

## Evaluasi Pengalaman Pengguna (UX) pada Aplikasi BYOND by BSI

Azka Azkia<sup>1\*</sup>, Dika Jatnika<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Padjadjaran  
azkalex@gmail.com\*

Received 1 Februari 2025 | Revised 4 Februari 2025 | Accepted 25 Februari 2025

\*Korespondensi Penulis

### Abstrak

Bank Syariah Indonesia (BSI) merilis aplikasi *mobile banking* pada tahun 2021 seperti bank besar lainnya di Indonesia. Pada tahun 2024, BSI merilis aplikasi BYOND by BSI sebagai penerus dari aplikasi sebelumnya yaitu BSI Mobile. Namun, berdasarkan ulasan dari App Store dan Google Play Store, banyak pengguna merasa kualitas sistem aplikasi tidak efisien, membingungkan, dan proses transaksi berjalan dengan lambat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas User Experience (UX) aplikasi BYOND by BSI menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). Hasil analisis data dari 102 responden di wilayah Jabodetabek menunjukkan nilai evaluasi positif pada 6 aspek dan kemudian dikategorikan dalam 3 kelompok dimensi. Berdasarkan hasil benchmark, variabel novelty dinilai good dan sudah sesuai standar yang diharapkan oleh responden. Sedangkan, variabel stimulation mendapatkan nilai above average, dan disusul dengan keempat variabel lainnya yang dinilai below average.

**Keywords:** BYOND by BSI; Bank Syariah Indonesia; *User Experience*; UX; *User Experience Questionnaire*; UEQ

### Abstract

Bank Syariah Indonesia (BSI) launched its *mobile banking* application in 2021, following the trend set by other major banks in Indonesia. In 2024, BSI introduced BYOND by BSI as the successor to its previous app, BSI Mobile. However, reviews from the App Store and Google Play Store revealed that many users found the system's quality inefficient, the interface confusing, and transaction processes slow. This research aims to evaluate the User Experience (UX) of the BYOND by BSI application using the User Experience Questionnaire (UEQ). Data analysis from 102 respondents in the Greater Jakarta area (Jabodetabek) revealed positive evaluations in six aspects, which were grouped into three categories. Based on the benchmark results, the novelty variable was rated as "good" and pleased respondents' expectations. Meanwhile, the stimulation variable scored "above average," followed by the remaining four variables, which were assessed as "below average."

**Keywords:** BYOND by BSI; Bank Syariah Indonesia; *User Experience*; UX; *User Experience Questionnaire*; UEQ

## PENDAHULUAN

Layanan perbankan menjadi salah satu pilihan masyarakat Indonesia untuk melakukan pembayaran dan aktivitas keuangan. Dengan perkembangan teknologi di masa kini, bank harus terus melakukan inovasi sesuai kebutuhan untuk membantu nasabah dalam mempermudah segala aktivitas keuangannya. Salah satu inovasi yang semakin berkembang adalah pemanfaatan teknologi *smartphone*, yang kini telah mengubah pola transaksi masyarakat Indonesia secara signifikan.

Sektor perbankan telah beradaptasi dengan perkembangan teknologi dengan memperkenalkan *mobile banking* sebagai salah satu inovasi utamanya. Melalui *mobile banking*, bank berupaya menyediakan kemudahan akses bagi nasabah untuk melakukan transaksi secara cepat, praktis, dari mana

saja dan kapan saja. *Mobile banking* kini merupakan metode utama yang digunakan konsumen untuk berhubungan dengan bank (Sari & Nikmah, 2024). Menurut survei dari SharingVision (2023), 75,7% dari 9.646 responden menjawab bahwa *mobile banking* adalah layanan bank yang paling sering digunakan dibandingkan dengan internet banking, kartu kredit, datang ke kantor cabang, dan SMS banking. Dalam periode 2021-2023, persentase responden yang menggunakan *mobile banking* lebih dari 10 kali per bulan terus meningkat. Penggunaannya tercatat empat kali lipat lebih tinggi dibanding seluruh *channel* lainnya. Terdapat penurunan penggunaan internet banking sebesar 4% dari tahun 2022 ke 2023. Fenomena ini kemungkinan disebabkan oleh meningkatnya penggunaan *mobile banking*, yang semakin memenuhi kebutuhan masyarakat akan efisiensi dan kecepatan.

Dengan kemajuan teknologi, inovasi dalam layanan *mobile banking* kini tidak hanya diadopsi oleh bank konvensional, tetapi juga oleh bank syariah. Bank syariah di Indonesia, termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI), turut memanfaatkan *mobile banking* sebagai sarana untuk meningkatkan aksesibilitas dan pelayanan kepada nasabahnya. Layanan *mobile banking* pada bank syariah dirancang untuk tetap mematuhi prinsip-prinsip syariah, seperti tidak menerapkan sistem bunga ribawi dan memastikan tiap transaksi sesuai dengan hukum Islam (Bank Syariah Indonesia, 2023). Dengan adanya layanan *mobile banking*, bank syariah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat modern yang mengedepankan kemudahan, efisiensi, dan keamanan dalam bertransaksi, sehingga memperkuat peran bank syariah dalam mendukung pembangunan ekonomi berbasis syariah di Indonesia.

Dikenal sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki kontribusi yang signifikan dalam pengembangan ekonomi syariah. Sektor perbankan syariah berkembang pesat dan dapat mendorong aktivitas perekonomian (Dianita et al., 2021). Sistem perbankan syariah dapat mendukung efektivitas penyaluran dana masyarakat terhadap perekonomian, sekaligus berperan sebagai perantara yang dapat membantu mengatur aliran simpanan uang antara berbagai organisasi dan bidang lain untuk mempercepat ekonomi.

BSI merilis aplikasi *mobile banking* pertama kali yang bernama BSI Mobile pada tahun 2021. Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan yang lebih kompleks di era digital, BSI merilis aplikasi SuperApp bernama BYOND by BSI pada 9 November 2024. Sebesar 85,7% atau sekitar 3,5 juta pengguna lama BSI Mobile telah bermigrasi ke aplikasi BYOND by BSI dalam kurun 2 bulan sejak diluncurkan (Bank Syariah Indonesia, 2025). Meskipun BYOND by BSI dinilai sebagai terobosan yang sukses, beberapa ulasan di Google Play Store dan Apple App Store menunjukkan ulasan negatif tentang aplikasi tersebut. Kualitas yang dianggap rendah oleh pengguna seperti aplikasi yang terasa tidak efisien, dan membingungkan dapat memengaruhi pengalaman pengguna secara negatif. Akibatnya, pengguna bisa merasa kecewa dan kehilangan ketertarikan dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

Aspek-aspek ini dapat di evaluasi dengan melakukan pengukuran dan analisis mendalam terhadap kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) secara keseluruhan. Menurut Muhaemin (2020), alat yang dapat mengumpulkan respon subjektif seperti kuesioner merupakan metode yang sangat efektif untuk mengevaluasi pengalaman pengguna. Salah satu metode analisis UX yang menilai aplikasi secara keseluruhan dan sering digunakan adalah User Experience Questionnaire (UEQ). Metode ini bersifat kuantitatif dan berfungsi untuk menilai aspek-aspek terpenting dari UX terkait produk atau layanan (Richas & Kamal, 2024). Selain itu, UEQ dapat membantu organisasi memahami pengalaman pengguna untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan (Darsanto & Maulidani, 2023).

UEQ terdiri dari enam variabel, yaitu: *attractiveness* (daya tarik), *perspicuity* (kejelasan), *efficiency* (efisiensi), *dependability* (ketepatan), *stimulation* (stimulasi), dan *novelty* (kebaruan). Skala ini dibagi menjadi tiga dimensi, yaitu *attractiveness*, *pragmatic quality*, dan *hedonic quality*. Schrepp dan timnya telah menetapkan *benchmark* dan interpretasi hasil dalam UEQ *Data Analysis Tools* pada *software* Microsoft Excel.

Dengan demikian, peneliti dapat mengetahui nilai dari setiap variabel (*attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*), nilai dari tiga dimensi (*attractiveness*, *pragmatic quality*, *hedonic quality*), serta *benchmark*, yang akan membantu dalam menentukan aspek yang perlu diperbaiki, dikembangkan, atau dipertahankan pada BYOND by BSI. Selain itu, UEQ mudah dipahami dan tidak memerlukan waktu lama untuk dijawab oleh pengguna, namun tetap memberikan gambaran yang akurat mengenai kualitas UX. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas UX pada aplikasi BYOND by BSI dengan menggunakan metode UEQ, yang melibatkan studi kasus pada pengguna di wilayah Jabodetabek.

## METODE

Metode kuantitatif adalah pendekatan yang akan digunakan pada penelitian ini. Penelitian ini menggunakan kuesioner dalam bentuk Google Form untuk pengumpulan data kemudian menggunakan software IBM SPSS 26 serta UEQ Data Analysis Tool pada program Microsoft Excel (Schrepp, 2023). Dikarenakan sulitnya mendapatkan data pengguna *mobile banking* terkait dengan aturan privasi bank, maka metode *purposive sampling* akan diterapkan untuk menentukan kriteria sampel. *Finite populations survey* dengan teknik Slovin (MoE tingkat 10%) digunakan untuk menghitung sampel minimum. Jumlah sampel pada penelitian ini di ambil menjadi 102 responden pada pengguna BYOND by BSI selama satu bulan terakhir dan berdomisili di Jabodetabek.

## HASIL dan PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Menurut Ghozali (2021), uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau tidak sahnya data yang diperoleh dari pengisian kuesioner. Pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai R hitung lebih besar dari R tabel. Berdasarkan jumlah 102 responden maka R tabel untuk penelitian ini adalah 0,195. Berikut hasil uji validitas:

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Attractiveness</i> (ATT)	ATT1	0,385	0,195	Valid
	ATT2	0,387	0,195	Valid
	ATT3	0,378	0,195	Valid
	ATT4	0,387	0,195	Valid
	ATT5	0,414	0,195	Valid
	ATT6	0,384	0,195	Valid
<i>Perspicuity</i> (PER)	PER1	0,381	0,195	Valid
	PER2	0,374	0,195	Valid
	PER3	0,401	0,195	Valid
	PER4	0,383	0,195	Valid
<i>Efficiency</i> (EFF)	EFF1	0,398	0,195	Valid
	EFF2	0,426	0,195	Valid
	EFF3	0,363	0,195	Valid
	EFF4	0,378	0,195	Valid
<i>Dependability</i> (DEP)	DEP1	0,370	0,195	Valid
	DEP2	0,396	0,195	Valid
	DEP3	0,398	0,195	Valid
	DEP4	0,375	0,195	Valid
<i>Stimulation</i> (STI)	STI1	0,392	0,195	Valid
	STI2	0,414	0,195	Valid
	STI3	0,381	0,195	Valid
	STI4	0,387	0,195	Valid
<i>Novelty</i> (NOV)	NOV1	0,378	0,195	Valid
	NOV2	0,381	0,195	Valid
	NOV3	0,385	0,195	Valid
	NOV4	0,384	0,195	Valid

Sumber: Output SPSS versi 26

Berdasarkan tabel 1, diperoleh hasil bahwa nilai R hitung untuk keseluruhan item pertanyaan variabel lebih besar daripada R tabel. Dengan demikian seluruh indikator UEQ dinyatakan valid sehingga semua pertanyaan dapat digunakan untuk penilaian pengalaman pengguna.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan sebagai alat untuk menilai kualitas kuesioner, yang berfungsi sebagai indikator variabel atau konstruk yang diukur (Ghozali, 2021). Uji reliabilitas dapat dinyatakan reliabel apabila Cronbach’s Alpha lebih besar dari 0,60. uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 1.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach’s Alpha	Standar Reliabel	Keterangan
<i>Attractiveness</i> (ATT)	0,88	0,6	Reliabel
<i>Perspicuity</i> (PER)	0,82	0,6	Reliabel
<i>Efficiency</i> (EFF)	0,79	0,6	Reliabel
<i>Dependability</i> (DEP)	0,78	0,6	Reliabel
<i>Stimulation</i> (STI)	0,82	0,6	Reliabel
<i>Novelty</i> (NOV)	0,81	0,6	Reliabel

Sumber: Output UEQ *Data Analysis Tools* pada Microsoft Excel Versi 12

Berdasarkan tabel 2, bahwa tiap variabel berhasil memenuhi standar yang ditetapkan, dimana seluruh nilai Cronbach’s Alpha diatas 0,60.

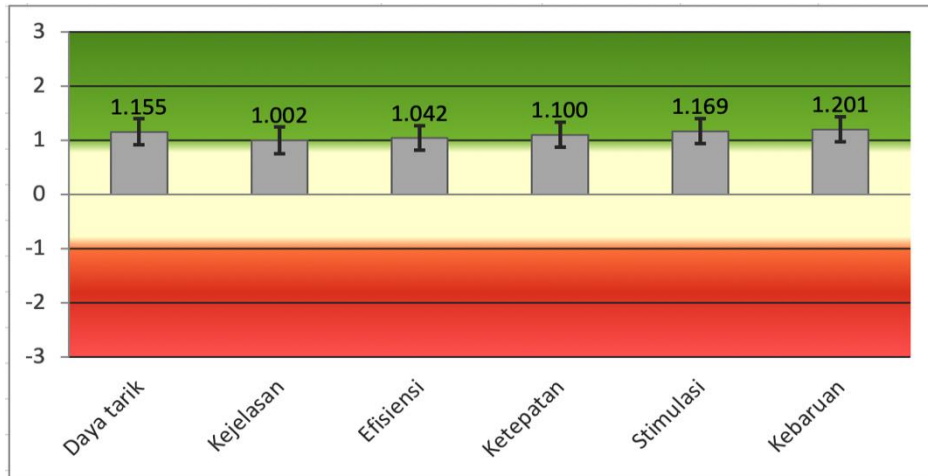
### Analisis UEQ *Data Analysis Tools*

Hasil dari UEQ *Data Analysis Tools* berupa tabel dan grafik, sehingga diperlukan analisis statistik deskriptif untuk menjelaskan setiap hasil tersebut. Dalam penilaian indikator, variabel, dan dimensi pada UEQ, digunakan tiga interval nilai dalam evaluasi. Interval nilai antara -0,8 hingga 0,8 dikategorikan sebagai netral, nilai di atas 0,8 termasuk dalam kategori positif, sedangkan nilai di bawah -0,8 masuk dalam kategori negatif.

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	↑ 1.0	3.0	1.7	102	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	↑ 0.8	2.6	1.6	102	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	↑ 1.5	1.8	1.4	102	kreatif	monoton	Kebaruan
4	↑ 1.2	2.2	1.5	102	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	↑ 1.4	2.2	1.5	102	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	↑ 1.0	2.6	1.6	102	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	↑ 0.9	2.3	1.5	102	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	↑ 1.1	2.6	1.6	102	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	↑ 1.4	1.8	1.4	102	cepat	lambat	Efisiensi
10	↑ 1.5	2.0	1.4	102	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan
11	→ 0.7	2.3	1.5	102	menghalangi	mendukung	Ketepatan
12	↑ 1.3	2.1	1.4	102	baik	buruk	Daya tarik
13	↑ 0.9	2.7	1.6	102	rumit	sederhana	Kejelasan
14	↑ 1.0	2.5	1.6	102	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik
15	↑ 0.9	2.5	1.6	102	lazim	terdepan	Kebaruan
16	↑ 1.1	2.4	1.6	102	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	↑ 1.3	2.2	1.5	102	aman	tidak aman	Ketepatan
18	↑ 1.4	2.0	1.4	102	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	↑ 1.3	2.5	1.6	102	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	→ 0.6	2.1	1.5	102	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	↑ 1.2	2.6	1.6	102	jelas	membingungkan	Kejelasan
22	→ 0.7	2.4	1.5	102	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	↑ 1.4	2.6	1.6	102	terorganisasi	berantakan	Efisiensi
24	↑ 1.4	2.3	1.5	102	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik
25	↑ 1.2	2.5	1.6	102	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	↑ 0.9	2.4	1.6	102	konservatif	inovatif	Kebaruan

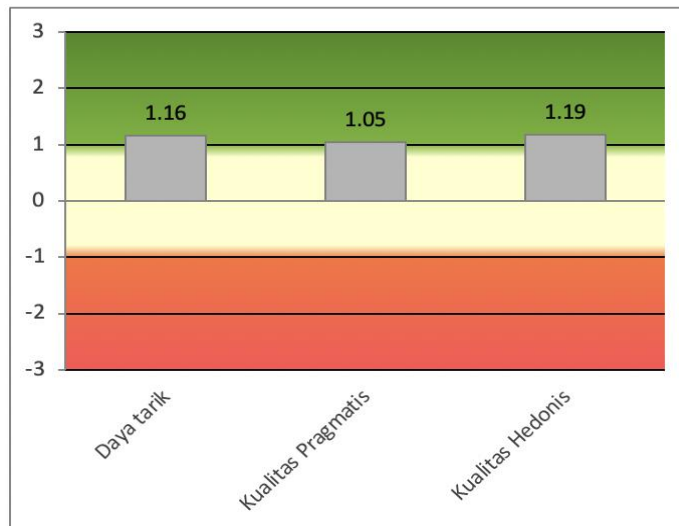
**Gambar 1.** Nilai Mean per Indikator

Berdasarkan gambar 1, semua indikator masuk dalam kategori positif kecuali pada indikator menghalangi-mendukung, efisien-tidak efisien, dan praktis-tidak praktis yang masuk pada kategori netral.



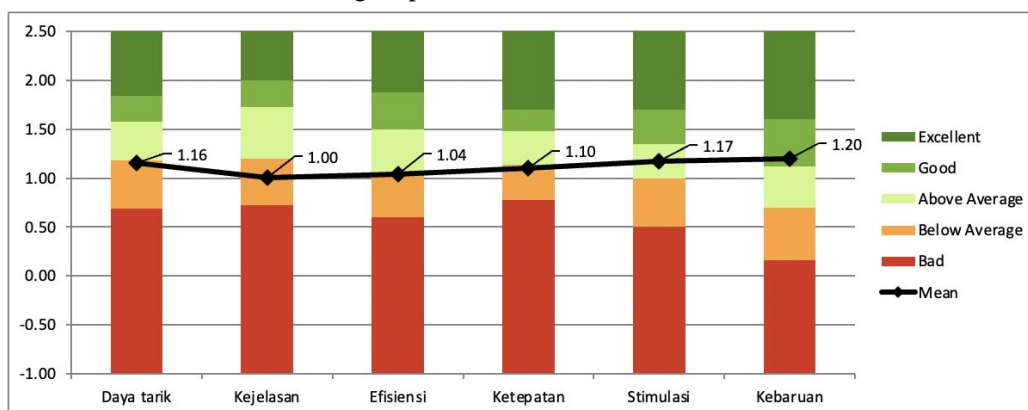
**Gambar 2.** Grafik Nilai Mean 6 Variabel

Pada gambar 2, semua variabel UEQ memiliki nilai lebih dari 0,8, yang menunjukkan bahwa seluruh dimensi berada dalam kategori positif.



**Gambar 3.** Diagram Tiga Dimensi UEQ

Pada gambar 3, semua dimensi UEQ memiliki nilai lebih dari 0,8, yang menunjukkan bahwa seluruh dimensi berada dalam kategori positif.



**Gambar 4.** Benchmark 6 Variabel UEQ untuk Aplikasi BYOND by BSI



Pada hasil analisis UEQ terdapat benchmark dengan mengukur rata-rata UEQ yang dikaitkan dengan nilai nilai yang ada dari *data set benchmark*. Kumpulan data berisi data dari 21.175 responden dari 468 penelitian mengenai berbagai produk. Berdasarkan *benchmark* pada gambar 4, variabel *novelty* dikategorikan baik (*good*). *Stimulation* masuk dalam kategori di atas rata-rata (*above average*), serta untuk variabel *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, dan *dependability* masuk dalam kategori dibawah rata-rata (*below average*).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, maka bisa disimpulkan yaitu:

1. Aplikasi BYOND by BSI mendapatkan nilai evaluasi positif pada seluruh aspek variabelnya dengan nilai paling tinggi pada variabel *novelty* dan nilai paling rendah pada variabel *perspicuity*.
2. Berdasarkan analisis tiga dimensi UEQ, aplikasi BYOND by BSI mendapatkan nilai evaluasi positif dengan nilai pada tinggi pada dimensi *hedonic quality* dan nilai paling rendah pada dimensi *pragmatic quality*.
3. Secara keseluruhan, aplikasi ini cenderung dinilai *below average* karena mayoritas variabel (4 dari 6 variabel) menunjukkan performa yang kurang dibandingkan standar *benchmark*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bank Syariah Indonesia. (2023). *Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*. Bank Syariah Indonesia. Retrieved from <https://www.bankbsi.co.id/news-update/edukasi/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>
- Bank Syariah Indonesia. (2025). *Dua Bulan Diluncurkan, BYOND by BSI Sudah Capai 3 Juta User Aktif*. Retrieved from <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/dua-bulan-diluncurkan-byond-by-bsi-sudah-capai-3-juta-user-aktif>
- Darsanto, & Maulidani, M. K. (2023). Analisis User Experience Aplikasi Regsosek Pada Badan Pusat Statistik Indramayu Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. *Jurnal NuansInformatika*, 17(2), 1-9. a
- Dianita, I. S., Irawan, H., & Mulya, A. D. S. (2021). Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional. *Asy-Syarikah Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(2), 147–158.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Muhaemin, M. N. A. (2020). Mengukur User Experience Sistem Informasi Akademik. *Infotech Journal*, 6(1), 7-10.
- Richas, F., & Kamal, I. (2024). Comparison Analysis of User Experience on m-BCA and BRImo Mobile Banking Applications Using The User Experience Questionnaire (UEQ) Method. *International Journal of Management and Business Economics (IJMEBE)*, 2(3), 47–51.
- Sari, A., & Nikmah. (2024). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking BRI Terhadap Continuance Intention pada Generasi Z. *COSTING:Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(3), 4738–4748.
- Schrepp, M. (2023). *User Experience Questionnaire Handbook*. Retrieved from [www.ueq-online.org](http://www.ueq-online.org)
- Sulistyo, B., Suwarman, F., Javad, N. I., Kurniasih, F., & Sugangga, F. (2024). *Sharing Vision IT Business Outlook 2024*. Retrieved from <https://sharingvision.com/get-sharing-vision-it-business-outlook-2023/>