

## ANALISIS PENGARUH USER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI myBCA MENGGUNAKAN UX HONEYCOMB

Angga Bagus Prasetyo<sup>1</sup>, M Ilyas Dwi Anggara<sup>2</sup>, Rinda Shafira<sup>3</sup>, Murniyati<sup>4</sup>

Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia<sup>1,2,3,4</sup>

Email : [rindasha02@gmail.com](mailto:rindasha02@gmail.com)

Informasi	Abstract
Volume : 2	<p><i>This study aims to analyze the effect of user experience on user satisfaction of myBCA application, which is one of the leading mobile banking applications in Indonesia. In the increasingly developing digital era, a deep understanding of user experience is crucial to improve user satisfaction and loyalty. Using quantitative methods, data were collected from 30 respondents through a questionnaire designed to evaluate various aspects of user experience, including ease of use, reliability, and overall satisfaction. The results of a simple linear regression analysis showed that user experience has a significant positive effect on user satisfaction, with a regression coefficient of 0.463 (<math>p &lt; 0.01</math>). This finding indicates that an increase in the quality of user experience directly contributes to an increase in user satisfaction. This study provides valuable insights for application developers to design more responsive and user-friendly features and interfaces, and emphasizes the importance of continuous innovation in meeting user needs. Thus, this study not only contributes to the academic literature on user experience and user satisfaction but also provides practical recommendations for the development of better banking applications in Indonesia.</i></p> <p><b>Keywords :</b> Customer Satisfaction, myBCA Application, User Experience, Digital Banking</p>
Nomor : 1	
Bulan : Januari	
Tahun : 2025	
E-ISSN : 3062-9624	

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh user experience terhadap kepuasan pengguna aplikasi myBCA, yang merupakan salah satu aplikasi mobile banking terkemuka di Indonesia. Dalam era digital yang semakin berkembang, pemahaman yang mendalam tentang pengalaman pengguna menjadi krusial untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna. Dengan menggunakan metode kuantitatif, data dikumpulkan dari 30 responden melalui kuesioner yang dirancang untuk mengevaluasi berbagai aspek user experience, termasuk kemudahan penggunaan, keandalan, dan kepuasan keseluruhan. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa user experience memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan koefisien regresi sebesar 0,463 ( $p < 0,01$ ). Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan dalam kualitas user experience secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pengembang aplikasi untuk merancang fitur dan antarmuka yang lebih responsif dan user-friendly, serta menekankan pentingnya inovasi berkelanjutan dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada literatur akademis mengenai user experience dan kepuasan pengguna, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis untuk pengembangan aplikasi perbankan yang lebih baik di Indonesia.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pelanggan, Aplikasi myBCA, User Experience, Perbankan Digital

## **A. PENDAHULUAN**

Aplikasi seluler kini menjadi komponen penting dari kehidupan sehari-hari masyarakat di era digital yang berubah dengan cepat. Aplikasi perbankan myBCA, yang dikembangkan oleh Bank Central Asia (BCA), termasuk yang paling populer di Indonesia. Tujuan dari program ini adalah untuk memudahkan transaksi perbankan online bagi pengguna. Tetapi ketika basis pengguna tumbuh, sangat penting untuk memahami bagaimana pengalaman pengguna dapat memengaruhi seberapa puas orang dengan layanan ini. Dengan demikian, dengan menggunakan paradigma Honeycomb UX, analisis ini akan melihat bagaimana pengalaman pengguna mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi myBCA.

Peter Morville mengembangkan model UX Honeycomb, yang menggambarkan prinsip utama pengalaman pengguna: bermanfaat, dapat digunakan, diinginkan, dapat ditemukan, dapat diakses, dapat dipercaya, dan berharga. Setiap aspek ini berkontribusi pada bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi dan bagaimana beberapa dari mereka mengalami masalah yang disebutkan di atas. Dalam konteks aplikasi myBCA, memahami setiap elemen UX Honeycomb dapat membantu pengembang meningkatkan kualitas aplikasi dan mengurangi harapan pengguna.

Salah satu ukuran utama keberhasilan aplikasi adalah kesenangan pengguna. Pengguna yang puas lebih cenderung untuk terus menggunakan aplikasi dan memberi tahu orang lain tentang hal itu. Di sisi lain, konsumen dapat beralih ke aplikasi lain jika mereka memiliki pengalaman buruk. Oleh karena itu, sangat penting untuk memeriksa bagaimana komponen pengalaman pengguna (UX) Honeycomb memengaruhi kesenangan pengguna aplikasi myBCA. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi area yang memerlukan modifikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Penulis penelitian ini akan mengumpulkan informasi dari pengguna aplikasi myBCA dengan menggunakan metodologi kualitatif dan kuantitatif. Untuk mempelajari lebih lanjut tentang pengalaman pengguna dan tingkat kepuasan mereka, survei dan wawancara akan dilakukan. Untuk menentukan hubungan antara komponen UX Honeycomb dan kepuasan pengguna, data yang dikumpulkan akan diperiksa. Diantisipasi bahwa temuan analisis akan menawarkan saran bermanfaat bagi pengembang aplikasi yang ingin meningkatkan pengalaman pengguna.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk memahami pengaruh user experience terhadap kepuasan pengguna, tetapi juga untuk memberikan kontribusi bagi pengembangan aplikasi perbankan yang lebih baik di Indonesia. Melalui analisis yang

mendalam, diharapkan aplikasi myBCA dapat terus beradaptasi dengan kebutuhan dan harapan pengguna, sehingga dapat mempertahankan posisinya sebagai salah satu aplikasi perbankan terkemuka di tanah air.

**B. METODE PENELITIAN**

Metodologi penelitian ini bersifat kuantitatif karena statistik dalam bentuk nilai numerik akan digunakan untuk menyampaikan temuan. Subjek penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi myBCA di Jakarta Utara, dan sasaran penelitian ini adalah aplikasi myBCA.

**1. Aplikasi myBCA**

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) menciptakan aplikasi mobile banking MyBCA untuk memfasilitasi berbagai operasi perbankan digital bagi nasabahnya. Karena UI aplikasi yang lugas dan ramah pengguna, pengguna dapat mengakses banyak fiturnya dengan mudah. Nasabah dapat melakukan transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian lainnya dengan cepat dan aman dengan myBCA selain mengawasi saldo dan riwayat transaksi mereka.

Nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan dari lokasi mana pun tanpa harus mengunjungi kantor cabang berkat layanan perbankan myBCA yang praktis dan efisien. Aplikasi ini juga memiliki fitur keamanan yang canggih, seperti enkripsi data dan otentikasi dua faktor, untuk melindungi informasi pribadi dan transaksi pengguna, memberikan ketenangan pikiran kepada pengguna saat menggunakan layanan perbankan online.

Selain itu, myBCA terus berinovasi dengan memperkenalkan fitur-fitur baru yang memenuhi kebutuhan nasabah. Misalnya, aplikasi ini menawarkan pembelian produk keuangan, layanan investasi, dan informasi terkini tentang promosi dan penawaran BCA. Oleh karena itu, myBCA berfungsi sebagai platform yang memfasilitasi peningkatan pengelolaan keuangan bagi nasabah selain menjadi alat untuk transaksi perbankan.

**2. UX Honeycomb**



Gambar 2. 2 Model UX Honeycomb

UX Honeycomb adalah sebuah model yang dikembangkan oleh Peter Morville untuk menggambarkan tujuh elemen penting dalam pengalaman pengguna (user experience), yaitu useful (berguna), usable (mudah digunakan), desirable (diinginkan), findable (mudah ditemukan), accessible (dapat diakses), credible (dapat dipercaya), dan valuable (berharga). Model ini membantu desainer dan pengembang dalam menciptakan produk yang tidak hanya memenuhi kebutuhan pengguna, tetapi juga memberikan pengalaman yang memuaskan dan menyenangkan. Dengan memahami dan menerapkan elemen-elemen dalam UX Honeycomb, tim pengembang dapat meningkatkan kualitas interaksi pengguna dengan produk mereka, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

Variabel independen dan variabel dependen adalah dua variabel yang digunakan dalam penyelidikan ini. Model UX Honeycomb, yang dibuat oleh Peter Morville, menggunakan tujuh indikator untuk mengukur variabel independen (X) dalam penelitian ini: berguna, dapat digunakan, diinginkan, dapat ditemukan, dapat diakses, kredibel, dan berharga. Sementara itu, indikator Koler & Keller yang meliputi ekspektasi, penyampaian produk atau layanan yang dirasakan, dan perilaku mengeluh digunakan untuk mengukur variabel dependen (Y). Sumber data primer dan sekunder digunakan dalam penyelidikan ini. Data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumbernya disebut sebagai data primer. Melalui diseminasi kuesioner, data primer untuk penelitian ini dikumpulkan langsung dari responden. Di sisi lain, data sekunder berasal dari sumber seperti dokumen, catatan kuliah, jurnal, situs web, dll. Langkah-langkah berikut akan diambil dalam analisis kuantitatif dari data yang dikumpulkan menggunakan analisis statistik deskriptif:

### **3. Analisis Statistik Deskriptif**

Tujuan dari analisis statistik deskriptif adalah untuk memberikan pemahaman yang jelas tentang kumpulan data dengan menjelaskan dan meringkas fitur fundamentalnya menggunakan metrik seperti rata-rata, median, mode, rentang, dan standar deviasi. Selain membantu dalam organisasi data, pendekatan ini meningkatkan visualisasi data melalui tabel dan grafik, yang memfasilitasi interpretasi pembaca atau peneliti tentang isi data. Oleh karena itu, sebelum melanjutkan ke analisis yang lebih lanjut, analisis statistik deskriptif menjadi tahap pertama yang penting dalam proses analisis data. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengkarakterisasi informasi yang dikumpulkan dari kuesioner.

#### **Analisis Regresi Linier Sederhana**

Analisis regresi linier sederhana adalah metode statistik yang digunakan untuk mengukur hubungan antara dua variabel, yaitu variabel independen (X) dan variabel

dependen (Y), dengan tujuan untuk memprediksi bagaimana pengaruh variabel *user experience* terhadap kepuasan pengguna. Rumus umum untuk regresi linier sederhana adalah:

$$[ Y = a + bX ]$$

Di mana:

( Y ) adalah variabel dependen yang ingin diprediksi.

( a ) adalah intercept (nilai Y saat X = 0), yang menunjukkan titik potong garis regresi pada sumbu Y.

( b ) adalah koefisien regresi yang menunjukkan perubahan rata-rata pada Y untuk setiap unit perubahan pada X.

( X ) adalah variabel independen yang digunakan untuk memprediksi Y.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

Serangkaian tes yang dikenal sebagai "tes asumsi klasik" memastikan bahwa model regresi memenuhi persyaratan khusus agar temuan analisis dianggap sah dan dapat dipercaya. Tes heteroskedastisitas, normalitas (residu terdistribusi normal), dan kurangnya multikolinearitas (variabel independen tidak terkait secara signifikan) adalah beberapa asumsi tradisional yang diperiksa. Untuk menjamin keandalan model regresi yang digunakan, beberapa tes sangat penting.

#### 5. Uji Hipotesis

Setelah validitas dan reliabilitas data kuesioner ditetapkan, uji hipotesis dilakukan untuk menentukan hasil dari hipotesis yang direncanakan melalui analisis data yang diperoleh. Uji T digunakan dalam uji hipotesis penelitian ini. Tujuan dari uji T adalah untuk mengevaluasi hipotesis penelitian tentang dampak substansial dari setiap variabel independen sebagian pada variabel dependen.

### C. HASIL DAN ANALISIS

Hasil data dari distribusi kuesioner online menggunakan Google Form diolah oleh peneliti untuk penelitian ini. Setelah akuisisi, data akan diperiksa dan digunakan untuk menginformasikan keputusan. Menyajikan dan menarik kesimpulan dari temuan berbagai data yang telah terkumpul adalah tujuan dari analisis data. Program SPSS selanjutnya akan digunakan untuk mengolah data yang dikumpulkan.

### 1. Uji Analisis Statistik Deskriptif

Tujuan dari tes analisis deskriptif adalah untuk memberikan deskripsi yang lebih jelas dan lebih mudah dipahami tentang data yang diperoleh. Tabel di bawah ini menampilkan temuan tes analisis statistik deskriptif:

**Tabel 3. 1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Standart Deviasi
User Experience (Pengalaman Pengguna)	30	45	75	60,20	7,500
Kepuasan Pengguna	30	15	35	27,00	4,200

Berdasarkan tabel 3.1 diatas, maka dapat dijabarkan sebagai berikut:

Dengan nilai rata-rata 27,00 dan standar deviasi 4,200, dapat disimpulkan dari 30 data sampel dari variabel kepuasan pengguna (Y) bahwa tingkat kepuasan responden bervariasi, dengan mayoritas berada dalam kisaran rata-rata. Nilai minimum yang diperoleh adalah 15, dan nilai maksimum adalah 35. Pada variabel *user experience* (pengalaman pengguna) dari 30 data sampel, maka dapat ditemukan bahwa nilai Dengan nilai rata-rata 60,20 dan standar deviasi 7.500, nilai minimum yang dicapai adalah 45 dan maksimum adalah 75. Ini menunjukkan bahwa ada lebih banyak variasi dalam pengalaman pengguna daripada kesenangan pengguna, yang diwakili oleh standar deviasi yang lebih besar.

### 2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Tujuan dari analisis regresi linier sederhana adalah untuk menentukan sejauh mana variabel independen memengaruhi variabel dependen. Tabel di bawah ini menampilkan temuan analisis regresi dasar:

**Tabel 3. 2 Analisis Regresi Linier Sederhana**

Variabel	Koefisien Regresi (b)	t Hitung	Sig.
Constant (a)	-1,500	-1,200	10,500
X	0,750	10,500	0,000

Variabel Terikat: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel 3.2 diatas, maka didapatkan persamaan model regresi dan hasil regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = -1,500 + 0,750X$$

Hasil persamaan analisis regresi linier sederhana diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Karena konstanta (a) memiliki nilai negatif -1.500, kepuasan pengguna juga akan memiliki nilai negatif atau menurun jika pengalaman pengguna sama dengan nol (0).

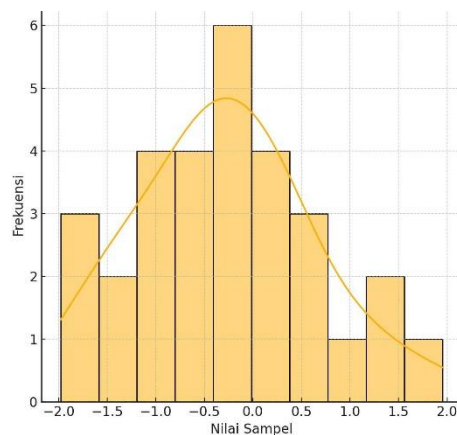
Variabel pengalaman pengguna (X) memiliki nilai koefisien regresi 0,750, yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif oleh pengalaman pengguna.

- b) Dengan nilai koefisien regresi 0,750, pengalaman pengguna (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Y). Ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif oleh variabel pengalaman pengguna (X). Dengan asumsi bahwa pengalaman pengguna tetap, kebahagiaan pengguna akan meningkat sebanding dengan kualitas pengalaman pengguna.

**3. Uji Asumsi Klasik**

a) Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menentukan apakah nilai sisa yang telah didistribusikan sebagai hasil dari regresi diuji secara normal atau tidak. Metode analisis bagan plot probabilitas normal dapat digunakan untuk melakukan uji normalitas. Gambar di bawah ini menampilkan temuan tes normalitas penelitian ini:



**Gambar 3. 1 Uji Normalitas Data**

b) Uji Multikolinieritas

Model regresi yang telah ditemukan memanfaatkan korelasi antar variabel bebas diuji dengan menggunakan uji multikolinieritas. Tabel di bawah ini menampilkan hasil uji multikolinieritas:

**Tabel 3. 3 Uji Multikolinearitas**

Variabel	Collinearity Statistic		Keterangan
	Tolerance	VIF	
<i>User Experience</i> (Pengalaman Pengguna)	0.492	2.031	Tidak terjadi multikolinearitas

Berdasarkan hasil pada table 3.3 diatas, maka dapat diketahui bahwa pada variabel *user experience* (pengalaman pengguna) memiliki nilai VIF kurang dari 10 dan nilai toleransi lebih dari 0,1, tidak ada gejala multikolinieritas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Untuk memastikan apakah ada penyimpangan dari hasil asumsi tradisional heteroskedastisitas yaitu, apakah ada perbedaan variabel dengan nilai sisa untuk setiap pengamatan dalam model regresi uji heteroskedastisitas digunakan. Tabel di bawah ini menampilkan temuan uji heteroskedastisitas:

**Tabel 3. 4 Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Unstandarized Residual	Keterangan
<i>User Experience</i> (pengalaman pengguna)	0.7574	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala heteroskedasitas dalam model regresi karena variabel pengalaman pengguna memiliki nilai signifikansi 0,7574, yaitu lebih dari 0,05, menurut hasil pada tabel 3.4.

**4. Uji Hipotesis**

a) Uji T

Tujuan dari Uji-T adalah untuk mengevaluasi hipotesis penelitian tentang dampak signifikan dari setiap variabel independen sebagian pada variabel dependen. Tabel di bawah ini menampilkan hasil Uji T, yaitu sebagai berikut:



Tabel 3. 5 Hasil Uji T

Model	Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
	Unstandardized		Standardized		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.2897	2.8956		1.4815	>0.05
X	2.8607	0.0558		51.2848	<0.01

Variabel X dan Y dalam penelitian ini memiliki nilai T yang dihitung sebesar 51,2848 > tabel 1,4815 dan nilai signifikansi 0,01 < 0,05, seperti yang ditunjukkan pada tabel 3.5 di atas. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pengalaman pengguna memiliki dampak yang signifikan dan sebagian positif terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa hipotesis penelitian H1, yang menurutnya pengalaman pengguna memengaruhi kebahagiaan pengguna, diterima.

**D. KESIMPULAN DAN SARAN**

**KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa user experience memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi myBCA, dengan koefisien regresi sebesar 0,463. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan dalam kualitas pengalaman pengguna, seperti kemudahan penggunaan dan desain antarmuka yang intuitif, secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan pentingnya fokus pada elemen-elemen user experience dalam pengembangan aplikasi perbankan untuk memenuhi harapan pengguna.

Dengan demikian, pengembang aplikasi myBCA disarankan untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan pada fitur-fitur yang ada, serta mengumpulkan umpan balik dari pengguna untuk memahami kebutuhan mereka lebih baik. Dengan menerapkan prinsip-prinsip user experience yang baik, aplikasi myBCA tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga memperkuat loyalitas pengguna dan mempertahankan posisinya sebagai salah satu aplikasi perbankan terkemuka di Indonesia. Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pengembangan aplikasi di era digital dan membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut di bidang ini.

**SARAN**

Berdasarkan temuan penelitian ini, disarankan agar pengembang aplikasi myBCA terus meningkatkan desain antarmuka agar lebih intuitif dan menarik, serta memperkuat fitur

keamanan untuk memberikan rasa aman kepada pengguna saat melakukan transaksi. Selain itu, penting untuk melakukan pengumpulan umpan balik secara berkala dari pengguna untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka, serta menyediakan program edukasi atau tutorial bagi pengguna baru agar mereka dapat menggunakan aplikasi dengan lebih efektif. Terakhir, pengembang harus terus berinovasi dengan menambahkan fitur-fitur baru yang relevan dan mengikuti perkembangan teknologi di industri perbankan digital.

#### **E. REFERENSI**

- Alja FM, Daniati E, Ristyawan A. Perancangan Ui/Ux E-Commerce Menggunakan Metode User Centered Design (Ucd). *J Inf Syst Manag.* 2024;6(1):93-101. doi:10.24076/joism.2024v6i1.1669
- Purwaningtias F, Ulfa M. Desain UI/UX Website Menggunakan Metode Lean UX. *J Inf Technol Ampera.* 2024;5(1):117-128. doi:10.51519/journalita.v5i1.589
- Nabila G, Wahyuni S. Penerapan UI/UX Dengan Metode Design Thinking Pada Aplikasi Jaya Indah Perkas. *Mdp Student Conf.* Published online 2022:231-238.
- Salsabila Z, Halim F, Lumban gaol AFFP, Hutauruk AA. Penggunaan User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) untuk Mengevaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Mypertamina. *REMIK Ris dan E-Jurnal Manaj Inform Komput.* 2023;7(4):1856-1867. <https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/remik/article/view/13052>
- Indrati A, Bayu Saputra. Analisis Usability Layanan Bca Mobile Banking Berdasarkan Persepsi Pengguna Menggunakan Heuristic Evaluation. *J Ilm Tek.* 2023;2(1):35-42. doi:10.56127/juit.v2i1.469
- Budiarti AT, Wahyudi F, Ratnasari N. Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Gojek Menggunakan UX Honeycomb. *J Sist Inf dan Inform.* 2022;1(2):104-111. doi:10.33379/jusifor.v1i2.1634
- Purwitasari RW, Ramadhan NG. Evaluasi User Experience pada Website Posyandu Menggunakan Metode In-Person Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ). *J Ilm IT CIDA.* 2023;9(2):62. doi:10.55635/jic.v9i2.190