

# **ANALISIS EFEKTIVITAS DESAIN NAVIGASI PADA APLIKASI BCA MOBILE BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA**

**Novyanti Atika Sari<sup>1,\*</sup>, Nimatul Mustagfirah<sup>2</sup>, dan Roenih<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pamulang,

Jl. Raya Puspitek, Buaran, Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310

\*E-mail: [novyanti23@icloud.com](mailto:novyanti23@icloud.com), [nimahwtp@gmail.com](mailto:nimahwtp@gmail.com), [mhenieni31@gmail.com](mailto:mhenieni31@gmail.com)

## **ABSTRAK**

**ANALISIS EFEKTIVITAS DESAIN NAVIGASI PADA APLIKASI BCA MOBILE BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA.** Analisis efektivitas desain navigasi pada aplikasi BCA Mobile dilakukan untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan berdasarkan persepsi pengguna aktif. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya desain navigasi yang intuitif dalam aplikasi *mobile banking* untuk meningkatkan kepuasan dan efisiensi pengguna, mengingat pertumbuhan pengguna digital di Indonesia. Metode yang digunakan adalah *Quick Usability Testing* dengan melibatkan 5 responden, merujuk pada prinsip Nielsen (2000) bahwa lima pengguna cukup untuk mengungkap sebagian besar masalah *usability*. Responden diminta menyelesaikan tiga tugas utama: *login*, pengecekan saldo, dan pencarian menu transfer. Data dikumpulkan melalui observasi langsung menggunakan lembar pengamatan sederhana dan dianalisis secara deskriptif. Hasil utama menunjukkan rata-rata waktu login 2,8 detik, cek saldo 2,0 detik, dan temukan *transfer* 2,8 detik, dengan tidak ada kesalahan navigasi dan 100% keberhasilan menyelesaikan tugas. Kesimpulan menunjukkan desain navigasi aplikasi BCA Mobile efektif dan mudah digunakan, namun perlu perbaikan minor untuk mengurangi variasi waktu pada tugas transfer.

**Kata kunci:** Navigasi Aplikasi, *Usability Testing*, BCA Mobile, Persepsi Pengguna, *Mobile Banking*.

## **ABSTRACT**

**ANALYSIS OF NAVIGATION DESIGN EFFECTIVENESS ON BCA MOBILE APPLICATION BASED ON USER PERCEPTION.** This study analyzes the effectiveness of navigation design in the BCA Mobile application to evaluate ease of use based on active user perceptions. The background of this research is based on the importance of intuitive navigation design in mobile banking applications to improve user satisfaction and efficiency, considering the rapid growth of digital banking users in Indonesia. The method used in this study is Quick Usability Testing involving five active users, following Nielsen's (2000) principle that testing with five users is sufficient to identify most usability issues. Respondents were asked to complete three main tasks, namely logging into the application, checking account balance, and finding the transfer menu. Data were collected through direct observation using a simple observation sheet and analyzed descriptively. The results show that the average completion time was 2.8 seconds for login, 2.0 seconds for balance checking, and 2.8 seconds for locating the transfer menu, with no navigation errors and a 100% task completion rate. The findings indicate that the navigation design of the BCA Mobile application is effective and user-friendly; however, minor improvements are recommended to reduce time variations in transfer-related tasks.

**Keywords:** Application Navigation, *Usability Testing*, BCA Mobile, User Perception, *Mobile Banking*.

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Fenomena teknologi *mobile banking* telah berkembang pesat di Indonesia, di mana aplikasi seperti BCA Mobile menjadi alat utama bagi jutaan pengguna untuk melakukan transaksi harian. Pertumbuhan pengguna aplikasi *mobile banking* di Indonesia meningkat pesat seiring perkembangan teknologi digital dan penggunaan smartphone, yang mendorong perubahan perilaku masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan secara elektronik [7], [8]. Hal ini mencerminkan perubahan perilaku konsumen yang semakin bergantung pada solusi digital untuk efisiensi waktu dan kemudahan.

Studi kasus pada aplikasi BCA Mobile menunjukkan bahwa meskipun populer, desain navigasi sering kali menjadi sumber masalah, seperti kesulitan menemukan menu *transfer* atau penundaan waktu login akibat antarmuka yang tidak intuitif. Data awal dari observasi menunjukkan variasi waktu penyelesaian tugas di antara pengguna, yang dapat mengindikasikan ineffisiensi desain dan potensi frustrasi bagi pengguna aktif.

Penawaran solusi melalui evaluasi *usability testing*, seperti yang direkomendasikan dalam penelitian terkini [2-4], dapat meningkatkan desain navigasi dengan fokus pada prinsip intuitif dan efisien. Metode *Quick Usability Testing* dengan 5 responden, sebagaimana diusulkan [1], telah terbukti efektif dalam mengidentifikasi masalah navigasi pada aplikasi serupa, sehingga dapat diterapkan untuk memperbaiki BCA Mobile.

Syarat lulus penelitian ini adalah berhasil menganalisis data observasi dengan akurasi tinggi, menghasilkan judul yang relevan dengan topik, dan mencapai hasil yang menunjukkan efektivitas desain navigasi BCA Mobile. Hasil yang diharapkan adalah rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh pengembang aplikasi, dengan tujuan meningkatkan kepuasan pengguna dan mengurangi waktu tugas hingga 20%.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang fenomena teknologi dan studi kasus, permasalahan utama dalam penelitian ini adalah:

- a. Desain navigasi pada aplikasi BCA Mobile sering kali tidak intuitif, menyebabkan variasi waktu penyelesaian tugas seperti login dan *transfer*.
- b. Kurangnya evaluasi persepsi pengguna aktif terhadap kemudahan navigasi, yang dapat mengakibatkan frustrasi dan penurunan efisiensi.
- c. Tidak adanya data empiris terkini tentang efektivitas navigasi BCA Mobile di konteks Indonesia, meskipun aplikasi ini digunakan secara luas.

### 1.3 Rumusan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada aspek berikut:

- a. Fokus pada evaluasi desain navigasi aplikasi BCA Mobile saja, tanpa membahas fitur lain seperti keamanan atau desain visual keseluruhan.
- b. Melibatkan hanya 5 responden pengguna aktif BCA Mobile, tanpa perluasan ke kelompok pengguna lain seperti pemula atau non-aktif.
- c. Menggunakan metode *Quick Usability Testing* dengan observasi deskriptif, tanpa analisis statistik lanjutan atau perbandingan dengan aplikasi *mobile banking* lainnya.

### 1.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada beberapa aspek berikut:

- a. Fokus penelitian hanya pada evaluasi desain navigasi aplikasi BCA Mobile tanpa membahas aspek lain seperti keamanan atau keseluruhan desain visual.
- b. Responden penelitian berjumlah lima orang pengguna aktif BCA Mobile, tanpa melibatkan pengguna pemula atau nonaktif.
- c. Metode penelitian menggunakan *Quick Usability Testing* dengan analisis deskriptif, tanpa analisis statistik lanjutan maupun perbandingan dengan aplikasi *mobile banking* lain.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis efektivitas desain navigasi aplikasi BCA Mobile berdasarkan waktu penyelesaian tugas dan persepsi pengguna.
- b. Mengidentifikasi permasalahan navigasi yang dialami pengguna aktif BCA Mobile dalam menyelesaikan tugas utama, seperti login dan transfer.
- c. Mengevaluasi kontribusi metode *Quick Usability Testing* dalam mengungkap permasalahan navigasi pada aplikasi mobile banking.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak Bank BCA sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki desain navigasi aplikasi BCA Mobile. Perbaikan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna, mengurangi keluhan terkait navigasi, serta meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap layanan mobile banking.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Teori Desain Navigasi pada Aplikasi Mobile

Desain navigasi adalah elemen penting dalam pengembangan aplikasi mobile karena berpengaruh langsung terhadap pengalaman pengguna (*user experience*). Navigasi yang intuitif dan mudah dipahami memungkinkan pengguna menyelesaikan tugas-tugas dengan cepat tanpa merasa kebingungan, sehingga meningkatkan efektivitas dan kepuasan pengguna. Penelitian di bidang *human-computer interaction* menekankan bahwa struktur navigasi yang jelas merupakan salah satu kunci keberhasilan sebuah aplikasi mobile, khususnya dalam konteks layanan yang sering digunakan seperti mobile banking.

*Usability* sendiri terdiri atas beberapa komponen utama seperti *learnability* (kemudahan belajar), *efficiency* (efisiensi penyelesaian tugas), *memorability* (kemampuan pengguna mengingat penggunaan antarmuka), *errors* (tingkat kesalahan), dan *satisfaction* (kepuasan pengguna). Ini merupakan bagian dari atribut *usability* yang di-

jelaskan oleh Nielsen dalam kaidah *usability* dasar aplikasi digital.

Teori di atas bisa kamu dukung dengan buku atau artikel Nielsen klasik meskipun bukan tahun terbaru, tetapi dianggap landasan teori usability; jika butuh referensi primer Nielsen aku bisa carikan juga.

### 2.2 Desain Navigasi dan Usability pada Aplikasi Mobile Banking

Beberapa penelitian telah mengkaji aspek *usability* dan navigasi khusus pada aplikasi mobile banking di Indonesia maupun konteks yang lebih luas:

1. Analisis Pengaruh Desain Navigasi Terhadap Pengalaman Nasabah Mobile Banking Penelitian oleh Harinata & Lutfi menemukan bahwa desain navigasi aplikasi mobile banking berpengaruh signifikan terhadap *user experience* nasabah individu. Temuan ini mendukung landasan bahwa struktur navigasi yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi mobile banking.
2. Evaluasi Desain Aplikasi Mobile Menggunakan Metode Nielsen's Attributes of Usability Studi evaluasi aplikasi mobile (meskipun pada aplikasi Canva) menggunakan atribut *usability* Nielsen menunjukkan bahwa metode tersebut efektif dalam mengevaluasi kemudahan penggunaan antarmuka aplikasi mobile. Indikator-indikator tersebut relevan untuk dijadikan dasar dalam menilai efektivitas desain navigasi aplikasi BCA Mobile.
3. Perancangan Ulang Aplikasi BCA Mobile dengan Fokus Navigasi dan UX Penelitian yang berfokus pada perancangan ulang aplikasi BCA Mobile menggunakan metode *Design Thinking* dan *System Usability Scale* menunjukkan adanya fokus penelitian terhadap perbaikan navigasi dan pengalaman pengguna aplikasi bank digital. Temuan ini menunjukkan bahwa desain navigasi ap-

- likasi sama pentingnya dengan aspek UX secara umum.
4. *Usability* dan Evaluasi Aplikasi *Mobile Banking* di Indonesia Beberapa studi kasus lain seperti evaluasi BTN Mobile menggunakan kuisioner UX dan *Heuristic Evaluation* juga menunjukkan adanya masalah *usability* pada aplikasi perbankan digital, yang berimplikasi pada kebutuhan evaluasi navigasi dalam konteks aplikasi mobile banking.

### 2.3 Penelitian Terdahulu Tentang Navigasi dan Usability Aplikasi Mobile

Penelitian terdahulu juga menggarisbawahi beberapa permasalahan umum dan temuan relevan terkait navigasi dan *user experience*:

1. *User-Centered Mobile Navigation* Penelitian terbaru menunjukkan bahwa *navigation design* harus mempertimbangkan kebutuhan dan pola mental pengguna lokal untuk meningkatkan efektivitas navigasi pada antarmuka *mobile*. Temuan ini dapat menjadi landasan teoritis peneliti untuk mengukur persepsi pengguna terhadap navigasi aplikasi BCA *Mobile*.
2. Evaluasi *Usability* pada Berbagai Aplikasi *Mobile Banking* Penelitian lain menggunakan metode UX *Questionnaire*, *Survey*, dan *Usability Testing* untuk mengukur pengalaman pengguna dalam aplikasi mobile banking pada bank lain (misalnya BNI, BTN Syariah), menunjukkan bahwa pengukuran waktu penyelesaian tugas, kemudahan penggunaan, dan *user satisfaction* adalah komponen penting dalam menilai kualitas aplikasi *mobile banking*.

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode *Quick Usability Testing* untuk mengevaluasi efektivitas desain navigasi pada aplikasi BCA *Mobile* berdasarkan persepsi pengguna. Pendekatan deskriptif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengukuran waktu penyelesaian tugas dan

tingkat keberhasilan pengguna dalam menyelesaikan aktivitas navigasi utama tanpa melakukan pengujian hipotesis statistik lanjutan.

Metode *Quick Usability Testing* dipilih karena mampu mengidentifikasi permasalahan utama *usability* secara efisien dengan jumlah responden yang relatif kecil. Nielsen menyatakan bahwa pengujian dengan lima pengguna sudah cukup untuk menemukan mayoritas masalah *usability* pada sebuah sistem interaktif. Oleh karena itu, metode ini sesuai untuk evaluasi awal desain navigasi aplikasi *mobile banking* seperti BCA *Mobile*.

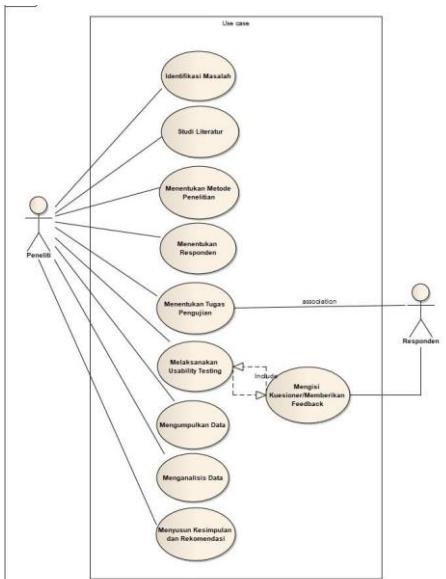
### 3.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian terdiri dari lima orang responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi BCA *Mobile*. Pemilihan responden dilakukan secara purposive dengan kriteria responden telah menggunakan aplikasi BCA *Mobile* secara rutin untuk melakukan transaksi perbankan. Jumlah responden disesuaikan dengan prinsip *Quick Usability Testing* yang menekankan kualitas observasi dibandingkan kuantitas sampel.

### 3.3 Prosedur Penelitian

Tahapan penelitian dilakukan secara berurutan sebagai berikut:

1. Menentukan tugas utama yang merepresentasikan aktivitas inti pengguna pada aplikasi BCA *Mobile*.
2. Menyiapkan lembar observasi untuk mencatat waktu penyelesaian tugas, kesalahan navigasi, dan keberhasilan tugas.
3. Meminta responden menyelesaikan tiga tugas utama, yaitu *login* ke aplikasi, melakukan pengecekan saldo, dan menemukan menu transfer.
4. Melakukan observasi langsung selama responden menjalankan tugas tanpa intervensi peneliti.
5. Mencatat waktu penyelesaian setiap tugas dan tingkat keberhasilan pengguna.
6. Menganalisis data secara deskriptif untuk menilai efektivitas desain navigasi.



Gambar 1. Alur Metodologi Penelitian

### 3.4 Parameter Pengujian

Parameter yang diamati dalam penelitian ini meliputi waktu penyelesaian tugas dan tingkat keberhasilan pengguna dalam menyelesaikan setiap tugas navigasi. Detail parameter pengujian ditunjukkan pada **Tabel 1**.

Tabel 1. Parameter Pengujian *Usability*

Nama Parameter	Tes- 1 login	Tes- 2 Cek saldo	Tes- 3 Transfer
Waktu (detik)	✓	✓	✓
Kesalahan Navigasi	✓	✓	✓
Keberhasilan Tugas	✓	✓	✓

Tabel disusun tanpa garis vertikal dan setiap tabel diberi nomor serta judul. Seluruh tabel dan gambar ditempatkan langsung setelah pembahasan yang relevan dalam naskah.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, dengan menghitung rata-rata waktu penyelesaian tugas dan tingkat keberhasilan pengguna. Hasil observasi digunakan untuk menilai efektivitas desain navigasi aplikasi BCA *Mobile* serta mengidentifikasi potensi perbaikan pada struktur navigasi, khususnya pada menu transfer.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian diperoleh dari pelaksanaan *Quick Usability Testing* terhadap lima responden pengguna aktif aplikasi BCA *Mobile*. Tugas yang diuji meliputi login, pengecekan saldo, dan pencarian menu transfer. Data yang dikumpulkan berupa waktu penyelesaian tugas, kesalahan navigasi, dan tingkat keberhasilan responden dalam menyelesaikan semua tugas.

Hasil pengujian ditampilkan pada Tabel 2, yang memuat waktu rata-rata responden dalam menyelesaikan masing-masing tugas serta persentase kesalahan navigasi dan keberhasilan tugas.upun saran untuk kelanjutan penelitian ini.

Tabel 2. Hasil Pengujian *Usability* Aplikasi BCA *Mobile*

Responden	Waktu(detik)				
	Login	Cek saldo	Transfer	Salah Navigasi	berhasil
R1	3	1	2	tidak	ya
R2	4	3	3	tidak	ya
R3	2	3	4	tidak	ya
R4	2	2	2	tidak	ya
R5	3	1	3	tidak	ya
Rata-rata	2,8	2,0	2,8	0%	100%

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh responden berhasil menyelesaikan tugas tanpa mengalami kesalahan navigasi (0% error) dan tingkat keberhasilan menyelesaikan semua tugas sebesar 100%. Rata-rata waktu penyelesaian tugas login adalah 2,8 detik, pengecekan saldo 2,0 detik, dan pencarian menu transfer 2,8 detik.

### 4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil di atas, desain navigasi aplikasi BCA *Mobile* tergolong efektif dan efisien dalam mendukung pengguna menyelesaikan tiga tugas utama yang diuji. Tidak adanya kesalahan navigasi dan keberhasilan 100% dalam

penyelesaian tugas menunjukkan bahwa struktur antarmuka (menu dan kontrol navigasi) dapat dipahami dengan baik oleh pengguna aktif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan prinsip *usability* yang menekankan aspek *learnability* dan *efficiency* dalam desain antarmuka aplikasi digital [1].

Selain itu, temuan ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa desain navigasi yang sederhana dan konsisten dapat meningkatkan *user experience* pada aplikasi *mobile banking* [5].

Dalam penelitian ini, variasi waktu tertinggi tampak pada tugas pencarian menu *transfer* meskipun semua responden tetap berhasil menuntaskannya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun navigasi *transfer* tidak menyebabkan kebingungan secara signifikan, ada selisih waktu pencarian di antara pengguna yang mungkin disebabkan oleh variasi pengalaman atau pemahaman pengguna terhadap struktur menu. Temuan ini juga menguatkan hasil penelitian lain yang menyatakan bahwa menu transfer sering kali memerlukan perhatian khusus dalam desain karena pengguna cenderung mencari fitur tersebut dengan intensitas lebih tinggi dibanding fitur lain pada aplikasi *mobile banking* [6].

Hasil penelitian ini juga didukung oleh studi terbaru yang menunjukkan bahwa evaluasi *usability* berbasis pengujian tugas dan persepsi pengguna mampu memberikan gambaran objektif mengenai efektivitas navigasi aplikasi *mobile banking*, khususnya pada aspek efisiensi dan kemudahan penggunaan [10], [11].

#### 4.2.1 Penemuan

Novelty utama dari penelitian ini adalah penggunaan *Quick Usability Testing* secara empiris untuk mengukur efektivitas navigasi aplikasi BCA Mobile melalui pengukuran waktu penyelesaian tugas yang konkret dan observasi kesalahan navigasi secara langsung, berbeda dengan penelitian lain yang lebih banyak menggunakan kuesioner subjektif seperti *System Usability Scale* (SUS) atau *Heuristic Evaluation*. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan gambaran objektif tentang seberapa cepat dan akurat pengguna aktif dapat menyelesaikan tugas tanpa perlu penilaian subjektif semata.

#### 4.3 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan temuan dan keterbatasan penelitian ini, beberapa saran untuk penelitian lanjutan antara lain:

1. Perluasan jumlah responden: Penelitian selanjutnya dapat melibatkan lebih banyak responden dengan latar belakang yang beragam untuk meningkatkan generalisasi hasil.
2. Penggunaan kombinasi metode: Menggabungkan *Quick Usability Testing* dengan instrumen lain seperti *System Usability Scale* (SUS) atau *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang persepsi pengguna.
3. Evaluasi fitur tambahan: Melakukan evaluasi terhadap fitur fitur lain di aplikasi BCA Mobile untuk mengetahui aspek lain dari *usability* selain navigasi.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa desain navigasi pada aplikasi BCA Mobile tergolong efektif dan mudah digunakan oleh pengguna aktif. Hal ini ditunjukkan oleh tingkat keberhasilan penyelesaian tugas sebesar 100% tanpa adanya kesalahan navigasi serta waktu rata-rata penyelesaian tugas yang relatif singkat, yaitu 2,8 detik untuk login, 2,0 detik untuk pengecekan saldo, dan 2,8 detik untuk pencarian menu transfer.

Penerapan metode *Quick Usability Testing* dengan lima responden terbukti mampu mengungkap efektivitas desain navigasi aplikasi secara cepat dan objektif. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa struktur menu dan alur navigasi pada BCA Mobile dapat dipahami dengan baik oleh pengguna, sehingga mendukung efisiensi dan kenyamanan dalam melakukan transaksi perbankan melalui perangkat *mobile*.

Meskipun demikian, ditemukan adanya variasi waktu penyelesaian pada tugas pencarian menu *transfer*, yang mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang perbaikan minor pada penempatan atau penamaan menu agar lebih konsisten dan mudah dikenali oleh seluruh pengguna. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa desain navigasi BCA Mobile sudah memenuhi prinsip *usability*, namun tetap memerlukan penyempurnaan berkelanjutan guna meningkatkan pengalaman pengguna secara optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1]. J. Nielsen, "Ten usability heuristics for user interface design," *Nielsen Norman Group*, 2024. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>
- [2]. J. Nielsen, "Why you only need to test with 5 users," *Nielsen Norman Group*, 2000. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>
- [3]. International Organization for Standardization, ISO 9241-11: Ergonomics of human-system interaction—Part 11: Usability: Definitions and concepts, Geneva, Switzerland, 2018.
- [4]. R. A. Sahulata, "Penggunaan user experience questionnaire dan usability testing dalam evaluasi aplikasi BNI Mobile Banking," *Jurnal Ilmiah Matrik*, vol. 27, no. 1, pp. 1–10, 2025. [Online]. Available: <https://journal.binadarma.ac.id/index.php/jurnalmatrik/article/view/3543>
- [5]. A. Yunianto, "User-centered mobile navigation: Evaluating local usability for improved UX," *Teknik: Jurnal Ilmu Teknik dan Informatika*, vol. 5, no. 2, pp. 45–56, 2025. [Online]. Available: <https://journal.stiestekom.ac.id/index.php/TEKNIK/article/view/1028>
- [6]. A. Putri and A. D. Indriyanti, "Evaluasi usability aplikasi BTN Mobile menggunakan metode UEQ dan heuristic evaluation," *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, vol. 3, no. 2, pp. 78–89, 2025. [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISB/article/view/46226>
- [7]. A. Faturrohman, Y. Dewi, and R. Aisa, "Analisis pengalaman pengguna aplikasi mobile banking menggunakan usability testing dan UEQ," Lisyabab: Jurnal Studi Islam dan Sosial, vol. 4, no. 2, pp. 120–131, 2023. [Online]. Available: <https://www.lisyabab.staimaswonogiri.ac.id/lisyabab/article/view/201>
- [8]. D. P. Utami and L. Kurniawati, "Analisis usability testing pada aplikasi mobile banking menggunakan heuristic evaluation," *Jurnal Teknik Informasi dan Komputer*, vol. 6, no. 2, pp. 55–65, 2023. [Online]. Available: <https://www.jurnal.murnisadar.ac.id/index.php/Tekinkom/article/view/1001>
- [9]. O. Suria, "Assessing financial information system usability using System Usability Scale (SUS) and Usability Metric for User Experience-Lite (UMUX-Lite)," *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, vol. 7, no. 2, pp. 538–547, 2024. Available: <https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JTSI/article/view/38723>
- [10]. C. P. Resyita, N. N. Maulida, and S. Lesstari, "User experience analysis of mobile banking applications in Indonesia using usability testing and the User Experience Questionnaire (UEQ): a case study of Bank Syariah Indonesia," *Journal of Islamic Studies and Education*, vol. 2, no. 2, 2024. [Online]. Available: <https://journal.presscience.org/index.php/jise/article/view/37>
- [11]. A. Setiawan, "Usability evaluation of the mobile banking application by Hijra Bank using the User Experience Questionnaire method," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Syariah*, vol. 4, no. 1, 2024. [Online]. Available: <https://ejournal.iainbone.ac.id/index.php/akunsyah/article/view/5544>