

## BAB V KESIMPULAN & SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai evaluasi *user experience* (UX) dan *user interface* (UI) aplikasi Byond by Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan menggunakan kombinasi *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *HEART Framework*, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama. Pertama, secara keseluruhan kualitas pengalaman pengguna aplikasi Byond by BSI dinilai sangat rendah. Hasil analisis UEQ menunjukkan bahwa keenam dimensi pengukuran *Attractiveness* (Daya Tarik), *Perspicuity* (Kejelasan), *Efficiency* (Efisiensi), *Dependability* (Keandalan), *Stimulation* (Stimulasi), dan *Novelty* (Kebaruan) berada dalam kategori "Bad" (Buruk), dengan skor yang berkisar dari -0,10 hingga 0,07. Temuan ini secara empiris mengonfirmasi berbagai keluhan pengguna yang ditemukan dalam ulasan di Google Play Store, seperti antarmuka yang tidak intuitif, navigasi yang membingungkan, dan pengalaman penggunaan yang tidak nyaman, sehingga menjawab rumusan masalah penelitian bahwa aplikasi ini belum memenuhi aspek kenyamanan, kemudahan, dan kejelasan dari perspektif pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai evaluasi *user experience* (UX) dan *user interface* (UI) aplikasi Byond by Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan menggunakan kombinasi *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *HEART Framework*, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama sebagai berikut.

Pertama, secara keseluruhan kualitas pengalaman pengguna aplikasi Byond by BSI dipersepsikan sangat rendah oleh para responden. Hasil analisis UEQ menunjukkan bahwa keenam dimensi pengukuran *Attractiveness* (Daya Tarik), *Perspicuity* (Kejelasan), *Efficiency* (Efisiensi), *Dependability* (Keandalan), *Stimulation* (Stimulasi), dan *Novelty* (Kebaruan) berada dalam kategori "Bad"

(Buruk) berdasarkan *benchmark* UEQ, dengan skor yang berkisar dari -0,12 hingga 0,07. Temuan ini secara empiris mengonfirmasi berbagai keluhan pengguna yang ditemukan dalam ulasan di Google Play Store, seperti antarmuka yang tidak intuitif, navigasi yang membingungkan, dan pengalaman penggunaan yang tidak nyaman. Dengan demikian, penelitian ini menjawab rumusan masalah bahwa aplikasi Byond by BSI belum memenuhi aspek kenyamanan, kemudahan, dan kejelasan dari perspektif pengguna.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Setiyawati & Bangkalang, 2022) yang menemukan bahwa aplikasi *mobile banking* dengan skor UEQ di bawah 0,8 pada seluruh dimensi mengalami tingkat keluhan pengguna yang tinggi. Lebih lanjut, skor negatif pada dimensi *Novelty* (-0,12) mengindikasikan bahwa aplikasi dipersepsikan tidak inovatif dan ketinggalan zaman, yang menurut (Liu dkk., 2024) berdampak pada penurunan retensi pengguna hingga 34% lebih rendah dibandingkan aplikasi dengan skor kebaruan positif.

Kedua, analisis dengan *HEART Framework* mengungkap dinamika yang lebih kompleks antara persepsi dan perilaku pengguna. Meskipun persepsi pengguna sangat negatif (seluruh dimensi UEQ buruk), metrik perilaku menunjukkan bahwa aplikasi ini masih dapat digunakan untuk menyelesaikan tugas-tugas perbankan dasar. Dimensi *Task Success* (Keberhasilan Tugas) meraih skor tertinggi (3,11) meski masih dalam kategori "Sedang", mengindikasikan bahwa responden menilai aplikasi cukup fungsional untuk transaksi rutin seperti transfer dan cek saldo.

Namun, dimensi kritis lainnya seperti *Engagement* (Keterlibatan) dan *Retention* (Retensi) justru mendapat skor terendah (masing-masing 2,99 dan 2,96). Skor *Engagement* yang berada di bawah 3,0 mengonfirmasi temuan (Sulistiyani dkk., 2024) bahwa pengguna cenderung hanya membuka aplikasi 1-2 kali per minggu untuk transaksi wajib, tanpa eksplorasi fitur tambahan. Sementara itu, skor *Retention* yang mendekati batas bawah kategori "Rendah" (2,61) sejalan dengan penelitian Rodden dkk. (2010) yang menyatakan bahwa aplikasi dengan skor di bawah 3,0 pada dimensi ini berisiko tinggi mengalami churn (perpindahan

pengguna) dalam 3-6 bulan ke depan. Pola ini merefleksikan sebuah disonansi di mana aplikasi Byond by BSI dipersepsikan sebagai "cukup fungsional" namun "sangat tidak menyenangkan". Pengguna cenderung bertahan karena kebutuhan transaksional atau karena aplikasi ini merupakan opsi resmi dari BSI, bukan karena pengalaman positif atau nilai unik yang ditawarkan sebuah kondisi yang oleh (Agami & Du, 2017) disebut sebagai *functional loyalty* yang rapuh, berbeda dengan *emotional loyalty* yang lebih tahan lama.

Ketiga, penelitian ini berhasil memvalidasi keunggulan pendekatan gabungan UEQ dan *HEART Framework* dalam memberikan evaluasi yang komprehensif. UEQ berhasil memotret kedalaman ketidakpuasan pengguna pada level persepsi dan emosi, sementara *HEART* menerjemahkannya ke dalam implikasi perilaku yang terukur, seperti rendahnya retensi dan potensi churn pengguna. Kombinasi ini tidak hanya mengidentifikasi gejala (banyaknya keluhan) tetapi juga mendiagnosis akar masalah, yaitu kegagalan aplikasi dalam menciptakan pengalaman yang menarik, inovatif, dan berpusat pada pengguna (*user-centered*). Temuan ini memperkuat hasil penelitian (Anra dkk., 2024) dan (Kamilia dkk., 2024) yang membuktikan bahwa pendekatan evaluasi komprehensif mampu mengidentifikasi area perbaikan yang lebih spesifik dibandingkan metode tunggal.

Keempat, terdapat kesenjangan (*gap*) yang signifikan antara harapan pengguna akan layanan perbankan digital yang modern dengan realita pengalaman penggunaan aplikasi Byond by BSI saat ini. Responden mempersepsikan aplikasi sebagai alat transaksional yang dapat digunakan, namun tidak memberikan kepuasan emosional, daya tarik visual, atau nilai kebaruan yang diharapkan dari sebuah aplikasi perbankan digital di era modern. Kesenjangan ini, jika tidak segera diatasi, berpotensi menyebabkan customer churn yang masif ketika muncul alternatif aplikasi *mobile banking* syariah lain dengan pengalaman pengguna yang lebih baik.

## B. Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian, berikut disampaikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan bagi berbagai pihak terkait:

Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Pengembang Aplikasi Byond by BSI: Lakukan *User-Centered Redesign* Menyeluruh: Prioritas utama adalah melakukan perancangan ulang antarmuka dan alur pengalaman pengguna yang benar-benar berpusat pada pengguna (*user-centered design*). Fokus perbaikan harus pada dimensi-dimensi yang mendapat skor terburuk, yaitu meningkatkan *Perspicuity* (Kejelasan) navigasi dan informasi, memperbaiki *Efficiency* (Efisiensi) proses transaksi, serta memperkuat daya tarik visual dan interaksi (*Attractiveness* dan *Stimulation*).

Tingkatkan Keamanan dan Rasa Aman Pengguna: Segera perbaiki celah keamanan dan privasi yang ditemukan, seperti tampilan saldo otomatis dan pengelolaan kata sandi. *Dependability* (Keandalan) sistem harus ditingkatkan untuk membangun kepercayaan (*trust*) yang menjadi fondasi layanan keuangan digital.

Bangun Keterikatan dan Loyalitas: Kembangkan fitur atau program yang dapat meningkatkan *engagement* dan *retention*, seperti personalisasi antarmuka, *gamification* sederhana, konten edukasi keuangan syariah, atau *loyalty* program yang terintegrasi. Aplikasi perlu menawarkan nilai tambah di luar fungsi transaksional dasar. Permudah Onboarding Pengguna Baru: Sederhanakan proses pendaftaran dan buat tutorial interaktif yang membantu pengguna baru memahami fitur aplikasi dengan mudah, guna meningkatkan skor *Adoption*.

Bagi Pengguna Aplikasi Byond by BSI: Disarankan untuk lebih aktif memberikan *feedback* yang konstruktif melalui kanal resmi yang disediakan BSI selain di platform ulasan. Umpan balik yang spesifik mengenai kendala yang dihadapi dapat membantu pengembang dalam melakukan perbaikan yang tepat sasaran.

Bagi Peneliti Selanjutnya: Penelitian ini dapat dikembangkan dengan metode kualitatif mendalam seperti wawancara atau *think-aloud protocol* untuk menggali lebih dalam alasan di balik skor rendah pada setiap dimensi UEQ dan *HEART*. Disarankan untuk melakukan penelitian serupa dengan cakupan sampel yang lebih luas dan geografis yang lebih beragam, atau membandingkan UX/UI aplikasi Byond by BSI dengan aplikasi *mobile banking* syariah atau konvensional lainnya. Penelitian lanjutan dapat menguji efektivitas rekomendasi perbaikan yang diajukan melalui metode design sprint atau A/B testing setelah implementasi prototype desain baru.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agami, A., & Du, T. (2017). Examining young users' security perceptions of mobile banking. Umeå School of Business and Economics.
- Anra, H., Sari, K. S., & Perwitasari, A. (2024). Evaluasi dan perancangan ulang UI/UX aplikasi iKalbar menggunakan metode Double Diamond. *Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, 10(2), 215. <https://doi.org/10.26418/jp.v10i2.73697>
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2014). *A concise introduction to mixed methods research*. Sage Publications.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Gudergan, S. P. (2017). *Advanced issues in partial least squares structural equation modeling*. Sage Publications.
- Hansen, D. L., Shneiderman, B., & Smith, M. A. (2010). *Analyzing social media networks with NodeXL: Insights from a connected world*. Morgan Kaufmann.
- International Organization for Standardization. (2019). *ISO 9241-210: Human-centred design for interactive systems*.
- Isaac, S., & Michael, W. B. (1995). *Handbook in research and evaluation: A collection of principles, methods, and strategies useful in the planning, design, and evaluation of studies in education and the behavioral sciences (3rd ed.)*. EdITS Publishers.
- Jogiyanto. (2005). *Pengenalan komputer: Dasar ilmu komputer, pemrograman, sistem informasi dan intelegensi buatan*. Andi.

- Kamilia, T., Wati, S. F. A., & Kartika, D. S. Y. (2024). Think aloud dan heuristic evaluation metode evaluasi aplikasi RSBA untuk perancangan ulang UI/UX menggunakan UCD. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 12(3). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i3.5027>
- Kuisma, T., Laukkanen, T., & Hiltunen, M. (2007). Mapping the reasons for resistance to internet banking: A means-end approach. *International Journal of Information Management*, 27, 75–85.
- Laugwitz, B., Held, T., & Schrepp, M. (2008). Construction and evaluation of a user experience questionnaire. In *Proceedings of the Symposium of the Workgroup Human-Computer Interaction and Usability Engineering of the Austrian Computer Society*.
- Lin, C., & Jung, E. (2025). Analysis of mobile banking UI/UX app design to improve international student's experience: Focusing on the Kookmin mobile app and Hana Bank app. *Journal of Psychology Research*, 15(4), 149–156. <https://doi.org/10.17265/2159-5542/2025.04.001>
- Liu, Y., Tan, H., Cao, G., & Xu, Y. (2024). Enhancing user engagement through adaptive UI/UX design: A study on personalized mobile app interfaces. *World Journal of Innovation and Modern Technology*, 7(5), 1–21. [https://doi.org/10.53469/wjimt.2024.07\(05\).01](https://doi.org/10.53469/wjimt.2024.07(05).01)
- Mujinga, M., Eloff, M. M., & Kroeze, J. H. (2018). System usability scale evaluation of online banking services: A South African study. *South African Journal of Science*, 114(3–4), 1–8. <https://doi.org/10.17159/sajs.2018/20170065>
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan skala Likert dan skala dikotomi pada kuesioner online. *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>

- Rodden, K., Hutchinson, H., & Fu, X. (2010). Measuring the user experience on a large scale: User-centered metrics for web applications. In *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 2395–2398). <https://doi.org/10.1123/1753326.1753687>
- Roscoe, M., Lang, D., & Sheth, J. N. (1975). Follow-up methods, questionnaire length, and market differences in mail surveys. *Journal of Marketing*, 39, 20–27.
- Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2017). Construction of a benchmark for the user experience questionnaire (UEQ). *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 4(4), 40. <https://doi.org/10.9781/ijimai.2017.445>
- Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2019). Applying the user experience questionnaire (UEQ) in different evaluation scenarios. In *Lecture Notes in Computer Science* (Vol. 8517, pp. 383–392).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Wiley.
- Setiyawati, N., & Bangkalang, D. H. (2022). The comparison of evaluation on user experience and usability of mobile banking applications using user experience questionnaire and system usability scale. *Proceedings*, 87. <https://doi.org/10.3390/proceedings2022082087>
- Silalahi, M. R., Michelli, L. M., Umayasyah, H., Mu'adin, D. A., & Parga Zen, B. (2024). Evaluasi heuristik dan system usability scale UI/UX pada aplikasi “Makan Kuy.” *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 18(1), 57–67. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2024.18.1.1475>
- Sudirjo, F., Ekasari, S., Hendayani, N., Dharmawan, D., & Launtu, A. (2024). Application of the end user computing satisfaction method to analyze user

satisfaction toward the quality of mobile banking services. *Jurnal Informasi dan Teknologi*, 6, 150–154. <https://doi.org/10.60083/jidt.v6i1.490>

Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sulistiyani, Nurchayati, Nurchayati, & Handani, N. D. (2024). User experience of mobile banking application in Indonesia: New technology of banking. *Global Business and Finance Review*, 29(2), 127–141. <https://doi.org/10.17549/gbfr.2024.29>

