

## **Evaluasi *User Experience* Aplikasi Digital Banking Jenius Menggunakan Metode *User Experience* Questionnaire (UEQ)**

**Anindya Dewi Nariswari<sup>1\*</sup>, Asif Faroqi<sup>2</sup>, Tri Lathif Mardi Suryanto<sup>3</sup>**  
 Sistem Informasi, UPN "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia  
 \*e-mail *Corresponding Author*: 19082010060@student.upnjatim.ac.id

### *Abstract*

*Current technological developments are a challenge for all business sectors, including banking, to improve services to be more efficient, thus providing encouragement for banks to continue to develop. Jenius is the first pioneer of digital banking in Indonesia. Researchers saw several complaints from Jenius users, such as complaints regarding slow applications, QR scans, e-wallet top ups and transactions. This research aims to evaluate the user experience of the Jenius application. In this study, researchers used the User Experience Questionnaire (UEQ) method to measure user experience. The results of the measurements show that all UEQ measurement scales have a mean value above 0.80, which means positive evaluation results, in accordance with the mean evaluation assessment of the UEQ method. Meanwhile, benchmark results for the Jenius application compared to other applications show two scales that have above average benchmark values, namely the clarity scale and the accuracy scale. This shows that the Genius application is good enough to meet user needs, but still requires improvement on both scales.*

**Keywords:** *User experience; Digital banking; Jenius Application; User Experience Questionnaire*

### **Abstrak**

Perkembangan teknologi saat ini menjadi tantangan bagi semua sektor bisnis termasuk perbankan untuk meningkatkan layanan menjadi lebih efisien, sehingga memberi dorongan pada bank untuk terus berkembang. *Jenius* merupakan aplikasi pelopor pertama bank digital di Indonesia. Peneliti melihat beberapa keluhan pengguna *Jenius* seperti keluhan terkait lambatnya aplikasi, *Scan QR*, *top up e-wallet*, dan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi *Jenius*. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengukur pengalaman pengguna. Hasil dari pengukuran menunjukkan seluruh skala pengukuran UEQ memiliki nilai mean diatas 0.80 yang berarti hasil evaluasi positif, sesuai dengan penilaian evaluasi mean pada metode UEQ. Sedangkan, hasil *benchmark* aplikasi *Jenius* dibandingkan aplikasi lain menunjukkan dua skala yang memiliki nilai *benchmark above average*/diatas rata-rata yaitu skala kejelasan dan skala ketepatan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *Jenius* sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna, namun masih memerlukan perbaikan pada kedua skala tersebut.

**Kata kunci:** *Pengalaman pengguna; Perbankan digital; Aplikasi Jenius; User Experience Questionnaire*

### **1. Pendahuluan**

Teknologi yang semakin berkembang didasari oleh prasarana dan sarana yang memadai menunjukkan bahwa informasi kini sudah menjadi kebutuhan utama dalam kehidupan masyarakat sehari-hari [1]. Munculnya perangkat komputasi *mobile*, seperti tablet, *smartphone*, dan inovasi lainnya berdampak signifikan terhadap perilaku konsumen. Kondisi ini menjadi tantangan bagi semua sektor bisnis termasuk perbankan untuk meningkatkan layanan menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga memberi dorongan pada bank untuk terus berkembang [2].

Awal mula masuknya teknologi digital ke dalam dunia perbankan telah membawa perubahan paradigma dalam perbankan dan menciptakan apa yang sekarang disebut sebagai Perbankan Digital (*Digital Banking*) [3]. Digitalisasi perbankan memiliki makna yang lebih luas, antara lain memenuhi kebutuhan konsep pada bisnis perbankan, memberikan layanan terkini

untuk memperkuat perilaku transaksi nasabah [4]. Hal ini membantu nasabah bank mengakses produk perbankan dan menggunakan layanan perbankan melalui *platform online/elektronik*, berkat seluruh aktivitas perbankan yang didigitalkan untuk menggantikan kehadiran fisik bank, sehingga menghilangkan kebutuhan nasabah untuk mengunjungi cabang [5].

Jenius ini didirikan pada tanggal 11 Agustus 2016 dan merupakan aplikasi perbankan digital dari Bank BTPN yang merupakan pelopor pertama bank digital di Indonesia yang proses pendaftaran dan buka rekeningnya dapat dilakukan secara online lewat aplikasi *smartphone*. Bank digital ini telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta tabungan dan deposito juga telah dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) [6].

Berdasarkan observasi dari ulasan tiap pengguna aplikasi jenius yang terdapat pada *play store*, dapat diidentifikasi bahwa aplikasi jenius ini merupakan aplikasi digital banking yang mudah digunakan dan banyak sekali fitur yang dapat membantu pengguna dalam mengelola keuangan serta dengan satu aplikasi, pengguna dapat mengisi ulang ke berbagai *e-wallet* dan melakukan transfer tanpa biaya ke bank lain. Namun, masih terdapat beberapa keluhan dan kendala yang dirasakan oleh pengguna pada saat menggunakan aplikasi. Hal ini terlihat saat pengguna membuka aplikasi dan memverifikasikan sidik jari ataupun memasukan pin performa aplikasi berjalan lambat. Aplikasi terkadang juga macet saat pengguna ingin melakukan *Scan QR* atau *Scan QRIS* untuk melakukan pembayaran. Lalu, saat pengguna ingin melakukan transaksi maupun top up *e-wallet* tertentu terkadang gagal, dan tidak ada penjelasan terkait gagalnya transaksi tersebut.

Terkait dengan keluhan yang telah dijelaskan sebelumnya, membuktikan bahwa kualitas layanan aplikasi perbankan digital Jenius masih belum optimal. Aplikasi Jenius dinilai memiliki *user interface* yang bagus dan menarik serta memiliki keunikan yang berbeda dari aplikasi digital banking lainnya karena memiliki berbagai macam fitur [19]. Meskipun *user interface* merupakan bagian yang sangat penting dalam desain, tetapi penting juga untuk memperhatikan *user experience* dari keseluruhan kualitas UI karena *user experience* mencakup apakah sistem mudah dipelajari, efisien saat digunakan, menyenangkan, membantu pengguna mendapatkan informasi dan sebagainya [20]. Meskipun relevan untuk mengevaluasi pengalaman jangka pendek, mengingat perubahan dinamis dari tujuan dan kebutuhan pengguna yang terus meningkat, penting juga untuk mengetahui bagaimana dan mengapa pengalaman berkembang dari waktu ke waktu [21].

Oleh karena itu, untuk mengetahui hasil pengalaman pengguna dan meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi perbankan digital Jenius, perlu dilakukan evaluasi pengalaman pengguna untuk mengetahui aspek pengalaman pengguna mana saja yang perlu ditingkatkan. Metode evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ) yaitu suatu metode pengujian atau evaluasi pengalaman pengguna yang dipahami sebagai kesan keseluruhan dari pengalaman pengguna ketika Interaksi Pengguna dengan suatu produk mencakup aspek pragmatis dan hedonis [7]. Tujuan dari UEQ sendiri adalah untuk melakukan pengukuran *user experience* secara langsung dan cepat [8]. UEQ sendiri memiliki keunggulan dibandingkan *framework* SUMI, SUS, dan SUPR-Q di mana metode UEQ memberikan gambaran yang lengkap mengenai *user experience*, berdasarkan dari aspek kegunaan hingga pengalaman pengguna, serta dilengkapi serta dilengkapi dengan alat analisis data untuk menafsirkan penilaian secara akurat [9].

## 2. Tinjauan Pustaka

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hidayat & Utomo [10] yang sejalan dengan penelitian ini yaitu melakukan pengukuran *user experience* sistem pada modul online adaptif menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Skala yang digunakan pada penelitian ini yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan. Hasil dari penelitian menunjukkan hasil diatas (0,80) yang berarti positif pada kelima skala, kecuali skala kebaruan yang mendapat nilai netral (0,775) yaitu diantara -0.80 dan 0.8.

Serta penelitian yang dilakukan oleh I. D. Sabukunze & A. Arakaza [11] yaitu melakukan analisis *user experience* aplikasi *mobile Grab*, khususnya pada pengguna layanan makanan atau *Grab food* dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Skala yang digunakan pada penelitian ini yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan. Temuan menunjukkan indikasi yang baik dari pengalaman pengguna aplikasi *Grab* karena semua nilai skala di atas 0,80 yang berarti hasil evaluasi positif.

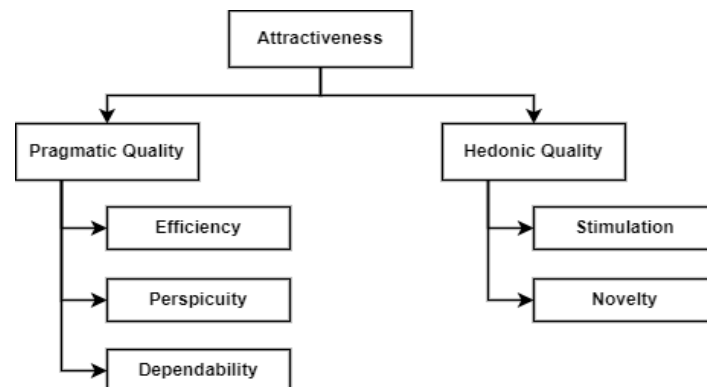
Penelitian ini dilakukan mengacu dari penelitian Hidayat & Utomo [10] serta I. D. Sabukunze & A. Arakaza [11], Dimana menggunakan metode *User Experience Questionnaire*

(UEQ) untuk mengukur pengalaman pengguna. Terdapat perbedaan pada objek penelitian, dimana penelitian ini menggunakan aplikasi digital banking Jenius sebagai objek penelitian.

### 3. Metodologi

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner untuk menganalisis aplikasi digital banking Jenius berdasarkan metode *User Experience Questionnaire*. Tujuan utama UEQ yaitu untuk memungkinkan pengukuran pengalaman pengguna yang cepat dan langsung [12]. UEQ dibangun secara empiris dan 6 skala yang mewakili aspek UX yang paling penting untuk rangkaian produk yang lebih besar yang dihasilkan dari konstruksi [13].

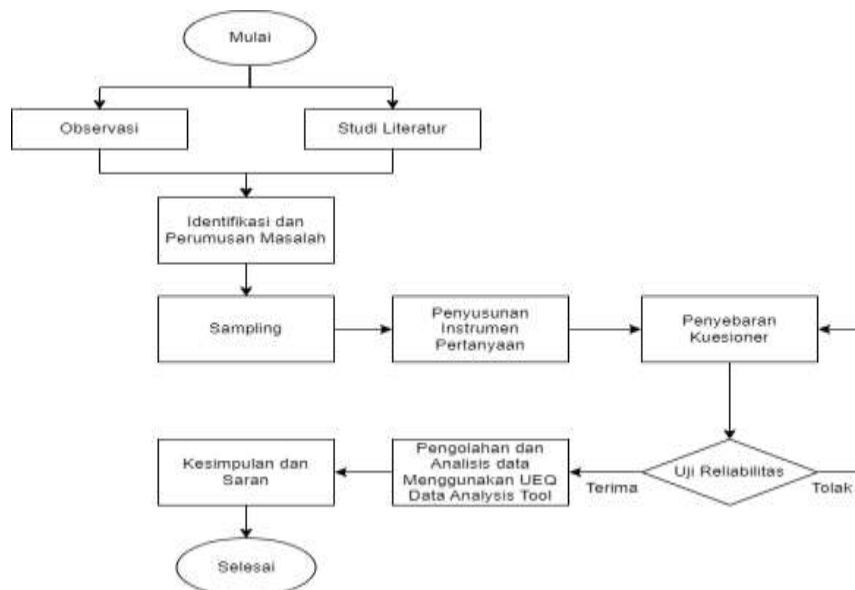
UEQ terbagi dalam tiga aspek, yaitu Daya tarik (*attractiveness*) adalah aspek utama yang menjadi aspek murni dari persepsi pada daya tarik pengguna. Kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*) dan ketepatan (*dependability*) merupakan aspek kualitas pragmatis (berfokus pada tujuan kegunaan), sedangkan stimulasi (*stimulation*) dan kebaruan (*novelty*) merupakan aspek kualitas hedonis (berfokus pada tujuan pengalaman pengguna).



Gambar 1. Struktur Skala UEQ

UEQ berisi 6 skala dengan 26 item:

- 1) Daya Tarik: Kesan pengguna dari keseluruhan terhadap produk, menyukai atau tidak menyukai produk?
- 2) Kejelasan: Apakah pengguna mudah untuk menggunakan produk tersebut?
- 3) Efisiensi: Apakah pengguna dapat menyelesaikan tugas tanpa usaha yang berlebihan?
- 4) Ketergantungan: Apakah pengguna merasa memiliki kendali atas interaksi?
- 5) Stimulasi: Apakah penggunaan produk memotivasi dan menarik?
- 6) Kebaruan: Apakah produknya kreatif dan inovatif?



Gambar 2. Alur Penelitian

Alur dalam penelitian ini yaitu: (1) Melakukan Observasi dan Studi Literatur, (2) Melakukan Identifikasi dan Perumusan masalah, (3) Penentuan populasi dan sampel, (4) Penyusunan Instrumen Pertanyaan, (5) Penyebaran kuesioner, (6) Uji Reliabilitas, (7) Pengolahan dan Analisis data menggunakan UEQ data analysis tool, (8) Pembuatan kesimpulan dan saran.

**3.1 Populasi dan Sampling**

Populasi pada penelitian ini berdasarkan dari pengguna aplikasi digital banking Jenius. Sampel pada penelitian ini akan diambil secara acak dari populasi tanpa memperhatikan strata dalam populasi tersebut atau dapat disebut dengan Teknik *simple random sampling* [14]. Menurut Schrepp untuk mengevaluasi suatu produk maka dibutuhkan sekitar 20-30 partisipan/responden agar menghasilkan pengukuran yang cukup stabil [15]. Oleh karena itu, agar sampel yang diambil dapat mewakili jumlah populasi, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan (*margin of error*) 5%. Sehingga didapatkan minimal dalam pengumpulan data pengguna aplikasi digital banking Jenius dalam lingkup Indonesia sebanyak 400 orang.

**3.2 Penyusunan Kuesioner**

Penyusunan instrument pertanyaan yang disajikan pada kuesioner Berdasarkan *Handbook User Experience Questionnaire* (UEQ) versi 9 yang ditulis oleh Schrepp [15]. Terdapat enam skala pengukuran pada metode UEQ yang terdiri dari 26 item pertanyaan.

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat dipahami	2
kreatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	monoton	3
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sulit dipelajari	4
bermanfaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat	5
membosankan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mengasyikkan	6
tidak menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menarik	7
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat diprediksi	8
cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	lambat	9
berdaya cipta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	konvensional	10
menghalangi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mendukung	11
baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	buruk	12
rumit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sederhana	13
tidak disukai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menggembirakan	14
lazim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	terdepan	15
tidak nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	nyaman	16
aman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak aman	17
memotivasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	efisien	20
jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	membingungkan	21
tidak praktis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	praktis	22
terorganisasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	berantakan	23
atraktif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak atraktif	24
ramah pengguna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna	25
konservatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	inovatif	26

Gambar 3. Kuesioner UEQ

Format kuesioner UEQ berbentuk *seven stage semantic differential* yang berarti susunan dari tiap atribut yang negatif dan positif disusun diacak pada kuesioner dengan tujuan mengetahui konsistensi dari jawaban tiap responden [16]. UEQ juga memiliki format kuesioner yang mendukung responden untuk dapat mengungkapkan kesan, sikap, dan perasaan yang

ada saat memakai suatu layanan/produk [13]. Urutan dari atribut tersebut diacak, yaitu sebagian item skala dimulai dari atribut negatif dan sebagian item lainnya dimulai dari atribut positif. Kuesioner UEQ yang terdiri dari pasangan atribut yang memiliki makna secara bertolak belakang yang dapat merepresentasikan produk. Dalam UEQ, terdapat tujuh indikator skala pengukuran dengan item dari -3 hingga +3. Dimana nilai +3 mewakili jawaban paling positif, nilai 0 mewakili jawaban netral, dan nilai -3 mewakili jawaban paling negatif [15].

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### 4.1 Demografis Responden

Mayoritas responden pengguna aplikasi Jenius adalah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 459 pengguna (86%) dari total responden. Sedangkan untuk pengguna laki-laki berjumlah 77 pengguna (14%).

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki - laki	77	14%
Perempuan	459	86%
Total	536	100%

Persebaran usia dari total 536 responden cukup beragam, diantaranya yaitu usia 17-26 tahun sebanyak 475 orang (89%), usia 27-36 tahun sebanyak 34 orang (6%), usia 37-46 tahun sebanyak 18 orang (3%), dan usia diatas 47 tahun sebanyak 9 orang (2%). Mayoritas pengguna pada penelitian ini yaitu responden dengan usia 17-26 tahun (89%) yang menggunakan aplikasi *digital banking* Jenius. Usia dengan rentang 17-26 tahun ini tergolong ke dalam Gen Z.

Tabel 2. Umur Responden

Rentang Umur	Jumlah	Presentase
17-26	475	89%
27-36	34	6%
37-46	18	3%
>47	9	2%
Total	536	100%

Persebaran frekuensi lama penggunaan aplikasi Jenius dikelompokkan menjadi 4 kategori, diantaranya yaitu frekuensi lama penggunaan kurang dari 1 tahun sebanyak 283 orang (53%), frekuensi lama penggunaan 2-3 tahun sebanyak 173 orang (32%), frekuensi lama penggunaan 3-4 tahun sebanyak 47 orang (9%), dan frekuensi lama penggunaan lebih dari 5 tahun sebanyak 33 (6%). Mayoritas pengguna pada penelitian ini yaitu pengguna yang telah menggunakan aplikasi digital banking Jenius kurang dari 1 tahun (53%).

Tabel 3. Frekuensi Penggunaan Aplikasi

Frekuensi Penggunaan	Jumlah	Presentase
< 1 tahun	283	53%
2 - 3 tahun	173	32%
3 - 4 tahun	47	9%
> 5 tahun	33	6%
Total	536	100%

##### 4.2 Inkonsistensi Data

Inkonsistensi data merupakan tahap untuk melakukan pengecekan jawaban responden. Tujuan dari pengecekan pada setiap jawaban responden ini yaitu untuk mengetahui jawaban responden yang terindikasi menjawab secara acak atau tidak serius tanpa memperhatikan setiap pertanyaan yang disajikan. Jika hasil tingkat kritis memiliki selisih lebih besar dari 3,

maka hal ini dipandang sebagai pola yang bermasalah [15]. Apabila hal tersebut terjadi, maka disarankan untuk menghapus jawaban responden yang memiliki nilai tingkat kritis lebih besar dari 3.

Dapat diketahui bahwa dari total 536 data jawaban responden terdapat kecurigaan data pada beberapa jawaban sehingga dilakukan seleksi data dengan hasil tingkat kritis memiliki selisih lebih besar dari 3. Sehingga peneliti menyeleksi data jawaban responden sampai tidak memiliki kecurigaan data, dan didapatkan dengan total 410 data yang dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya. Hal ini dapat dibuktikan melalui kolom tingkat kritis yang bernilai tidak lebih dari 2 dari seluruh jawaban responden. Hal tersebut juga membuktikan bahwa data jawaban responden yang digunakan telah mengisi kuesioner sebagaimana mestinya atau bisa dikatakan sesuai aturan pengisian.

**4.3 Uji Reliabilitas**

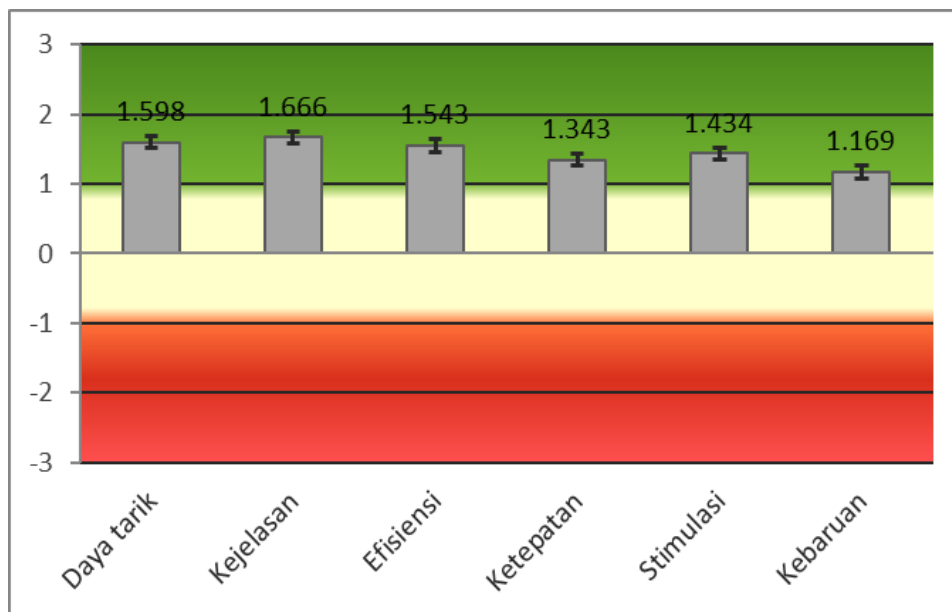
Suatu alat pengukuran dapat dinyatakan reliabel jika saat dilakukan pengukuran secara berulang kali dan tetap menghasilkan hasil yang sama [17]. Sedangkan, *Cronbach Alpha* digunakan untuk menunjukkan konsistensi UEQ. Jika nilai *Cronbach Alpha* suatu skala kurang dari 0,7 maka skala tersebut mempunyai nilai konsistensi yang rendah sedangkan jika nilainya lebih besar atau sama dengan 0,7 maka skala tersebut mempunyai nilai konsistensi yang tinggi [18].

Tabel 4. Nilai Koefisien *Cronbach's Alpha*

Skala	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Daya Tarik	0.90	Reliabel
Kejelasan	0.81	Reliabel
Efisiensi	0.83	Reliabel
Ketepatan	0.72	Reliabel
Stimulasi	0.81	Reliabel
Kebaruan	0.71	Reliabel

Berdasarkan pada Tabel 1 menunjukkan hasil dari pengujian reliabilitas berdasarkan *Cronbach Alpha* dari masing-masing skala memiliki nilai diatas 0.7. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh skala dinyatakan reliabel berdasarkan hasil koefisien *Cronbach Alpha*. Dengan demikian maka 410 data yang diperoleh dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

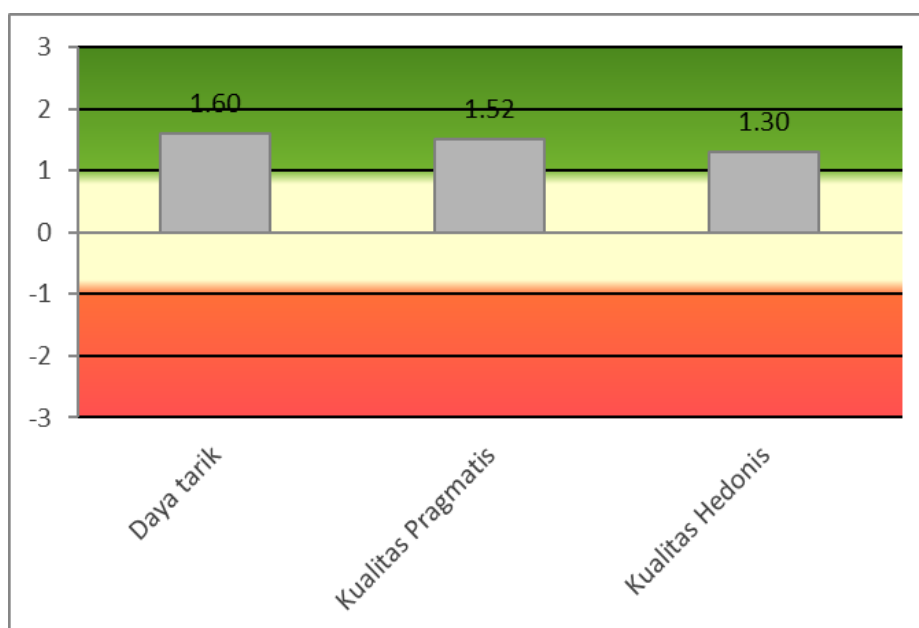
**4.4 Hasil Pengukuran UEQ**



Gambar 4. Grafik Nilai Mean Tiap Skala

Berdasarkan pada gambar 4 dapat dilihat hasil keseluruhan dari pengukuran pengalaman pengguna pada aplikasi Jenius menggunakan metode UEQ ditunjukkan melalui

hasil nilai mean dari setiap skala, antara lain yaitu skala daya tarik (1.59), skala kejelasan (1.66), skala efisiensi (1.54), skala ketepatan (1.34), skala stimulasi (1.43), dan skala kebaruan (1.16). Seluruh skala pengukuran UEQ memiliki nilai mean diatas 0.80 yang berarti hasil evaluasi positif, sesuai dengan penilaian evaluasi mean pada metode UEQ.



Gambar 5. Grafik Nilai Mean Tiap Aspek

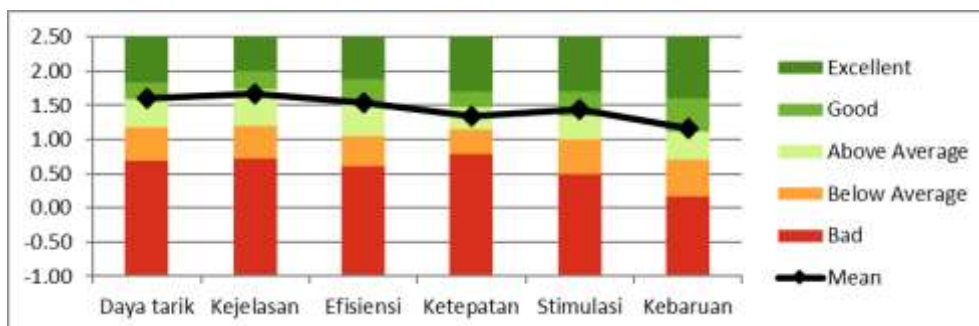
Berdasarkan pada Gambar 5 menunjukkan grafik nilai mean tiap aspek. Dapat dilihat bahwa hasil rata-rata evaluasi telah sesuai dengan penilaian yang memiliki nilai lebih besar dari 0,80 dan dapat dikatakan bahwa ketiga aspek tersebut mendapatkan hasil evaluasi positif. Aspek daya tarik mendapatkan hasil rata-rata evaluasi tertinggi yaitu 1.60. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi digital banking Jenius memberi kesan yang baik bagi para pengguna.

#### 4.5 Hasil Perbandingan Benchmark

Dilakukannya benchmark ini memiliki kemampuan dengan mudah menggambarkan apakah suatu aplikasi yang menjadi objek penelitian tersebut sudah memiliki pengalaman pengguna yang optimal dalam memenuhi segala kebutuhan pengguna pada saat itu. Selain itu, benchmark juga membantu mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan agar aplikasi ini bisa mendapatkan penerimaan yang lebih baik dan mencapai tingkat pengalaman pengguna yang lebih tinggi dari pengguna aplikasi Jenius.

Tabel 2. Nilai *Benchmark* Aplikasi Jenius

Skala	Mean	Perbandingan Benchmark	Interpretasi
Daya tarik	1.61	<i>Good</i>	<i>10% of results better, 75% of results worse</i>
Kejelasan	1.68	<i>Above Average</i>	<i>25% of results better, 50% of results worse</i>
Efisiensi	1.55	<i>Good</i>	<i>10% of results better, 75% of results worse</i>
Ketepatan	1.35	<i>Above Average</i>	<i>25% of results better, 50% of results worse</i>
Stimulasi	1.44	<i>Good</i>	<i>10% of results better, 75% of results worse</i>
Kebaruan	1.18	<i>Good</i>	<i>10% of results better, 75% of results worse</i>



Gambar 6. Grafik Nilai *Benchmark* Aplikasi *Jenius*

Hasil perbandingan *benchmark* pada Tabel 2 dan gambar 6 menunjukkan bahwa terdapat empat skala UEQ yaitu skala daya tarik, skala efisiensi, skala stimulasi, dan skala kebaruan yang mendapatkan hasil perbandingan nilai *benchmark* yang bernilai baik/good. Hal ini menunjukkan terdapat 10% hasil pada data di *benchmark* dinilai lebih baik dibandingkan aplikasi *Jenius*, dan terdapat 75% hasil pada data di *benchmark* dinilai lebih buruk dibandingkan dengan aplikasi *digital banking Jenius*.

Selain itu, terdapat 2 skala yang diperoleh menunjukkan hasil perbandingan nilai *benchmark* diatas rata-rata/*above average* yaitu skala kejelasan dan skala ketepatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat 25% hasil pada data di *benchmark* dinilai lebih baik dibandingkan aplikasi *Jenius*, dan terdapat 50% hasil pada data di *benchmark* dinilai lebih buruk dibandingkan dengan aplikasi *digital banking Jenius*.

Berdasarkan hasil temuan menunjukkan bahwa aplikasi *Jenius* sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna, akan tetapi masih diperlukan peningkatan pada kedua skala tersebut. Skala kejelasan pada aplikasi dapat mengacu pada kemudahan penggunaan dan pemahaman terhadap fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi. Sehingga untuk meningkatkan skala kejelasan pada aplikasi *digital banking Jenius* yaitu dengan menyediakan panduan pengguna seperti tutorial saat awal penggunaan aplikasi yang dapat membantu pengguna dalam mempelajari dan menggunakan aplikasi, serta memberikan deskripsi fitur yang lebih mudah dipahami dan sederhana. Sedangkan untuk skala ketepatan pada aplikasi dapat mengacu pada kepercayaan pengguna terhadap keamanan data, dan kualitas aplikasi yang dapat diandalkan oleh pengguna. Oleh karena itu, untuk meningkatkan skala ketepatan pada aplikasi *digital banking Jenius* yaitu dengan meningkatkan keamanan data nasabah pengguna *Jenius* dan dapat meningkatkan kualitas beberapa fitur yang menjadi prioritas utama aplikasi *Jenius* sebagai upaya pengembangan aplikasi *Jenius* di masa mendatang.

## 5. Simpulan

Hasil keseluruhan pengukuran pengalaman pengguna pada aplikasi *Jenius* menggunakan metode UEQ ditunjukkan dari masing-masing skala, Dimana skala daya tarik (1.59), skala kejelasan (1.66), skala efisiensi (1.54), skala ketepatan (1.34), skala stimulasi (1.43), dan skala kebaruan (1.16). Seluruh skala pengukuran UEQ memiliki nilai mean diatas 0.80 yang berarti hasil evaluasi positif, sesuai dengan penilaian evaluasi mean pada metode UEQ.

Hasil perbandingan nilai *benchmark* pada aplikasi *digital banking Jenius* dengan 468 produk lainnya yang sudah diuji menggunakan metode UEQ. Terdapat empat skala UEQ yaitu daya tarik, efisiensi, stimulasi dan kebaruan yang mendapatkan hasil *good/baik* pada aplikasi *Jenius*. Hal ini menunjukkan terdapat 10% hasil pada data di *benchmark* dinilai lebih baik dibandingkan aplikasi *Jenius*, dan terdapat 75% hasil pada data di *benchmark* dinilai lebih buruk dibandingkan dengan aplikasi *digital banking Jenius*. Selain itu, dari hasil yang diperoleh menunjukkan 2 skala yang mempunyai nilai *benchmark* diatas rata-rata yaitu skala kejelasan dan ketepatan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *Jenius* sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan dan dapat diandalkan oleh pengguna namun masih memerlukan perbaikan pada kedua skala tersebut.

Rekomendasi untuk pengembangan aplikasi *Jenius* kedepannya dapat lebih mudah dipelajari dan dipahami pengguna saat awal penggunaan dengan memberi tutorial saat awal penggunaan aplikasi, memberikan penjelasan yang baik pada setiap fitur yang ada agar pengguna dapat memahami fungsi aplikasi, meyakinkan dan menjamin keamanan data nasabah ataupun pengguna aplikasi *Jenius*, serta menambahkan fitur yang dapat memilih menu



favorit yang sering digunakan pengguna ditampilkan di halaman utama sehingga memudahkan pengguna bertransaksi.

#### Daftar Referensi

- [1] A. Saubani, E. R. Nainggolan, dan S. N. Khasanah, "Perancangan E-Commerce Berbasis Web Pada PT. Touch Technology Indonesia," *J. Teknol. Sist. Inf. dan Apl*, vol. 2, no. 4, pp. 141-147, 2019.
- [2] E. Indriasari, F. L. Gaol, and T. Matsuo, "Digital banking transformation: Application of artificial intelligence and big data analytics for leveraging customer experience in the Indonesia banking sector," in *2019 8th International Congress on Advanced Applied Informatics (IIAI-AAI)*, pp. 863-868, July 2019.
- [3] V. Sardana and S. Singhania, "Digital technology in the realm of banking: A review of literature," *International Journal of Research in Finance and Management*, vol. 1, no. 2, pp. 28-32, 2018.
- [4] A. S. Dz, "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan," *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol. 10, no. 1, pp. 63-80, 2018.
- [5] B. Haralayya, "How Digital Banking has Brought Innovative Products and Services to India," *Journal of Advanced Research in Quality Control and Management*, vol. 6, no. 1, pp. 16-18, 2021.
- [6] R. Mentari, "Review Jenius BTPN", *Financer*, 17 Juli 2020. [Online], Tersedia: <https://financer.com/id/perusahaan/jenius/> [Diakses: 9 Maret 2023].
- [7] M. A. Maricar, D. Pramana, & D. R. Putri, "Evaluasi Penggunaan SLiMS pada E-Library dengan Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, vol. 8, no. 2, pp. 319-328, 2021.
- [8] M. Schrepp, A. Hinderks, & J. Thomaschewski, "Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ)," *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, vol. 4, no. 4, pp. 40-44, 2017. [Online]. Available: <https://doi.org/10.9781/ijimai.2017.445>
- [9] H. B. Santoso, M. Schrepp, R. Yugo Kartono Isal, A. Y. Utomo, & B. Priyogi, "Measuring user experience of the student-centered E-learning environment," *Journal of Educators Online*, vol. 13, no. 1, pp. 1-79, 2016.
- [10] A. Hidayat and V. G. Utomo, "User experience measurement of adaptive online module system using user experience questionnaire", *Journal of Physics: Conference Series*, IOP Publishing Ltd, Vol. 1918, No. 4, pp. 1-6, Juni 2021, doi: 10.1088/1742-6596/1918/4/042146.
- [11] I. D. Sabukunze and A. Arakaza, "User Experience Analysis on Mobile Application Design Using User Experience Questionnaire," *Indonesian Journal of Information Systems*, vol. 4, no. 1, pp. 15-26, 2021.
- [12] M. Schrepp, A. Hinderks, and J. Thomaschewski, "Applying the user experience questionnaire (UEQ) in different evaluation scenarios," *Lect. Notes Comput. Sci. (including Subser. Lect. Notes Artif. Intell. Lect. Notes Bioinformatics)*, vol. 8517 LNCS, no. PART 1, pp. 383-392, 2014, doi: 10.1007/978-3-319-07668-3\_37
- [13] B. Laugwitz, T. Held, and M. Schrepp, "Construction and Evaluation of a User Experience Questionnaire," *Lecture Notes in Computer Science*, vol. 5298, pp. 63-76, 2008, doi: 10.1007/978-3-540-89350-9\_6.
- [14] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D)*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- [15] M. Schrepp, "User experience questionnaire handbook version 9. All you need to know to apply the UEQ successfully in your project," 2023.
- [16] S. Simanjuntak, "Analisis Pengalaman Pengguna (User Experience) Enterprise Resource Planning (ERP) Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)(Studi Kasus: SAP Modul Sales & Distribution, Material Management, Financial Accounting)," *Doctoral dissertation*, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 2018.
- [17] N. M. Janna and Herianto, "Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS", *OSF Preprints*, pp. 1-12, Januari 2021, doi: 10.31219/osf.io/v9j52
- [18] J. Kadastik, T. Artla, and M. Schrepp, "Your experience is important! The user experience questionnaire (UEQ)-Estonian version," in *Rural environment. Education. Personality. (REEP): proceedings of the 11th international scientific conference*, vol. 11, no. 1, pp. 281-287, May 2018.

- [19] M. N. Zahra, "Evaluasi Kualitas Terhadap Performa Aplikasi Digital Banking Jenius Btpn Menggunakan Framework ISO 25010," Doctoral dissertation, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, 2022.
- [20] D. Norman and J. Nielsen, "The Definition of User Experience (UX)", Nielsen Norman Group, 8 Agustus 1998. [Online], Available: <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/> [Diakses pada 20 September 2023]
- [21] A. P. Vermeeren, E. L. C. Law, V. Roto, M. Obrist, J. Hoonhout, and K. Väänänen-Vainio-Mattila, "User experience evaluation methods: current state and development needs," in *Proceedings of the 6th Nordic conference on human-computer interaction: Extending boundaries*, pp. 521-530, October 2010.