

## EVALUASI UX PADA APLIKASI WONDR BY BNI MENGUNAKAN METODE UEQ DAN SUS

Indah Lestari<sup>1</sup>, Eki Saputra<sup>2</sup>, M. Afdal<sup>3</sup>, Febi Nur Salisah<sup>4</sup>, Syaifullah<sup>5</sup>

<sup>1, 2, 3, 4, 5</sup>Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. HR. Soebrantas No. 155 Km. 15, Panam, Pekanbaru

e-mail: \*<sup>1</sup>[12150324262@students.uin-suska.ac.id](mailto:12150324262@students.uin-suska.ac.id), <sup>2</sup>[eki.saputra@uin-suska.ac.id](mailto:eki.saputra@uin-suska.ac.id), <sup>3</sup>[m.afdal@uin-suska.ac.id](mailto:m.afdal@uin-suska.ac.id), <sup>4</sup>[febinursalisah@uin-suska.ac.id](mailto:febinursalisah@uin-suska.ac.id), <sup>5</sup>[syaifullah@uin-suska.ac.id](mailto:syaifullah@uin-suska.ac.id)

### Abstract

*Wondr by BNI is a mobile banking application in Indonesia designed to support systematic financial management through three main concepts: Insight, Transaction, and Growth. Despite offering advanced features, many users complain about issues such as failed transactions, login difficulties, and slow application response times. This study evaluates the user experience of the Wondr app by combining the UEQ and SUS methods. The UEQ evaluation results show an average score of: attractiveness 1.12; clarity 1.06; efficiency 1.05; accuracy 1.07; stimulation 0.71; and novelty 0.77. Meanwhile, the SUS score of 64.6 falls into category D, "OK" on the adjective scale, and "Marginally Acceptable" on the usability scale—indicating that the app's usability is slightly below the average standard. Overall, users gave positive ratings for clarity, efficiency, accuracy, and stimulation, but attractiveness and novelty still need improvement. To date, no studies have specifically evaluated the UX of the Wondr app by combining the UEQ and SUS methods. This research contributes new scientific insights by demonstrating the app's UX performance and areas requiring improvement.*

**Keyword:** Mobile Banking, System Usability Scale, User Experience, User Experience Questionnaire, Wondr by BNI.

### PENDAHULUAN

Pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sangat pesat, sejalan dengan meningkatnya jumlah pengguna internet dan ponsel, telah mengubah cara penyampaian layanan (Dwi Destiani et al., 2024). Banyak perusahaan atau organisasi yang menggunakan berbagai saluran inovatif untuk terhubung dengan pelanggan mereka (Hartono & Atmaja, 2021). Demikian pula, bank-bank telah mulai menawarkan layanan mereka melalui platform berbasis teknologi keuangan baru (FinTech)(Elysa et al., 2023)

Sebagai yang dinyatakan oleh Bank Indonesia, teknologi finansial (Fintech) mengacu penerapan pada teknologi di dalam sistem keuangan untuk mengembangkan produk, layanan, dan model bisnis yang mendukung kestabilan moneter, keamanan keuangan, serta kelancaran transaksi pembayaran (Baffour Gyau et al., 2024). Fintech mendorong bisnis tumbuh secara berkelanjutan melalui inovasi teknologi yang menghadirkan solusi keuangan yang efisien dan mudah diakses (Elsayed et al., 2024). Konsumen kini dapat menikmati layanan modern seperti pembayaran daring, keuangan berbasis mobile, dan investasi, yang mengutamakan kemudahan, keamanan, dan efisiensi.

Di Indonesia, salah satu bentuk fintech yang berkembang adalah mobile banking (Abdurrahman et al., 2024). Mobile banking memungkinkan pelanggan untuk berinteraksi dengan bank mereka kapan saja dan di mana saja (Vedalla Putra et al., 2024) menggunakan perangkat seluler seperti smartphone, tablet, dan telepon. Fitur-fitur mobile banking memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai layanan, termasuk memeriksa saldo rekening, meminta laporan bank, dan menemukan lokasi ATM (Iqbal et al., 2021). Teknologi modern ini juga memungkinkan transaksi keuangan yang aman dan dilakukan secara real-time, seperti pembayaran tagihan dan pengiriman uang, sehingga dalam beberapa tahun terakhir ini, adopsi mobile banking telah melonjak secara global (Jadil a et al., 2021).

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk meluncurkan aplikasi mobile banking Wondr by BNI pada 5 Juli 2024 sebagai bentuk relawan dan inovatif terhadap perkembangan penggunaan mobile banking saat ini (Purnama et al., 2024). Bank BNI akan memindahkan nasabah dari penggunaan aplikasi yang lama ke aplikasi Wondr by BNI untuk memberikan pengalaman nasabah yang lebih terintegrasi dan mudah digunakan, dengan menggunakan fitur berbasis tiga dimensi keuangan (Transaksi, Insight, dan Growth) (Inka Maulidini Priyanto & Nurhadi, 2024). Sejak peluncuran aplikasi Wondr by BNI banyak kritik yang diterima dari berbagai platform media sosial sehingga dilakukannya pengambilan data menggunakan kuesioner dan wawancara lalu mendapatkan hasil bahwa masih ada beberapa kekurangan dalam aplikasi Wondr by BNI (Sitanggang et al., 2024).

Pengalaman pengguna dan kegunaan aplikasi merupakan peran kunci dalam menentukan tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu layanan digital (Hu et al., 2025). Dalam konteks aplikasi Wondr by BNI, banyak pengguna mengeluhkan berbagai permasalahan saat melakukan transaksi, seperti kegagalan pembayaran, gangguan saat pengiriman uang, kesulitan saat login, serta lambatnya respons aplikasi. Masalah-masalah tersebut telah menjadi perhatian serius, terutama karena banyak nasabah yang mengandalkan aplikasi ini untuk melakukan transaksi penting dalam kehidupan sehari-hari. Keluhan-keluhan dari pengguna umumnya mengarah pada aspek pelayanan dan kualitas sistem yang ditawarkan oleh aplikasi Wondr by BNI. Kualitas sebuah sistem sendiri dapat dinilai dari tingkat kepuasan penggunanya, di mana salah satu indikator utamanya adalah kualitas layanan yang diberikan (Kusumaningtyas & Prihandoko, 2024).

Secara definisi, kualitas layanan merujuk pada penilaian yang diberikan oleh pengguna tentang apakah layanan yang diperoleh sudah sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan (Agustina & Gustalika, 2022). Evaluasi kualitas sistem dan layanan harus dilakukan apabila layanan tidak memenuhi ekspektasi oleh pengguna (Magdalena et al., 2023).

Hal ini dapat mengganggu pengalaman pengguna dalam berbagai hal, salah satunya adalah menyebabkan tujuan pengguna tidak dapat diselesaikan dengan cepat dan akurat (Imamah et al., 2024). Dengan demikian, perasaan kualitas hedonisme muncul, yang berarti pelanggan menjadi jenuh dan tidak lagi ingin menggunakan produk tersebut.

Peran penting dalam melakukan evaluasi secara konsisten dapat memberikan manfaat yang dibawanya baik dalam peningkatan kualitas sistem dan layanan aplikasi wondr by bni (Ntoa, 2025), oleh karena itu dilakukan evaluasi tingkat pengalaman pengguna pada aplikasi Wondr by BNI yang bertujuan seberapa baik mengetahui pengalaman pengguna Aplikasi Wondr by BNI, bagaimana meningkatkan sistem dan layanan serta apa saja aspek-aspek yang harus ditingkatkan. Beberapa metode yang bisa digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pada pengguna (Oktafia Lingga Wijaya, 2022),

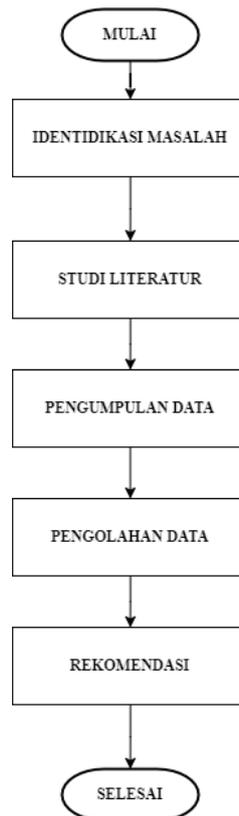
Sehingga pada penelitian ini, metode User Experience Questionnaire (UEQ) dan System Usability Scale (SUS) dipilih untuk menilai seberapa baik pengalaman nasabah pada aplikasi Wondr by BNI. Metode pengukuran User Experience Questionnaire (UEQ) yaitu instrumen yang bermanfaat dalam menganalisis data survei terkait pengalaman pada pengguna (UX) berdasarkan dua aspek utama, yaitu kegunaan (usability) dan pengalaman (experience) (Othman et al., 2024)(Fauziah Novitasari et al., 2020). UEQ mencakup beberapa skala penilaian, yakni daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Hasil penilaian dalam UEQ dikategorikan ke dalam beberapa tingkat, yaitu buruk, di bawah rata-rata, baik, dan sangat baik (Azman Maricar et al., 2021). System Usability Scale (SUS) merupakan skala yang digunakan untuk mengukur tingkat ketergunaan (usability)(Fadilah et al., 2024). SUS salah satu skala yang banyak digunakan (Roncal-Belzunce et al., 2025). Berfungsi menilai interface pada perangkat lunak dan memiliki fokus pada pengujian oleh pengguna akhir (Aljamaan et al., 2024)(Pratama Putera et al., 2024). SUS digunakan untuk pengujian yang menekankan pandangan dari pengguna akhir dan akan menghasilkan evaluasi yang lebih tepat dengan keadaan sebenarnya (Surahman et al., 2021).

Selain User Experience Questionnaire (UEQ) dan System Usability Scale (SUS), terdapat metode lain untuk mengukur UX, seperti Software Usability Measurement Inventory,

The Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire dan Questionnaire for User Interaction Satisfaction dan Peneliti memilih SUS dan UEQ karena SUS memiliki kelebihan dalam menilai pandangan subjektif pengguna terhadap fungsi sistem serta dapat diselesaikan dengan cepat tanpa mengabaikan aspek penting seperti efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna (Ningsih et al., 2021). Sedangkan UEQ unggul dalam memberikan penilaian UX dengan berbagai aspek, baik teknis maupun nonteknis, dengan cepat mencakup faktor-faktor yang berhubungan dengan emosi dan tingkat kepuasan pengguna (Saputra et al., 2021).

## METODE PENELITIAN

Metode Penelitian merupakan tahapan yang dijalankan dimulai dari Identifikasi masalah hingga rekomendasi.



Gambar 1. Metode Penelitian

### A. Identifikasi Masalah

Pada identifikasi masalah, proses untuk mengidentifikasi masalah pada Wondr by BNI dengan melakukan wawancara dan observasi pada aplikasi Wondr by BNI di Google Play Store, X dan Tiktok. Untuk wawancara dilakukan secara langsung kepada pengguna aplikasi Wondr by BNI sedangkan observasi pada aplikasi google play store, X dan Tiktok dengan melihat kolom review aplikasi tersebut sehingga didapatkan banyak nya pengguna yang mengeluh dan berkomentar buruk mengenai aplikasi Wondr by BNI ini.

### B. Studi Literatur

Tahap ini melibatkan studi pustaka untuk mencari teori-teori terkait masalah pengalaman pengguna (user experience) pada aplikasi Wondr by BNI. Teori-teori tersebut diperoleh dari penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini. Berdasarkan hasil studi pustaka, peneliti memilih metode UEQ dan SUS dalam penelitian ini.

### C. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, dilakukan observasi, penentuan populasi dan sampel, serta distribusi kuesioner. Jumlah populasi pengguna aplikasi Wondr Bni tidak diketahui dan tidak terbatas sehingga persamaan yang akan digunakan yaitu persamaan lemeshow berikut ini :

$$n = \frac{Z^2 \times P (1 - P)}{d^2} \tag{1}$$

Keterangan :

- n = Jumlah sampel
  - Z = Skor Z pada kepercayaan 95 % = 1.96
  - P = Maksimal estimasi = 0.5
  - d = Alpha (0.10) atau sampling error = 10 %
- maka :

$$\begin{aligned} n &= \frac{Z^2 \times P (1 - P)}{d^2} \\ &= \frac{1.96^2 \times 0.5 (1 - 0.5)}{0.01^2} \\ &= 96.04 \end{aligned}$$

Setelah menggunakan rumus yang telah ditentukan, maka jumlah dari sampel yang dihitung yaitu 96,04, kemudian digenapkan menjadi 100 responden. Dengan demikian, sampel untuk Kuesioner Pengalaman Pengguna (UEQ) dan Skala Kegunaan Sistem mewakili populasi tak terhingga berdasarkan persamaan lemeshow minimal sebanyak 100 orang pengguna aplikasi Wondr by BNI, dengan pengambilan sampel secara acak.

#### D. Pengolahan Data

Tahapan ini data digunakan dari perolehan kuesioner yang telah disebar akan diproses. Jumlah responden yang memenuhi syarat melebihi jumlah minimum yang dihitung menggunakan rumus Lemeshow (Alisya et al., 2023), yaitu sebanyak 106 responden. Data yang terkumpul akan diolah menggunakan Excel, dengan metode SUS dihitung tanpa alat bantu, sementara untuk UEQ digunakan UEQ Data Analysis Tool Versi 12. Hasil pengolahan data ini akan dianalisis untuk memperoleh informasi terkait pengalaman pengguna pada aplikasi Wondr by BNI dan hasilnya akan dijabarkan sehingga didapatkan suatu simpulan.

#### E. Rekomendasi

Pada tahap ini, rekomendasi yang diberikan berupa saran perbaikan terhadap permasalahan yang ditemukan pada Wondr by BNI. Rekomendasi tersebut menjadi bahan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan dan kualitas aplikasi Wondr by BNI.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. User Experience Questionnaire (UEQ)

**Tabel 1.** Hasil dari Kuesioner UEQ

R	1	2	3	4	5	6	7	8	9	...	26
1	6	1	6	6	1	1	1	6	6	...	2
2	3	3	4	4	3	3	3	5	4	...	5
3	4	4	2	2	2	4	4	2	2	...	4
4	4	2	2	5	6	6	4	5	7	...	5
5	4	2	5	5	1	1	5	5	3	...	2
6	5	5	5	5	4	2	2	6	5	...	5
7	5	3	5	5	5	3	2	6	2	...	5
8	5	3	3	3	3	3	2	5	5	...	2
9	4	5	5	4	6	3	3	4	4	...	5
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	4
106	7	3	5	6	3	2	2	6	6	...	7

Dari data 106 responden yang diperoleh menggunakan metode UEQ sebagaimana terlihat pada Tabel 1, selanjutnya jawaban yang terkumpul akan ditransformasikan seperti pada Tabel 2.

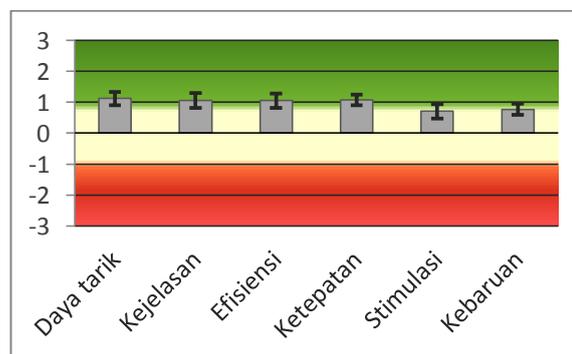
**Tabel 2.** Hasil Tranformasi UEQ

R	1	2	3	4	5	6	7	8	9	...	26
1	2	-3	-2	-2	3	-3	-3	2	-2	...	-2
2	-1	-1	0	0	1	-1	-1	1	0	...	1
3	0	0	2	2	2	0	0	-2	2	...	0
4	0	-2	2	-1	-2	2	0	1	-3	...	1
5	0	-2	-1	-1	3	-3	1	1	1	...	-2
6	1	1	-1	-1	0	-2	-2	2	-1	...	1
7	1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	2	2	...	1
8	1	-1	1	1	1	-1	-2	1	-1	...	-2
9	0	1	-1	0	-2	-1	-1	0	0	...	1
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
106	3	-1	-1	-2	1	-2	-2	2	-2	...	3

Pada Tabel 2 menampilkan konversi jawaban dari hasil kuesioner. Data tersebut di konversikan melalui tool resmi UEQ yaitu tool bernama UEQ Data Analysis Tool Version12. Range penilaian 1 sampai dengan 7 dilakukan konversi menjadi range nilai -3, -2, -1, 0, +1, +2, +3. Respon paling negatif diberikan nilai -3, nilai 0 memberikan hasil respon netral, sementara nilai +3 adalah respon paling positif. Angka -3 menunjukkan keadaan "kurang bermanfaat," sedangkan +3 mencerminkan keadaan "bermanfaat." Nilai 0 mewakili posisi netral, tanpa kecenderungan ke arah salah satu sisi.

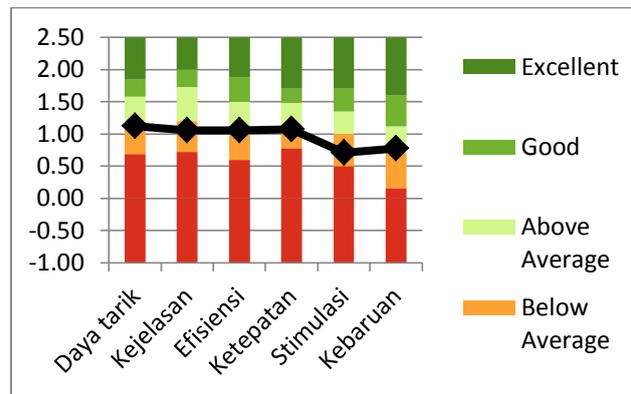
**Tabel 3.** Hasil Skala UEQ

UEQ Scale Mean and Variance		
<b>Kejelasan</b>	1,056	1,61
<b>Efisiensi</b>	1,051	1,43
<b>Daya Tarik</b>	1,121	1,28
<b>Ketepatan</b>	1,073	0,76
<b>Kebaruan</b>	0,772	0,90
<b>Stimulasi</b>	0,711	1,45



**Gambar 2.** Hasil Skala UEQ

Berdasarkan hasil skala kuesioner pada Tabel 3, rata-rata nilai untuk masing-masing skala menghasilkan kejelasan sebesar 1,056, efisiensi 1,051, daya tarik 1,121, ketepatan 1,073, kebaruan 0,772 dan stimulasi 0,711. Pada skala daya tarik memiliki nilai rata-rata tertinggi pada aplikasi Wondr by BNI, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 2.



Gambar 3. UEQ Benchmark

Tabel 4. Hasil Benchmark

Scale	Mean	Comparisson
Kejelasan	1,06	Below average
Efisiensi	1,05	Above average
Daya Tarik	1,12	Below average
Ketepatan	1,07	Below average
Kebaruan	0,77	Above average
Stimulasi	0,71	Below average

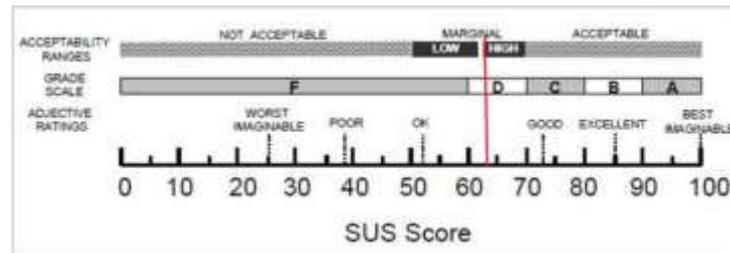
Hasil benchmark aplikasi Wondr by BNI menunjukkan bahwa pada skala daya tarik, kejelasan, ketepatan, dan stimulasi tergolong dalam kategori below average, yang berarti 50% produk memiliki hasil lebih baik, sedangkan 25% lainnya lebih rendah. Di sisi lain, untuk skala efisiensi dan kebaruan, aplikasi ini berada pada kategori above average, menunjukkan bahwa 25% produk dalam dataset memiliki skor lebih tinggi, sementara 50% lainnya lebih rendah dibandingkan dengan produk lain dalam dataset.

### B. System Usability Scale

Metode System Usability Scale memiliki 3 pengolompokkan hasil yang dibagi menjadi kategori Acceptable dengan skor akhir 71-100, Marginal skor akhir 51-70,9 dan Not Acceptable dengan skor akhir 0-50,9.

Tabel 5. Hasil dari Kuesioner SUS

R	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Hasil	Total
1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	20	50
2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	20	50
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	24	60
4	0	2	3	3	2	3	2	2	2	3	22	55
5	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	16	40
6	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	28	70
7	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	24	60
8	2	0	4	2	4	1	4	3	4	2	26	65
9	1	1	2	2	2	1	1	0	2	2	14	35
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
106	3	3	4	2	3	1	3	3	1	1	24	60
<b>Rata- Rata Score</b>											64,5990566	



**Gambar 4.** Grade Penilaian System Usability Scale

Berdasarkan hasil dari kuesioner SUS, perhitungan yang telah dilakukan dari jawaban 106 responden menghasilkan rata-rata nilai sebesar 64,599056. Masuk kedalam Grade Scale dengan kategori D, Adjective Range dengan kategori OK, Acceptable dengan kategori Marginal.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap aplikasi Wondr by BNI dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) dan System Usability Scale (SUS), ditemukan sejumlah temuan penting mengenai pengalaman pengguna. Penilaian dengan UEQ menunjukkan rata-rata skor pada skala daya tarik sebesar 1,12; kejelasan 1,06; efisiensi 1,05; ketepatan 1,07; stimulasi 0,71; dan kebaruan 0,77. Berdasarkan benchmark grafik UEQ, aplikasi ini mendapat respons positif pada aspek kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi. Namun, aspek daya tarik dan kebaruan masih tergolong rendah, menandakan perlunya peningkatan dalam hal desain visual dan inovasi fitur agar pengalaman pengguna menjadi lebih menarik dan optimal. Sementara itu, hasil penilaian dengan metode SUS menunjukkan skor sebesar 64,6, yang dikategorikan dalam Grade Scale “D”, Adjective Range “OK”, dan Acceptable “Marginal”. Skor ini mengindikasikan bahwa kegunaan aplikasi tergolong cukup baik, meskipun masih berada sedikit di bawah rata-rata standar, sehingga diperlukan perbaikan lanjutan untuk meningkatkan usability secara keseluruhan. Secara ilmiah, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkuat bukti empiris mengenai efektivitas penggunaan gabungan metode UEQ dan SUS dalam mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi digital banking. Dari sisi praktis, hasil evaluasi ini dapat menjadi dasar pengembangan ulang UX aplikasi Wondr by BNI, khususnya dalam meningkatkan aspek daya tarik dan kebaruan yang menjadi perhatian utama pengguna.

## SARAN

Berdasarkan hasil evaluasi, disarankan agar dilakukan pengembangan lebih lanjut pada aspek desain antarmuka dan fitur aplikasi, khususnya dengan melakukan desain ulang navigasi berdasarkan hasil penilaian pada aspek efficiency dan clarity. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan daya tarik, kebaruan, serta kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Selain itu, untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap pengalaman pengguna, penelitian lanjutan direkomendasikan menggunakan metode triangulasi, misalnya melalui observasi langsung atau teknik eye-tracking, guna memvalidasi temuan dari kuesioner dan mengidentifikasi secara visual titik-titik friksi dalam penggunaan aplikasi Wondr by BNI. Dengan pendekatan tersebut, pengembangan UX ke depannya dapat lebih tepat.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahman, A., Gustomo, A., & Prasetyo, E. A. (2024). Impact of dynamic capabilities on digital transformation and innovation to improve banking performance: A TOE framework study. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(1). <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100215>

- Agustina, R. A., & Gustalika, A. (2022). Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Linkaja Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Bulletin of Information Technology (BIT)*, 3(4), 323–331. <https://doi.org/10.47065/bit.v3i1>
- Alisya, T., Hamzah, L. M., Saputra, E., Ahsyar, K. T., & Syifullah. (2023). Evaluation of User Experience on ShopeePay Digital Wallet Using System Usability Scale (SUS) and User Experience Questionnaire (UEQ) Methods. *IEEE*.
- Aljamaan, F., Malki, K. H., Alhasan, K., Jamal, A., Altamimi, I., Khayat, A., Alhaboob, A., Abdulmajeed, N., Alshahrani, F. S., Saad, K., Al-Eyadhy, A., Al-Tawfiq, J. A., & Temsah, M. H. (2024). ChatGPT-3.5 System Usability Scale early assessment among Healthcare Workers: Horizons of adoption in medical practice. *Heliyon*, 10(7). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e28962>
- Azman Maricar, M., Pramana, D., Putri, D. R., & Korespondensi, P. (2021). Evaluasi Pengguna Slims Pada E-Library dengan Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 8(2), 319–328. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202184443>
- Baffour Gyau, E., Appiah, M., Gyamfi, B. A., Achie, T., & Naeem, M. A. (2024). Transforming banking: Examining the role of AI technology innovation in boosting banks financial performance. *International Review of Financial Analysis*, 96. <https://doi.org/10.1016/j.irfa.2024.103700>
- Dwi Destiani, R., Nabiilah Mufiidah, A., Sumber Daya Manusia Aparatur, M., & Stia Lan, P. (2024). *Era Baru Ekonomi Digital: Studi Komprehensif tentang Teknologi dan Pasar*.
- Elsayed, A. H., Guedira, I., Alghusseini, T., Almheiri, H., Alomari, M., & Elmassri, M. (2024). The impact of FinTech technology on financial stability of the UAE. *Heliyon*, 10(19), e38255. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e38255>
- Elysa, N. S., Arini, L., Murad, D. F., & Leandros, R. (2023). User Experience Satisfaction Analysis of Customers on the BRI Mobile Application (BRImo). *Procedia Computer Science*, 227, 680–689. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.10.572>
- Fadilah, M. F., Rahaningsih, N., & Dana, R. D. (2024). EVALUASI USABILITAS SISTEM MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) PADA APLIKASI AKHLAQU DENGAN PENERAPAN TEKNIK INDEXING MONGODB. *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (Simika) P-ISSN*, 7(1), 2622–6901.
- Fauziah Novitasari, S., Mursityo, Y. T., & Rusydi, A. N. (2020). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada E-Commerce Sociolla.Com Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ). In *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* (Vol. 1, Issue 2).
- Hartono, B., & Atmaja, H. E. (2021). SDM Digital: Strategi Tranformasi Bank Menjadi Bank Digital. *Jurnal Administrasi Kantor*, 9(1), 49–60.
- Hu, L., Chen, Y., Cao, E., & Hu, W. (2025). User Experience & Usability of Wearable Health Device: A Bibliometric Analysis of 2014–2023. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 41(8), 5100–5119. <https://doi.org/10.1080/10447318.2024.2357905>
- Imamah, N. T., Pratama, A., & Faroqi, A. (2024). Evaluasi Faktor-Faktor Penerimaan Aplikasi SeaBank Menggunakan Model UTAUT2. *FASILKOM*, 14(02), 309–317.
- Inka Maulidini Priyanto, A., & Nurhadi. (2024). Penerapan Wondr by BNI dalam Meningkatkan Layanan Kepada Nasabah Bank Negara Indonesia. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 13(7), 1–10. <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Iqbal, J., Isroq, U., & Heriyani. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking. In *Global Financial Accounting Journal* (Vol. 05, Issue 02).
- Jadil a, Y., P. Rana b, N., & K. Dwivedi, Y. (2021). Factors affecting digital transformation in banking. *Journal of Business Research*, 132, 354–372. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.04.052>
- Kusumaningtyas, A., & Prihandoko, P. (2024). Evaluasi Layanan Kesehatan Aplikasi Depok Single Window Dengan Metode System Usability Scale dan Heuristic Evaluation. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 11(1), 167–174.

- <https://doi.org/10.25126/jtiik.20241117714>
- Magdalena, I., Hidayati, N., Dewi, R. H., Septiara, S. W., & Maulida, Z. (2023). Pentingnya Evaluasi dalam Proses Pembelajaran dan Akibat Memanipulasinya. *MASALIQ*, 3(5), 810–823. <https://doi.org/10.58578/masaliq.v3i5.1379>
- Ningsih, Mustika, & Muzakir, A. (2021). Mengevaluasi User Interface Untuk Meningkatkan User Experience (Ux) Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus). *Bina Darma Conference on Computer Science (BDCCS)*, 3(2).
- Ntoa, S. (2025). Usability and User Experience Evaluation in Intelligent Environments: A Review and Reappraisal. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 41(5), 2829–2858. <https://doi.org/10.1080/10447318.2024.2394724>
- Oktafia Lingga Wijaya, H. (2022). *User Experience Penggunaan Google Classroom dengan Metode Usability Testing dan UEQ*.
- Othman, M. K., Norman Anuar, N., Barawi, M. H., Yahya, A. S. A. H., & Abdul Manaf, A. A. (2024). A Comprehensive User Experience Analysis of Cultural Heritage Progressive Web App Using a Hybrid UEQ-IPA Approach. *Journal on Computing and Cultural Heritage*, 17(2). <https://doi.org/10.1145/3647998>
- Pratama Putera, T., Saputra, E., Fronita, M., Marsal, A., & Megawati. (2024). *Usability Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman menggunakan System Usability Scale (SUS)*.
- Purnama, M. J., Rai, C., Pramatha, A., Wayan, N., & Ekarani, W. (2024). Factors Influencing User Acceptance and Adoption Of The Wondr by BNI Application: A Qualitative Study. *International Proceeding Conference on Information Technology*, 3(12), 370–378. <http://eprosiding.idbbali.ac.id/index.php/imade>
- Roncal-Belzunce, V., Gutiérrez-Valencia, M., Martínez-Velilla, N., & Ramírez-Vélez, R. (2025). System Usability Scale for Gamified E-Learning Courses: Cross-Cultural Adaptation and Measurement Properties of the Spanish Version. *International Journal of Human-Computer Interaction*. <https://doi.org/10.1080/10447318.2025.2499947>
- Saputra, N., Wijaya, W., Santika, P. P., Ary, I. B., Iswara, I., Nyoman, I., & Arsana, A. (2021). Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna Patik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 8(2), 217–226. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202182763>
- Sitanggang, A. S., Lestari, S., Febrianti, C., Az-Zahra, A., & Fitriadi, M. N. (2024). Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah pada Keamanan Transaksi Perbankan Melalui Mobile Banking (M-Banking). *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(3), 1566–1581. <https://doi.org/10.30651/jms.v9i3.23067>
- Surahman, M., Widiyasono, N., & Gunawan, R. (2021). Analisis Usability dan User Experience Aplikasi Konsultasi Kesehatan Online Menggunakan System Usability Scale dan User Experience Questionnaire. *Jurnal Siliwangi*, 7(1), 1–8.
- Vedalla Putra, C., Thian Way, N., Esfandiany, S., & Erye. (2024). Analisa Digital Marketing Sektor Perbankan : Perbandingan Aplikasi Mobile Banking Livin' By Mandiri dan MyBca dalam Memaksimalkan Potensi Pasar Digital. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi*, 1(5), 10–21. <https://doi.org/10.69714/vsmsvn05>