



Analisis User Experience pada Aplikasi Mobile Banking Menggunakan Metode Human Computer Interaction

Dwi Rahmawati ^{a,1,*}, Muhammad Rizky Pratama ^{a,2}

^aProgram Studi Sistem Informasi, Universitas Digital Indonesia, Surabaya, Indonesia

¹ dwirahmawati67@gmail.com; ² rizkypratama99@gmail.com

* Corresponding Author

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has encouraged the banking sector to provide mobile banking applications to improve transaction convenience and efficiency for customers. However, the success of a mobile banking application is determined not only by its features but also by the quality of user experience (UX). This study aims to analyze user experience in mobile banking applications using the Human Computer Interaction (HCI) approach. The study employed a quantitative method through questionnaires distributed to active mobile banking users. The research instrument was developed based on key HCI aspects, including usability, learnability, efficiency, memorability, and user satisfaction. The collected data were analyzed using descriptive statistical methods to evaluate the quality of user experience. The study also identified several common issues experienced by users, such as less intuitive navigation, slow application response time, and inconsistent interface design across certain service features. The findings indicate that most users perceive the mobile banking application positively, particularly regarding transaction convenience and real-time financial service access. Nevertheless, improvements are still needed in user interface design and system stability during high traffic conditions.

Article History

Received 2026-02-12

Revised 2026-03-06

Accepted 2026-03-23

Published 2026-04-25

Keywords

User Experience;
Mobile Banking;
Human-Computer
Interaction;
Usability;
Digital Applications.

Copyright © 2026, The Author(s)

This is an open-access article under the CC-BY-SA license



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor perbankan. Transformasi digital yang terjadi dalam beberapa tahun terakhir mendorong lembaga keuangan untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien melalui platform digital. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah hadirnya aplikasi mobile banking yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Kehadiran layanan ini menjadi bagian penting dalam mendukung gaya hidup masyarakat modern yang menuntut kecepatan dan fleksibilitas dalam aktivitas keuangan sehari-hari (Pratama, 2021).

Pemanfaatan aplikasi mobile banking di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan seiring dengan meningkatnya penggunaan smartphone dan akses internet di berbagai wilayah. Kondisi ini didukung oleh perubahan perilaku masyarakat yang semakin terbiasa melakukan transaksi digital seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk, hingga investasi melalui perangkat mobile. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nugroho dan Santoso (2022), penggunaan layanan digital banking meningkat secara drastis sejak era transformasi digital pascapandemi karena masyarakat lebih memilih layanan yang praktis dan minim kontak fisik. Oleh karena itu, kualitas aplikasi mobile banking menjadi faktor utama dalam mempertahankan loyalitas pengguna.

Dalam pengembangan aplikasi digital, keberhasilan sebuah sistem tidak hanya diukur dari kelengkapan fitur yang dimiliki, tetapi juga dari tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna saat

berinteraksi dengan aplikasi tersebut. Konsep User Experience (UX) menjadi salah satu aspek penting dalam menciptakan aplikasi yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif dan efisien. UX mencakup pengalaman emosional, persepsi, kemudahan penggunaan, serta kenyamanan pengguna ketika menggunakan suatu sistem digital (Rahmawati & Hidayat, 2020). Aplikasi yang memiliki UX baik cenderung lebih mudah diterima dan digunakan secara berkelanjutan oleh masyarakat.

Pendekatan Human Computer Interaction (HCI) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis interaksi antara manusia dengan sistem komputer. HCI berfokus pada bagaimana teknologi dirancang agar sesuai dengan kebutuhan, kemampuan, dan perilaku pengguna. Dalam konteks aplikasi mobile banking, penerapan prinsip HCI sangat penting karena pengguna berasal dari berbagai kalangan usia dan tingkat pemahaman teknologi yang berbeda-beda (Sari et al., 2021). Oleh sebab itu, desain antarmuka yang sederhana dan intuitif menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas interaksi pengguna.

Aspek usability dalam HCI meliputi efektivitas, efisiensi, learnability, memorability, serta tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi. Semakin tinggi tingkat usability suatu sistem, maka semakin mudah aplikasi tersebut digunakan oleh pengguna baru maupun pengguna lama. Penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Kurniawan (2021) menunjukkan bahwa desain antarmuka yang kompleks dapat menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam menemukan fitur tertentu sehingga menurunkan kepuasan pengguna terhadap layanan digital banking. Oleh karena itu, evaluasi usability menjadi langkah penting dalam pengembangan aplikasi mobile banking yang kompetitif.

Selain faktor kemudahan penggunaan, keamanan sistem juga menjadi perhatian utama dalam penggunaan aplikasi mobile banking. Meningkatnya transaksi digital turut meningkatkan risiko kejahatan siber seperti pencurian data, phishing, dan penyalahgunaan akun pengguna. Untuk mengatasi hal tersebut, berbagai bank mulai menerapkan sistem keamanan berlapis seperti autentikasi biometrik, verifikasi OTP, dan notifikasi transaksi real-time. Menurut penelitian Wibowo et al. (2022), tingkat keamanan aplikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan loyalitas pengguna dalam menggunakan layanan mobile banking.

Kualitas antarmuka pengguna (user interface) juga menjadi faktor yang menentukan keberhasilan aplikasi digital. Tampilan aplikasi yang menarik, konsisten, dan mudah dipahami dapat meningkatkan kenyamanan pengguna ketika melakukan transaksi. Sebaliknya, tampilan yang rumit dan tidak responsif dapat menyebabkan pengguna merasa kesulitan dan beralih ke aplikasi lain yang lebih mudah digunakan. Penelitian oleh Lestari dan Wahyudi (2020) menyatakan bahwa desain visual yang baik mampu meningkatkan interaksi pengguna serta memperkuat citra positif suatu layanan digital.

Perkembangan teknologi mobile juga menyebabkan meningkatnya ekspektasi pengguna terhadap performa aplikasi. Pengguna menginginkan aplikasi yang cepat, stabil, dan mampu berjalan dengan baik pada berbagai kondisi jaringan internet. Namun, pada kenyataannya masih banyak pengguna yang mengeluhkan terjadinya lag, kesalahan sistem, atau kegagalan transaksi ketika menggunakan aplikasi mobile banking. Permasalahan tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan menurunkan kualitas pengalaman penggunaan secara keseluruhan (Yusuf & Ramadhan, 2021). Oleh karena itu, evaluasi performa aplikasi menjadi bagian penting dalam pengembangan sistem digital yang optimal.

Penerapan prinsip HCI dalam pengembangan mobile banking tidak hanya bertujuan meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga mendukung inklusi keuangan digital di masyarakat. Aplikasi yang mudah digunakan akan membantu berbagai kelompok masyarakat, termasuk pengguna lanjut usia dan pengguna dengan tingkat literasi digital rendah, untuk dapat

mengakses layanan keuangan secara mandiri. Penelitian oleh Firmansyah et al. (2023) menunjukkan bahwa aplikasi dengan tingkat usability tinggi mampu meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan digital secara rutin.

Dalam lingkungan persaingan industri perbankan yang semakin ketat, kualitas pengalaman pengguna menjadi salah satu faktor pembeda antarpenyedia layanan digital. Bank yang mampu menghadirkan aplikasi dengan UX yang baik akan memiliki peluang lebih besar dalam mempertahankan nasabah dan meningkatkan loyalitas pengguna. Selain itu, pengalaman pengguna yang positif juga dapat meningkatkan citra perusahaan dan memperkuat daya saing di era digital (Maulana & Fitriani, 2022). Oleh sebab itu, analisis UX berbasis HCI menjadi sangat relevan untuk dilakukan dalam pengembangan layanan mobile banking modern.

Penelitian mengenai UX pada aplikasi mobile banking telah banyak dilakukan, namun sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek teknis dan keamanan sistem. Sementara itu, kajian yang mengintegrasikan faktor usability, interaktivitas, kenyamanan antarmuka, dan kepuasan pengguna secara menyeluruh masih relatif terbatas, khususnya dalam konteks pengguna aplikasi mobile banking di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara desain interaksi dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile banking.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis User Experience pada aplikasi mobile banking menggunakan pendekatan Human Computer Interaction. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembang aplikasi dan institusi perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan digital yang lebih responsif, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Selain itu, hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadi referensi akademik dalam pengembangan kajian HCI dan UX pada sistem informasi berbasis mobile di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis User Experience (UX) pada aplikasi mobile banking berdasarkan perspektif Human Computer Interaction (HCI). Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna melalui pengukuran data numerik yang dianalisis secara statistik. Metode survei digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari pengguna aplikasi mobile banking terkait pengalaman mereka dalam menggunakan fitur-fitur layanan digital perbankan (Sugiyono, 2022).

Penelitian dilaksanakan selama tiga bulan, mulai dari proses penyusunan instrumen, pengumpulan data, hingga analisis hasil penelitian. Lokasi penelitian dilakukan secara daring dengan melibatkan responden pengguna aktif mobile banking di Indonesia. Pemilihan penelitian secara daring dilakukan karena sebagian besar aktivitas transaksi digital saat ini dilakukan melalui perangkat seluler sehingga memudahkan peneliti memperoleh data yang relevan dan aktual (Pratama & Nugroho, 2021).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi mobile banking yang aktif melakukan transaksi digital minimal tiga kali dalam satu bulan. Populasi dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa pengguna aktif memiliki pengalaman yang cukup dalam menilai kualitas antarmuka dan layanan aplikasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu seperti usia minimal 17 tahun, memiliki akun mobile banking aktif, serta pernah menggunakan fitur transfer, pembayaran, dan pengecekan saldo (Arikunto, 2020).

Jumlah sampel penelitian sebanyak 150 responden yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner digital menggunakan Google Forms. Penentuan jumlah sampel mengacu pada pendapat Hair et al. (2019) yang menyatakan bahwa penelitian berbasis analisis statistik membutuhkan minimal 5–10 kali jumlah indikator penelitian. Dalam penelitian ini terdapat 15 indikator pengukuran sehingga jumlah sampel dianggap memenuhi syarat untuk analisis data yang valid dan reliabel.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert lima tingkat, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju). Kuesioner disusun berdasarkan indikator Human Computer Interaction dan konsep usability yang meliputi efektivitas, efisiensi, kemudahan penggunaan (learnability), kemudahan diingat (memorability), tingkat kesalahan (error), dan kepuasan pengguna (satisfaction) (Nielsen, 2012).

Selain menggunakan kuesioner, penelitian ini juga menerapkan metode observasi terhadap perilaku pengguna saat melakukan transaksi pada aplikasi mobile banking. Observasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengguna berinteraksi dengan tampilan antarmuka aplikasi, termasuk proses navigasi menu, kecepatan akses fitur, dan respons sistem terhadap tindakan pengguna. Teknik observasi membantu peneliti memperoleh data yang lebih mendalam terkait hambatan penggunaan aplikasi digital (Jogiyanto, 2019).

Variabel penelitian terdiri atas variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen meliputi desain antarmuka, kemudahan navigasi, keamanan sistem, dan kecepatan akses aplikasi. Sementara itu, variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat User Experience pengguna mobile banking. Hubungan antarvariabel dianalisis untuk mengetahui pengaruh kualitas interaksi manusia dan komputer terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital (Davis, 1989).

Uji validitas instrumen dilakukan menggunakan korelasi Product Moment Pearson untuk mengetahui tingkat ketepatan item pertanyaan dalam mengukur variabel penelitian. Item dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi lebih besar dari nilai r tabel pada taraf signifikansi 5%. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan nilai minimum 0,70 untuk memastikan konsistensi jawaban responden terhadap seluruh item pertanyaan (Ghozali, 2021).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan tingkat penilaian pengguna terhadap aplikasi mobile banking. Sementara itu, analisis inferensial dilakukan menggunakan uji regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap pengalaman pengguna secara simultan maupun parsial (Santoso, 2020).

Sebelum dilakukan analisis regresi, data terlebih dahulu diuji menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov untuk memastikan distribusi data bersifat normal. Uji multikolinearitas bertujuan mengetahui adanya hubungan antarvariabel independen, sedangkan uji heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan tidak terjadi ketidaksamaan varians residual pada model regresi (Priyatno, 2020).

Dalam proses pengolahan data, penelitian ini menggunakan bantuan perangkat lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Penggunaan SPSS membantu peneliti dalam melakukan penghitungan statistik secara sistematis dan akurat sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan interpretasi data untuk memudahkan pembahasan hasil penelitian (Riduwan, 2021).

Penelitian ini juga memperhatikan aspek etika penelitian dengan menjaga kerahasiaan identitas responden dan memastikan bahwa seluruh data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Sebelum pengisian kuesioner, responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan diminta memberikan persetujuan secara sukarela. Hal ini dilakukan agar penelitian berjalan sesuai prinsip etika ilmiah dan menghormati hak privasi responden (Creswell, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai analisis User Experience (UX) pada aplikasi mobile banking menggunakan pendekatan Human Computer Interaction (HCI) menunjukkan bahwa perkembangan layanan perbankan digital telah memberikan perubahan signifikan terhadap pola transaksi masyarakat. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden pengguna aktif mobile banking, sebagian besar pengguna menyatakan bahwa aplikasi mobile banking telah menjadi kebutuhan utama dalam aktivitas keuangan sehari-hari. Intensitas penggunaan yang tinggi menunjukkan bahwa kualitas antarmuka dan kenyamanan penggunaan aplikasi menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian Putra dan Wijaya (2022) yang menyatakan bahwa kualitas sistem digital sangat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan perbankan elektronik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek usability memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile banking. Sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kemudahan navigasi menu, tampilan antarmuka yang sederhana, serta proses transaksi yang dinilai cepat dan efisien. Pengguna merasa lebih mudah melakukan aktivitas seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian produk digital tanpa memerlukan banyak langkah operasional. Hal ini menunjukkan bahwa desain antarmuka yang sederhana mampu meningkatkan efektivitas interaksi antara pengguna dan sistem digital.

Berdasarkan hasil observasi, pengguna cenderung lebih nyaman menggunakan aplikasi yang memiliki tata letak menu yang konsisten dan ikon yang mudah dipahami. Konsistensi desain membantu pengguna mengingat fungsi fitur tertentu sehingga mengurangi tingkat kesalahan saat melakukan transaksi. Dalam perspektif HCI, konsistensi merupakan salah satu prinsip utama yang memengaruhi kenyamanan interaksi manusia dan komputer. Temuan ini mendukung penelitian Rahmawati et al. (2021) yang menyebutkan bahwa struktur navigasi yang konsisten dapat meningkatkan efisiensi penggunaan aplikasi berbasis mobile.

Selain itu, faktor kecepatan akses aplikasi menjadi salah satu indikator penting dalam membentuk pengalaman pengguna yang positif. Sebagian besar responden menyatakan bahwa aplikasi mobile banking dengan waktu respon yang cepat memberikan rasa nyaman dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan digital. Pengguna cenderung merasa puas ketika proses login, pengecekan saldo, maupun transaksi dapat dilakukan tanpa hambatan teknis. Kecepatan sistem menunjukkan kualitas performa aplikasi yang baik serta mendukung efektivitas layanan perbankan digital.

Penelitian ini juga menemukan bahwa fitur keamanan memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepercayaan pengguna. Mayoritas responden merasa lebih aman menggunakan aplikasi yang menyediakan autentikasi biometrik seperti sidik jari dan pengenalan wajah. Selain itu, fitur notifikasi transaksi secara real-time dinilai mampu meningkatkan rasa aman karena pengguna dapat memantau seluruh aktivitas rekening secara langsung. Dalam konteks HCI, keamanan merupakan bagian dari kenyamanan psikologis pengguna ketika berinteraksi dengan sistem digital.

Walaupun sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap aplikasi mobile banking, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang masih dirasakan pengguna. Salah satu kendala utama adalah kompleksitas menu pada beberapa fitur layanan tambahan. Sebagian pengguna merasa kesulitan menemukan fitur tertentu karena penempatan menu yang kurang intuitif. Kondisi ini menyebabkan pengguna membutuhkan waktu lebih lama dalam menyelesaikan transaksi tertentu. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengembang aplikasi masih perlu melakukan optimalisasi struktur navigasi agar lebih mudah dipahami oleh seluruh kelompok pengguna.

Kendala lain yang ditemukan adalah penurunan performa aplikasi ketika koneksi internet tidak stabil. Beberapa responden mengeluhkan proses transaksi yang lambat bahkan mengalami kegagalan saat jaringan internet lemah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas infrastruktur jaringan masih menjadi faktor eksternal yang memengaruhi pengalaman pengguna mobile banking. Dalam era transformasi digital, stabilitas sistem menjadi salah satu indikator penting dalam menjaga kualitas layanan berbasis teknologi informasi.

Hasil analisis data juga menunjukkan adanya hubungan antara tingkat pengalaman pengguna dengan usia responden. Pengguna dari kelompok usia muda cenderung lebih cepat memahami fitur aplikasi dibandingkan kelompok usia yang lebih tua. Pengguna lanjut usia memerlukan tampilan antarmuka yang lebih sederhana dengan ukuran teks yang lebih besar agar lebih mudah digunakan. Perbedaan karakteristik pengguna ini menunjukkan bahwa desain aplikasi perlu mempertimbangkan aspek inklusivitas agar dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dalam perspektif HCI, aspek learnability menjadi indikator penting dalam menentukan keberhasilan suatu aplikasi digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi mobile banking dengan desain sederhana lebih mudah dipelajari oleh pengguna baru. Mayoritas responden mengaku dapat memahami alur penggunaan aplikasi hanya dalam beberapa kali percobaan tanpa memerlukan bantuan teknis tambahan. Kemudahan pembelajaran ini meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan layanan perbankan digital secara berkelanjutan.

Selain learnability, aspek memorability juga menunjukkan hasil yang positif. Responden menyatakan bahwa mereka dapat dengan mudah mengingat langkah-langkah penggunaan aplikasi meskipun tidak digunakan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini dipengaruhi oleh konsistensi desain menu dan penggunaan simbol visual yang familiar bagi pengguna. Semakin mudah pengguna mengingat fungsi sistem, maka semakin tinggi tingkat efisiensi interaksi yang dihasilkan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknis, tetapi juga oleh aspek emosional ketika menggunakan aplikasi. Tampilan visual yang menarik, kombinasi warna yang nyaman, serta animasi yang responsif mampu meningkatkan kenyamanan pengguna selama berinteraksi dengan aplikasi mobile banking. Pengalaman emosional yang positif dapat meningkatkan loyalitas pengguna terhadap layanan digital yang digunakan secara rutin.

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa sebagian besar pengguna menginginkan pengembangan fitur yang lebih personal dan adaptif. Pengguna berharap aplikasi mobile banking dapat menyediakan rekomendasi transaksi, pengingat pembayaran otomatis, serta layanan bantuan berbasis chatbot yang lebih interaktif. Pengembangan fitur berbasis kecerdasan buatan dipandang mampu meningkatkan kualitas layanan dan mempercepat interaksi pengguna dengan sistem digital.

Dari sisi institusi perbankan, peningkatan kualitas UX dapat memberikan dampak positif terhadap citra perusahaan. Aplikasi yang mudah digunakan dan aman akan meningkatkan tingkat

kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital bank. Kepercayaan tersebut berpotensi meningkatkan jumlah pengguna aktif mobile banking sekaligus memperkuat daya saing perbankan di era digitalisasi. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan UX menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan modern.

Penelitian ini juga memperlihatkan bahwa penerapan prinsip HCI mampu membantu pengembang memahami kebutuhan pengguna secara lebih mendalam. Dengan memahami perilaku pengguna, pengembang dapat merancang sistem yang lebih efektif, efisien, dan mudah digunakan. Pendekatan HCI tidak hanya berfokus pada teknologi, tetapi juga memperhatikan aspek psikologis dan kenyamanan manusia sebagai pengguna utama sistem digital.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas User Experience pada aplikasi mobile banking dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kemudahan penggunaan, keamanan, kecepatan akses, konsistensi desain, serta kenyamanan visual. Penerapan prinsip Human Computer Interaction terbukti mampu meningkatkan kualitas interaksi pengguna dengan sistem digital. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi mobile banking di masa depan perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan menyesuaikan kebutuhan dan perilaku pengguna agar tercipta layanan digital yang lebih efektif, aman, dan responsif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis User Experience pada aplikasi mobile banking menggunakan metode Human Computer Interaction (HCI), dapat disimpulkan bahwa kualitas pengalaman pengguna memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan layanan perbankan digital. Desain antarmuka yang sederhana, navigasi yang mudah dipahami, serta kecepatan akses aplikasi terbukti mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam melakukan berbagai aktivitas transaksi keuangan secara digital. Pengguna cenderung lebih memilih aplikasi yang memiliki tampilan intuitif dan tidak memerlukan proses yang rumit dalam pengoperasiannya. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip HCI menjadi faktor utama dalam menciptakan aplikasi mobile banking yang efektif dan efisien.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa aspek keamanan digital memberikan pengaruh besar terhadap tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi mobile banking. Fitur keamanan seperti autentikasi biometrik, verifikasi dua langkah, dan notifikasi transaksi secara real-time mampu meningkatkan rasa aman pengguna ketika melakukan transaksi keuangan. Keamanan yang baik tidak hanya melindungi data pengguna, tetapi juga meningkatkan loyalitas dan minat masyarakat untuk terus menggunakan layanan digital perbankan. Dengan demikian, pengembang aplikasi perlu menyeimbangkan antara kemudahan penggunaan dan sistem keamanan agar aplikasi tetap nyaman digunakan tanpa mengurangi perlindungan data pengguna.

Selain kelebihan yang ditemukan, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala yang masih dialami pengguna, seperti kompleksitas menu tertentu dan penurunan performa aplikasi ketika jaringan internet tidak stabil. Hal tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi pengalaman pengguna tidak hanya bergantung pada desain visual, tetapi juga pada stabilitas sistem dan performa teknis aplikasi. Pengembang perlu melakukan evaluasi dan pembaruan sistem secara berkala agar aplikasi dapat berjalan lebih responsif pada berbagai kondisi perangkat dan jaringan. Perbaikan terhadap struktur navigasi dan penyederhanaan fitur juga diperlukan untuk meningkatkan efisiensi penggunaan aplikasi bagi semua kalangan pengguna.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa penerapan konsep Human Computer Interaction secara optimal dapat meningkatkan kualitas layanan mobile banking dan

mendukung transformasi digital di sektor perbankan. Pengalaman pengguna yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan, kepercayaan, serta loyalitas pengguna dalam memanfaatkan layanan keuangan digital. Oleh karena itu, institusi perbankan dan pengembang aplikasi diharapkan dapat terus berinovasi dalam menghadirkan layanan yang lebih interaktif, aman, dan mudah digunakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2020). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.)*. Sage Publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Firmansyah, R., Hidayat, T., & Saputra, D. (2023). Analisis usability aplikasi perbankan digital terhadap minat penggunaan masyarakat. *Jurnal Teknologi Informasi Indonesia*, 8(2), 120–131.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis (8th ed.)*. Cengage Learning.
- Jogiyanto. (2019). *Sistem teknologi informasi*. Andi Publisher.
- Lestari, N., & Wahyudi, A. (2020). Pengaruh desain antarmuka terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital. *Jurnal Sistem Informasi dan Komputer*, 5(1), 45–53.
- Maulana, F., & Fitriani, S. (2022). Strategi peningkatan loyalitas nasabah melalui kualitas layanan mobile banking. *Jurnal Informatika Bisnis*, 11(3), 201–210.
- Nielsen, J. (2012). *Usability engineering*. Morgan Kaufmann.
- Nugroho, A., & Santoso, B. (2022). Transformasi digital perbankan pascapandemi COVID-19 di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Digital*, 6(2), 88–97.
- Pratama, R., & Nugroho, A. (2021). Analisis kepuasan pengguna aplikasi mobile banking menggunakan metode usability testing. *Jurnal Informatika Indonesia*, 6(2), 45–53.
- Pratama, Y. (2021). Perkembangan teknologi finansial dan layanan mobile banking di Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 9(1), 14–25.
- Priyatno, D. (2020). *Paham analisis statistik data dengan SPSS*. Mediakom.
- Putra, R., & Wijaya, D. (2022). Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna mobile banking di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 12(1), 45–56.
- Putri, D., & Kurniawan, R. (2021). Evaluasi usability aplikasi mobile banking menggunakan metode heuristic evaluation. *Jurnal Informatika Modern*, 7(2), 55–64.
- Rahmawati, I., & Hidayat, M. (2020). Analisis user experience pada aplikasi berbasis mobile menggunakan pendekatan UX. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 10(1), 33–42.
- Rahmawati, N., Prasetyo, H., & Kurniawan, A. (2021). Evaluasi usability aplikasi digital banking menggunakan metode human centered design. *Jurnal Informatika Nasional*, 9(3), 201–210.
- Riduwan. (2021). *Skala pengukuran variabel-variabel penelitian*. Alfabeta.
- Santoso, S. (2020). *Panduan lengkap SPSS versi 26*. Elex Media Komputindo.
- Saputra, Y., & Lestari, P. (2023). Implementasi human computer interaction pada pengembangan aplikasi perbankan digital. *Jurnal Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*, 14(1), 67–78.
- Sari, P., Nugraha, D., & Utami, R. (2021). Implementasi human computer interaction pada aplikasi layanan digital. *Jurnal Komputasi dan Teknologi Informasi*, 4(3), 90–101.

- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wibowo, H., Setiawan, A., & Laksana, R. (2022). Pengaruh keamanan sistem terhadap kepercayaan pengguna mobile banking. *Jurnal Cyber Security Indonesia*, 3(2), 70–82.
- Wijaya, T., & Prakoso, H. (2021). Pendekatan human computer interaction dalam pengembangan aplikasi modern. *Jurnal Informatika Terapan*, 7(1), 21–30.
- Yusuf, M., & Ramadhan, F. (2021). Analisis performa aplikasi mobile banking pada kondisi jaringan berbeda. *Jurnal Teknologi Digital*, 5(4), 145–154.