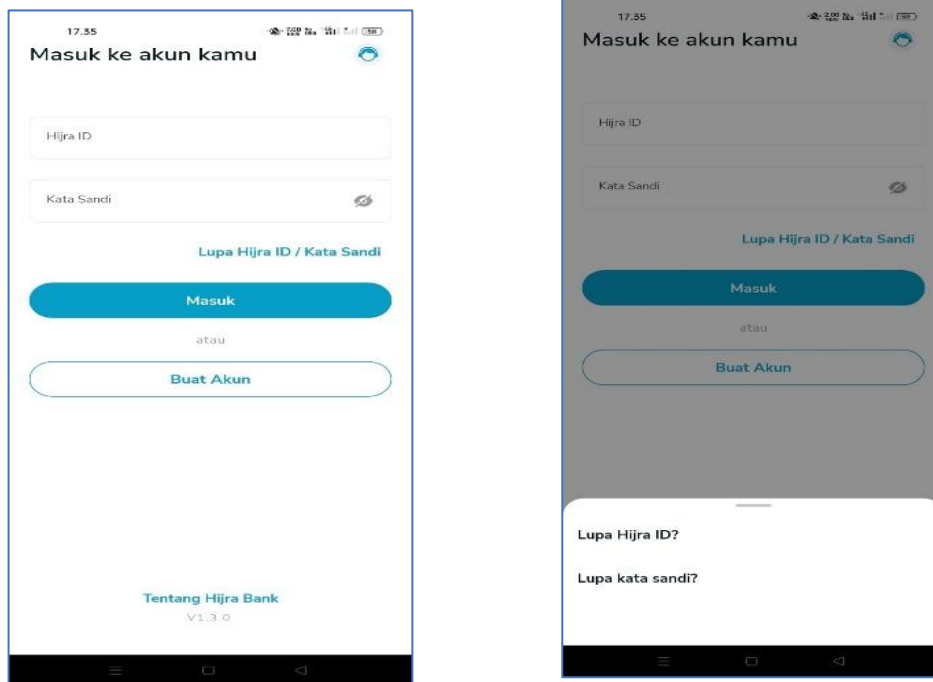
Scale	Comparison to benchmark	Interpretation
Daya tarik	Good	10% of results better, 75% of results worse
Kejelasan	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Efisiensi	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Ketepatan	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Stimulasi	Good	10% of results better, 75% of results worse
Kebaruan	Above Average	25% of results better, 50% of results worse

Tabel IV

Hasil Perbandingan Benchmark UEQ

Berdasarkan hasil diagram benchmark dapat dilihat bahwa aplikasi Hijra Bank pada skala Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, dan Kebaruan mendapatkan hasil dengan kategori di atas rata-rata. Untuk skala Daya Tarik dan Stimulasi mendapatkan hasil dengan kategori Baik. Hal ini mendasari jika user experience pada aplikasi Hijra Bank sudah cukup baik dan tidak memerlukan banyak perbaikan.

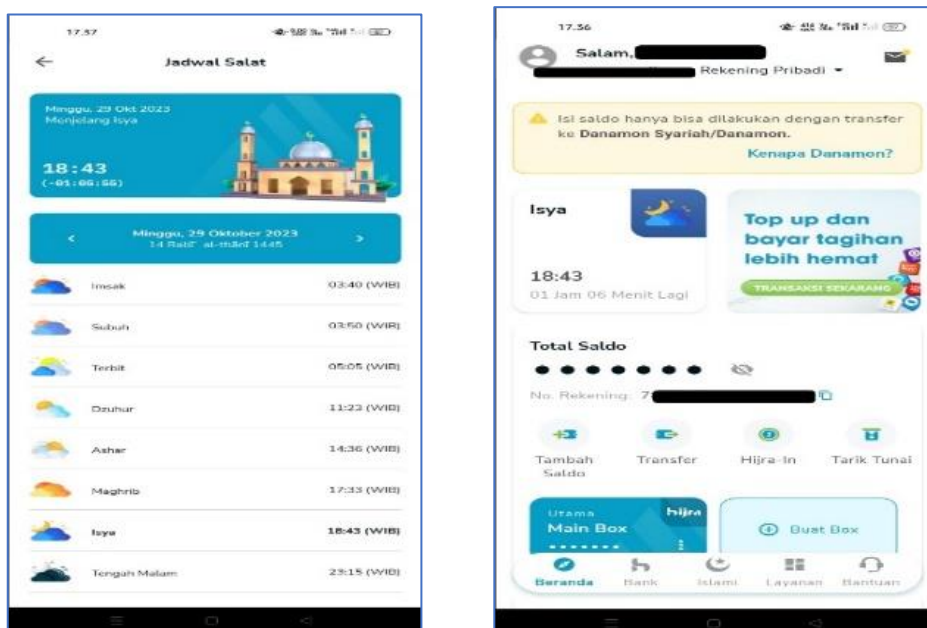
Fitur-fitur dalam Hijra Bank



Gambar 3 Tampilan Login Aplikasi

Pada tampilan login Hijra Bank, terdapat menu masuk dan buat akun. Jika sudah memiliki akun, login dengan memasukkan Hijra ID dan Kata sandi. Terdapat fitur Lupa Hijra ID dan Lupa Kata Sandi yang akan memudahkan pengguna mengetahui apa yang harus dilakukan saat pengguna lupa Hijra ID atau Kata sandi.

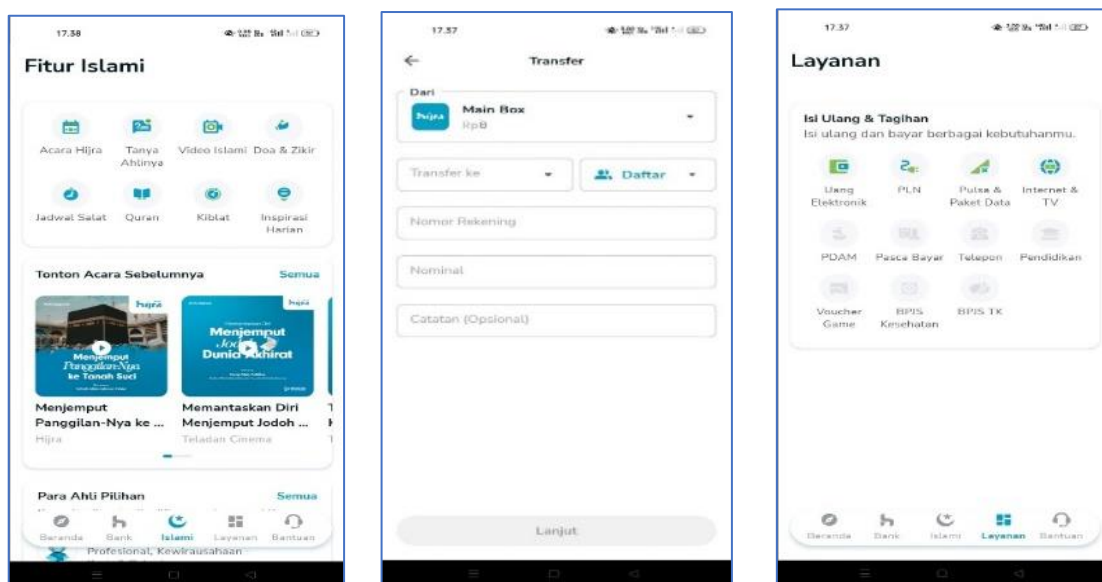
Gambar 4 Tampilan Beranda Aplikasi



Selanjutnya tampilan Beranda aplikasi Hijra Bank, beranda menampilkan berbagai kategori menu yang mudah dipahami. Tampilan beranda cukup informatif dengan menampilkan informasi nama dan saldo pengguna. Selain itu terdapat jadwal waktu sholat yang sangat membantu pengguna muslim. Pada bagian bawah terdapat menu utama yang sering digunakan pengguna seperti beranda, bank, islami, layanan, bantuan dan dapat diakses pada halaman lain sehingga memudahkan pengguna menuju halaman yang diinginkan.

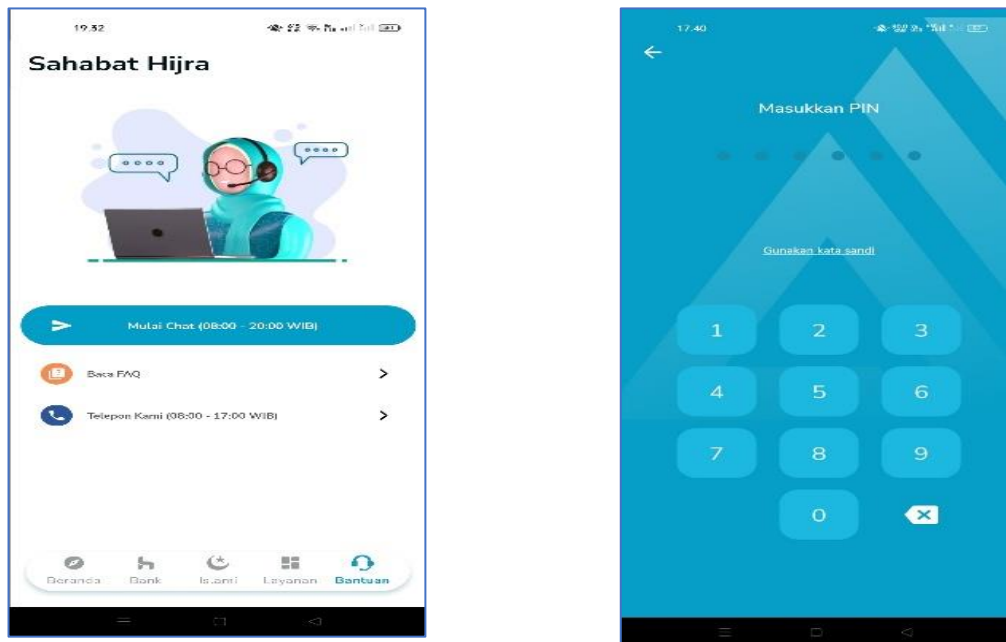
Gambar 5 Tampilan Halaman Aplikasi

Selanjutnya halaman Bank yang berisi informasi saldo, no. rekening, tambah saldo, transfer, hijra-in, dan tarik tunai seperti terdapat pada beranda.



Gambar 6 Tampilan Fitur Aplikasi

Salah satu fitur yang menarik dan berbeda dari aplikasi mobile banking lain dari aplikasi Hijra Bank yaitu Fitur Islami Acara Hijra, Tanya Ahlinya, Video Islami, Doa & Zikir, Jadwal Salat, Quran, Kiblat, dan Inspirasi Harian yang sangat membantu pengguna. Aplikasi Hijra Bank memiliki menu "Layanan" dengan menu transaksi Uang Elektronik, PLN, Pulsa & Paket Data, Internet & TV, PDAM, Pasca Bayar, Telepon, Pendidikan, Voucher Game, BPJS Kesehatan, dan BPJS TK yang cukup mudah dipahami.



Gambar 7 Tampilan Menu Bantuan

Yang terakhir yaitu menu Bantuan yang dapat digunakan saat pengguna memerlukan bantuan atau mendapat suatu kendala. Bantuan berisi beberapa alternatif pilihan yang dapat dipilih oleh pengguna. Pada menu ini juga terdapat “FAQ” yang berisi pertanyaan umum yang dapat diakses oleh pengguna. Setelah 2 menit aplikasi tidak digunakan, diperlukan login kembali dengan memasukkan PIN. Hal ini sangat berguna yang membuat pengguna merasa aman.

Pe *Equation Editor* atau *MathType add-on*. Jangan *copy paste* persamaan dari file lain yang berbentuk pdf atau jpg. Penomoran persamaan ditulis rata kanan dengan angka arab di dalam tanda kurung. Contoh penulisan persamaan dapat dilihat di Persamaan (1) berikut ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan pengukuran user experience questionnaire yang dilakukan pada aplikasi mobile banking by hijra bank dengan metode User Experience Questionnaire (UEQ) mendapatkan hasil yang sebagian besar skalanya masuk dalam kategori baik. Dimana untuk skala Daya Tarik mendapatkan rata-rata 1.596, untuk skala Kejelasan mendapatkan rata-rata 1.420, untuk skala Efisiensi mendapatkan rata-rata 1.479, skala Ketepatan mendapatkan rata-rata 1.420, skala Stimulasi mendapatkan rata-rata 1.436, dan skala Kebaruan mendapatkan rata-rata 0.915.

Dalam hal ini berdasarkan hasil rata-rata Hijra Bank menghasilkan hasil evaluasi yang positif, Sedangkan pada pengukuran menggunakan Heuristic Evaluation (HE) yang melibatkan 3 orang evaluator, didapati pemberian severity ratings (tingkat keparahan) serta saran perbaikan untuk permasalahan yang ditemukan. Evaluator yang terlibat dalam penelitian ini merupakan seorang ahli dan memiliki pengalaman dibidang desain grafis, perancangan user interface, serta pembangunan aplikasi. Evaluator juga memiliki karir

atau pekerjaan di bidang yang berbeda sehingga dapat memberikan evaluasi dari berbagai sudut pandang.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya yaitu: Agar peningkatan angka nasabah serta pengguna aplikasi mobile banking by hijra bank, hal yang perlu dilakukan dan ditingkatkan yakni berupa tingkatan yang lebih dinamis dalam hal mempromosikan dan memajukan produk dan layanan hijra bank terhadap penggunanya sehingga dapat menarik minat pengguna dalam memanfaatkan administrasi layanan mobile banking by hijra bank tersebut. Guna memperbaiki kualitas dari mobile banking by hijra bank serta untuk meminimalisir adanya beberapa hambatan dan kesalahan dalam bertransaksi, maka perlu adanya peningkatan dalam mengembangkan fitur-fitur atau menu terbaru agar dapat terbaca jelas sehingga pengguna tidak kesulitan dalam mengakses mobile banking by hijra bank tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- A. A. I. I. Paramitha, G. R. Dantes, and G. Indrawan, "The evaluation of web based academic progress information system using heuristic evaluation and user experience questionnaire (UEQ)," Proc. 3rd Int. Conf. Informatics Comput. ICIC 2018, Oct. 2018, doi: 10.1109/IAC.2018.8780430.
- A. D. M. Dourado and D. E. Canedo, "Usability heuristics for mobile applications a systematic review," 2018.
- A. Hinderks, M. Schrepp, F. J. Domínguez Mayo, M. J. Escalona, and J. Thomaschewski, "Developing a UX KPI based on the user experience questionnaire," Comput. Stand. Interfaces, vol. 65, pp. 38–44, Jul. 2019, doi: 10.1016/J.CSI.2019.01.007.
- M. Schrepp, J. Thomaschewski, and A. Hinderks, "A Benchmark for the Short Version of the User Experience Questionnaire.," researchgate.net, 2018, doi: 10.5220/0007188303730377
- (Anisa & Marleen, 2023; Dewi et al., 2023; Farlian & Ridwansyah, 2023; Ngafifi, 2014; Nurjanah et al., 2023; Pangestu, 2022; Surahman et al., 2021; Wahyudi & Pambudi, 2022; Wijaya et al., 2021; Yuwono et al., 2019) Anisa, R., & Marleen, O. (2023). *Analisis Usability Aplikasi Hijra Bank Berbasis ISO 9241-11 dengan Menggunakan Metode Partial Least Square (PLS)*. 14–23. <https://doi.org/10.30864/eksplora.v12i1.1005>
- Dewi, R. K., Faturrohman, Y. I., Aisa, R., & Setiawan, A. (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), 262–275. <https://doi.org/10.58326/jurnallisyabab.v4i2.201>
- Farlian, G. F., & Ridwansyah, R. (2023). The Method User Experience Questionnaire Analysis of Identitas Kependudukan Digital Application. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 25(2), 128–134. <https://doi.org/10.31294/p.v25i2.2353>
- Ngafifi, M. (2014). Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi*, 2(1), 33–

47. <https://doi.org/10.21831/jppfa.v2i1.2616>
- Nurjanah, R., Jalaludin, Bahri, S., & Nurbaeti, A. (2023). Analisis Kinerja Keuangan Bank BJB Syariah. *EKSIBANK (Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan)*, 7(2), 196–209.
- Pangestu, D. (2022). Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile. *Jurnal Muamalat Indonesia - Jmi*, 2(2), 72–86. <https://doi.org/10.26418/jmi.v2i2.58961>
- Surahman, M., Widiyasono, N., & Gunawan, R. (2021). Analisis Usability dan User Experience Aplikasi Konsultasi Kesehatan Online Menggunakan System Usability Scale dan User Experience Questionnaire. *Jurnal Siliwangi Seri Sains Dan Teknologi*, 7(1), 1–8.
- Wahyudi, R., & Pambudi, D. S. (2022). Digital Zakat Payment: User Experience of Islamic Bank in Indonesia. *At-Taqaddum*, 14(2), 61–70. <https://doi.org/10.21580/at.v14i2.14252>
- Wijaya, I. N. S. W., Santika, P. P., Iswara, I. B. A. I., & Arsana, I. N. A. (2021). Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(2), 217–226. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2020762763>
- Yuwono, R., Wibowo, A., Wijoyo, S. H., & Rokhmawati, R. I. (2019). Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Dengan Menggunakan Usability a dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(6), 5666–5673.