
EVALUASI USER EXPERIENCE PADA APLIKASI BCA MOBILE DAN MYBCA

Silviny Wijaya¹, Yuwanna Anlikie², Pricillia Yoanda³, Yusnaini⁴

STMB MULTISMART

Jalan Pajak Rambe, Martubung, Kec. Medan Labuhan, Kota Medan, Sumatera Utara 20252

Email : silvinywijaya2004@gmail.com¹, yuwannaanlikie15@gmail.com², pricilliayoanda05@gmail.com³

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (User Experience/UX) pada dua aplikasi mobile banking BCA, yaitu BCA mobile dan *myBCA*. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui survei hasil kuesioner online yang disebar kepada 36 responden, sehingga dapat disimpulkan bahwa *myBCA* lebih unggul dalam aspek tampilan, kemudahan penggunaan, fitur, dan keamanan. Namun, masih ditemukan gangguan teknis pada *myBCA*. Studi ini merekomendasikan peningkatan stabilitas sistem untuk mendukung kualitas layanan digital yang optimal.

Kata Kunci : *Mobile banking, User Experience, BCA Mobile, myBCA*

1. LATAR BELAKANG

Era digital telah membawa transformasi signifikan dalam sektor perbankan. Layanan mobile banking, seperti BCA mobile dan *myBCA*, kini menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari, memungkinkan transaksi keuangan dan pengelolaan rekening kapan pun dan di mana pun. Kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna (user experience) yang positif menjadi kunci utama dalam menarik dan mempertahankan nasabah di tengah persaingan yang semakin kompetitif di industri perbankan. PT Bank Central Asia Tbk (BCA), berdiri sejak 1957, merupakan salah satu bank swasta terbesar dan terkemuka di Indonesia. Sebagai respon terhadap perkembangan pesat teknologi dan kebutuhan nasabah, BCA telah mengembangkan berbagai produk dan layanan digital, termasuk aplikasi mobile banking BCA mobile dan *myBCA*. Kedua aplikasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan finansial nasabah secara modern dan efisien. Meskipun BCA mobile telah lama menjadi pilihan utama banyak nasabah, observasi dari ulasan pengguna di platform digital seperti Play Store dan App Store mengindikasikan adanya beberapa kekurangan. Ulasan tersebut seringkali menyinggung masalah seperti tampilan aplikasi yang kurang menarik, fitur yang dianggap kurang lengkap, dan kendala usability yang mengurangi kenyamanan pengguna. Hal ini mendorong BCA untuk mengembangkan *myBCA* sebagai alternatif aplikasi mobile banking yang diharapkan dapat mengatasi kekurangan-kekurangan tersebut. User experience (UX) merupakan aspek yang sangat penting dalam keberhasilan aplikasi mobile banking. UX mencakup seluruh aspek interaksi pengguna dengan aplikasi, mulai dari kemudahan navigasi dan pemahaman fitur hingga kepuasan dan efektivitas dalam menyelesaikan transaksi. Oleh karena itu, evaluasi terhadap UX sangat penting, karena UX tidak hanya mencerminkan kemudahan penggunaan, tetapi juga kepuasan, efektivitas, dan kepercayaan pengguna dalam menggunakan layanan digital (Garrett, 2011). Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi komprehensif terhadap desain tampilan dan pengalaman pengguna pada kedua aplikasi tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berharga bagi BCA untuk meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna pada aplikasi mobile banking mereka, sehingga dapat mempertahankan daya saing dan memenuhi harapan nasabah di era digital yang dinamis ini.

2. LANDASAN TEORI

2.1. User Experience

User Experience (UX), atau pengalaman pengguna, adalah gambaran tentang bagaimana orang melihat dan bertindak atas produk, sistem, atau layanan yang telah dibuat. Dalam konteks digital, UX menjadi faktor utama dalam keberhasilan suatu aplikasi karena memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna (Hassenzahl & Tractinsky, 2006). UX berguna untuk mengevaluasi produk dari segi kepuasan dan kenyamanan pengguna saat menggunakannya. Untuk membangun produk, kita harus membangun pengalaman pengguna sehingga mereka berhak untuk menentukan tingkat kepuasan dan kenyamanan mereka. Tidak peduli seberapa bagus produk dibuat, jika pengguna tidak puas dan tidak nyaman saat menggunakannya, kualitas produk akan sangat rendah. Istilah "User Experience" (UX) mengacu pada interaksi pengguna dengan produk atau layanan, termasuk kemudahan penggunaan, kesederhanaan, dan pemahaman, serta efektivitas dan efisiensi produk. Antarmuka pengguna (UI) adalah komponen dari sistem yang memungkinkan interaksi pengguna langsung (Sufandi et al., 2022). User Experience (UX) diukur oleh tingkat kenyamanan dan kepuasan seseorang dengan produk, sistem, atau layanan. UX buruk tanpa audiens yang dengannya tujuan dapat merasa puas, nyaman, dan diatur, terlepas dari seberapa bagus fitur produk, sistem, atau layanan. Karena pertumbuhan dunia digital dan seluler, UX menjadi lebih kompleks dan beragam. Saat ini, orang dapat mengakses situs web dari berbagai perangkat (Fariyanto & Ulum,

2021).

2.2. Bca Mobile

Menurut Hutabarat (2010), Mobile banking adalah penyediaan fasilitas perbankan komunikasi bergerak seperti handphone dengan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. Mobile Banking menawarkan keunggulan yang membuat transaksi menjadi lebih praktis dan cepat, dapat dilakukan 24 jam tanpa henti dalam melakukan transaksi perbankan tanpa mengkhawatirkan jam operasional dari suatu bank. Menurut Novitasari, Manggabarani and Astuti (2021) Bank menciptakan inovasi baru untuk memudahkan proses transaksi nasabah melalui teknologi yang ada tanpa harus ke bank, proses transaksinya dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun dalam hitungan menit menjadi lebih praktis (Novitasari et al., 2021). Inovasi ini menciptakan teknologi bernama Mobile Banking yang bisa diakses menggunakan teknologi internet pada smartphone. Di Mobile Banking, terdapat layanan transaksi perbankan seperti transaksi BCA, transfer antar bank, investasi dan membayar tagihan-tagihan seperti tagihan air, listrik dan jaringan untuk mempermudah nasabah melakukan kegiatan (Astuti & Kulsum, 2018). BCA mobile merupakan layanan perbankan online yang diakses melalui aplikasi mobile. Fokus utamanya adalah kemudahan dan kecepatan transaksi perbankan harian, mengintegrasikan layanan m-BCA dan KlikBCA dalam satu aplikasi. Fitur-fitur yang ditawarkan cukup lengkap, mencakup berbagai transaksi finansial dan non-finansial, serta dilengkapi sistem keamanan berlapis dan fasilitas daftar transfer untuk kemudahan transaksi berulang. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan layanan tambahan seperti pembukaan rekening baru, penggantian kode akses, dan akses ke layanan Flazz. InfoBCA, meski dapat diakses melalui BCA Mobile, juga tersedia sebagai aplikasi terpisah yang menyediakan informasi produk, promosi, dan lokasi cabang BCA.

2.3. myBCA

myBCA merupakan platform digital terbaru BCA, menawarkan akses terpadu ke seluruh informasi rekening nasabah melalui satu user ID (BCA ID). Aksesibilitasnya pun tinggi, karena dapat diakses melalui aplikasi mobile (Android dan iOS) maupun situs web desktop. Aplikasi ini terbagi dalam tiga fungsi utama: administrasi (pengelolaan akun dan rekening), informasi (akses ke e-Statement, saldo, riwayat transaksi, dll.), dan transaksi (beragam pilihan transfer dana dan pembayaran, termasuk QRIS dan transfer antar bank menggunakan nomor HP/email). Menurut Novitasari et al. (2021), inovasi digital perbankan seperti *myBCA* lahir untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna, dengan menekankan pengalaman yang terintegrasi dan personalisasi layanan digital (Novitasari et al., 2021). Dengan kata lain, *myBCA* menyediakan platform yang lebih komprehensif dan terintegrasi dibandingkan BCA mobile, meskipun keduanya memiliki tujuan yang sama, yakni memberikan layanan perbankan digital kepada nasabah BCA.

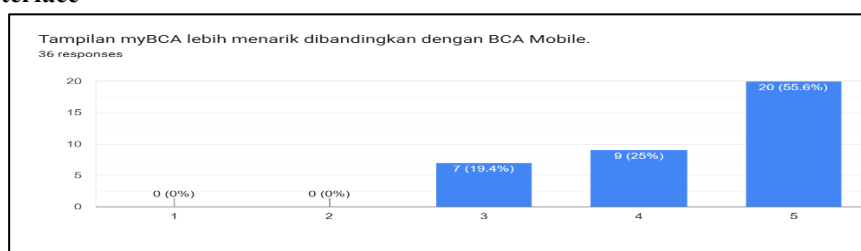
3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengevaluasi User Experience (UX) aplikasi BCA mobile dan *myBCA*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisisioner online yang diakses melalui Google Form. Kuisisioner tersebut dirancang secara terstruktur untuk menggali persepsi dan pengalaman pengguna secara rinci, meliputi berbagai aspek penting seperti kemudahan navigasi dan penggunaan aplikasi (usability), estetika dan daya tarik tampilan antarmuka (UI), kelengkapan dan kegunaan fitur-fitur yang tersedia, efektivitas dalam menyelesaikan transaksi, serta persepsi pengguna terhadap keamanan dan kepercayaan aplikasi. Data kualitatif yang diperoleh dari respon pengguna akan dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola dan tren dalam pengalaman pengguna kedua aplikasi tersebut. Dengan pendekatan ini, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif dan mendalam mengenai persepsi dan pengalaman pengguna terhadap kedua aplikasi mobile banking BCA tersebut.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil survei terhadap 40 responden yang merupakan pengguna perbankan Bank Central Asia (BCA), dilakukan analisis terhadap persepsi dan preferensi pengguna terhadap dua aplikasi perbankan digital, yaitu BCA Mobile dan *myBCA*. Dari jumlah tersebut, hanya 36 responden yang memenuhi kriteria analisis karena telah menyatakan menggunakan kedua aplikasi. Dengan demikian, evaluasi komparatif terhadap aspek-aspek user experience dalam penelitian ini didasarkan pada 36 responden yang relevan.

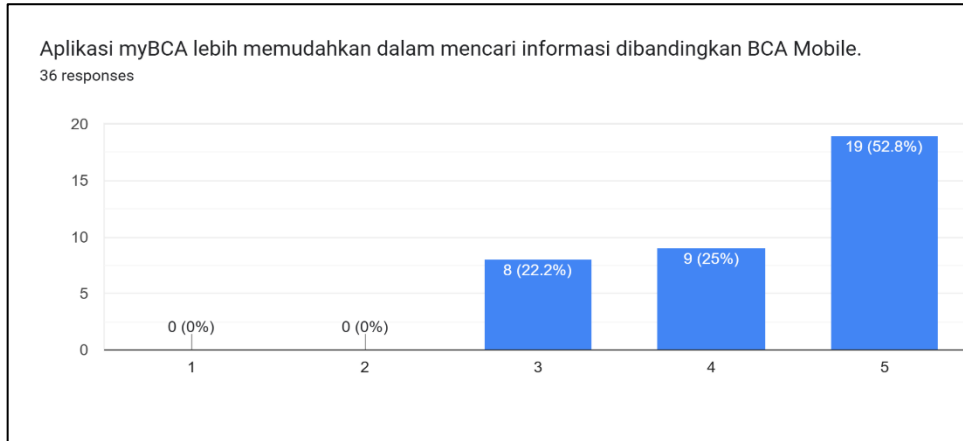
4.1. User Interface



Jika dibandingkan dengan BCA Mobile, kebanyakan orang menilai bahwa tampilan aplikasi *myBCA* terlihat lebih baik. Sebanyak 55,6% responden menyatakan sangat setuju (5) dengan tampilan aplikasi *myBCA*, Hal ini menunjukkan bahwa tampilan, warna, ikon, dan layout aplikasi *myBCA* lebih kontemporer, bersih, dan menarik secara visual.

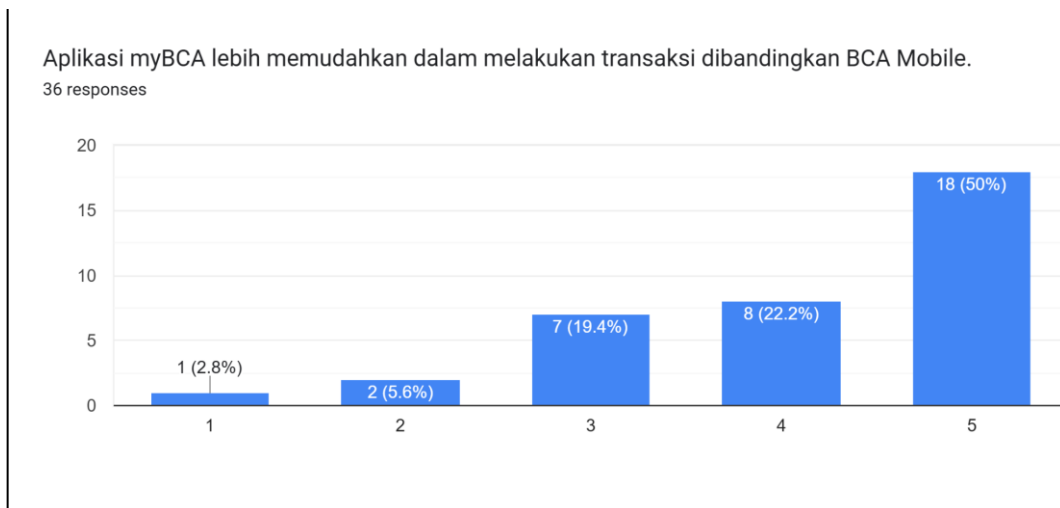
4.2. Kemudahan Akses Terhadap Informasi

Pada aspek kemudahan dalam memperoleh informasi, mayoritas responden (52,8%) juga sangat setuju (skor 5) bahwa *myBCA* lebih informatif. Hal ini mengindikasikan bahwa struktur menu dan penyusunan fitur dalam *myBCA* memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi secara cepat dan efisien. Kemampuan aplikasi dalam menyajikan informasi yang relevan dan mudah ditemukan menjadi salah satu indikator utama dari information usability dalam konteks layanan digital.



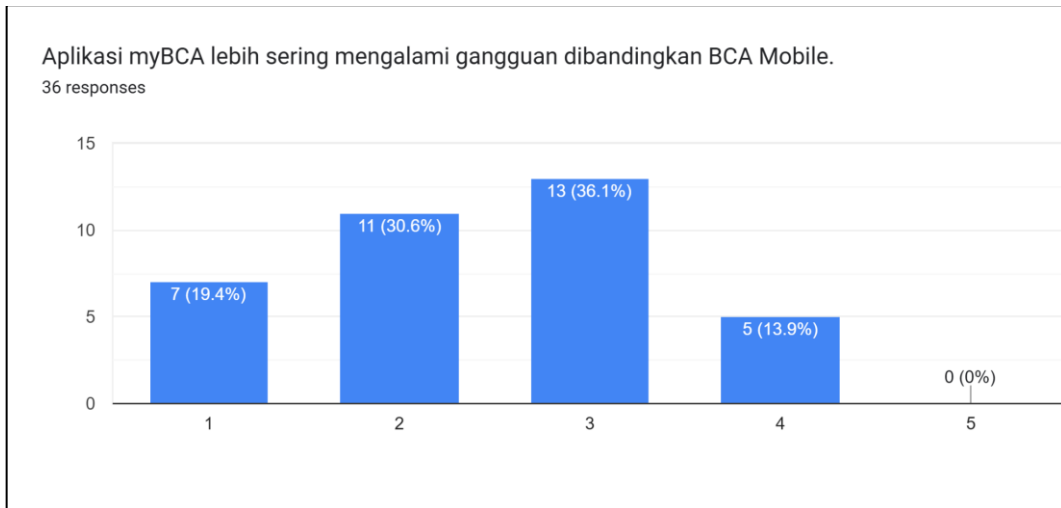
4.3. Kenyamanan Transaksi

Terkait kenyamanan dalam melakukan transaksi, setengah dari total responden (50%) menyatakan sangat setuju bahwa *myBCA* memberikan pengalaman transaksi yang lebih baik dibandingkan BCA Mobile. Hal ini menunjukkan bahwa *myBCA* telah berhasil menyederhanakan alur transaksi seperti transfer, pembayaran, dan pembelian, yang merupakan fungsi utama dari aplikasi perbankan digital. Fitur-fitur yang responsif, terintegrasi, dan mudah dijangkau menjadi nilai tambah yang signifikan.



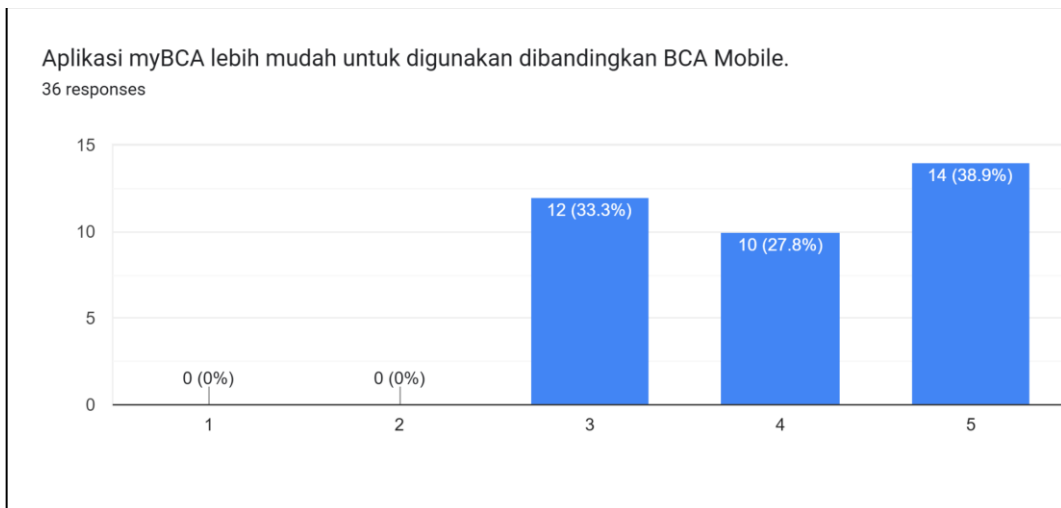
4.4. Kestabilan dan Gangguan Aplikasi

Menariknya, dalam dimensi kestabilan sistem, sebanyak 36,1% responden mengungkapkan kesetujuan bahwa *myBCA* lebih sering mengalami gangguan dibandingkan BCA Mobile. Walaupun skor tersebut masih tergolong moderat, hal ini menunjukkan adanya persepsi yang cukup nyata terhadap keterbatasan performa teknis pada *myBCA*. Gangguan seperti lag, force close, atau error sistem dapat menurunkan kepercayaan pengguna, terlebih dalam aplikasi keuangan yang membutuhkan reliabilitas tinggi.



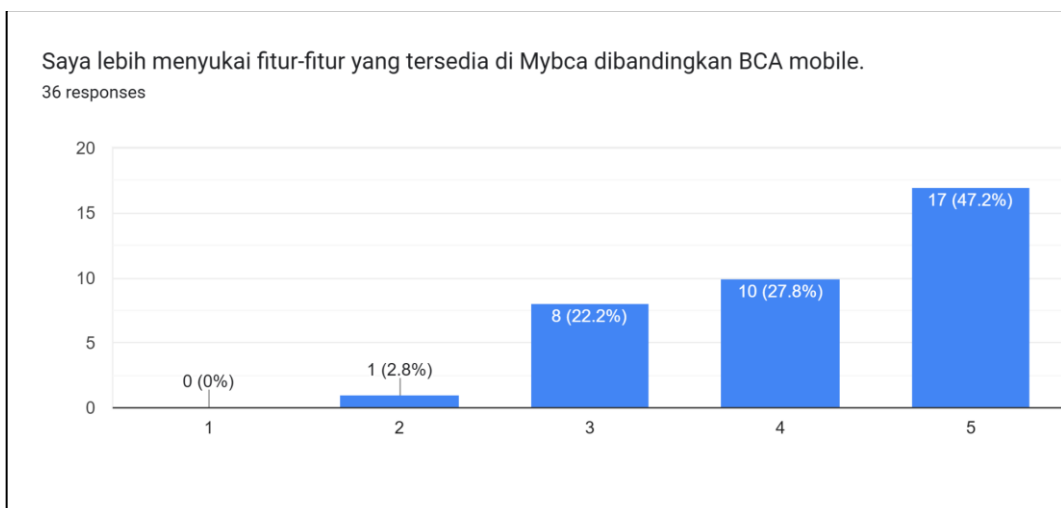
4.5. Kemudahan Penggunaan

Dalam hal kemudahan penggunaan secara keseluruhan, sebanyak 38,9% responden memberikan skor 5, yang berarti mereka sangat setuju bahwa *myBCA* lebih mudah digunakan dibandingkan BCA Mobile. Tingkat kemudahan ini merujuk pada aksesibilitas fitur, keterbacaan menu, dan kejelasan instruksi yang diberikan aplikasi. Penilaian ini mencerminkan keberhasilan *myBCA* dalam mengadopsi prinsip user-centered design.



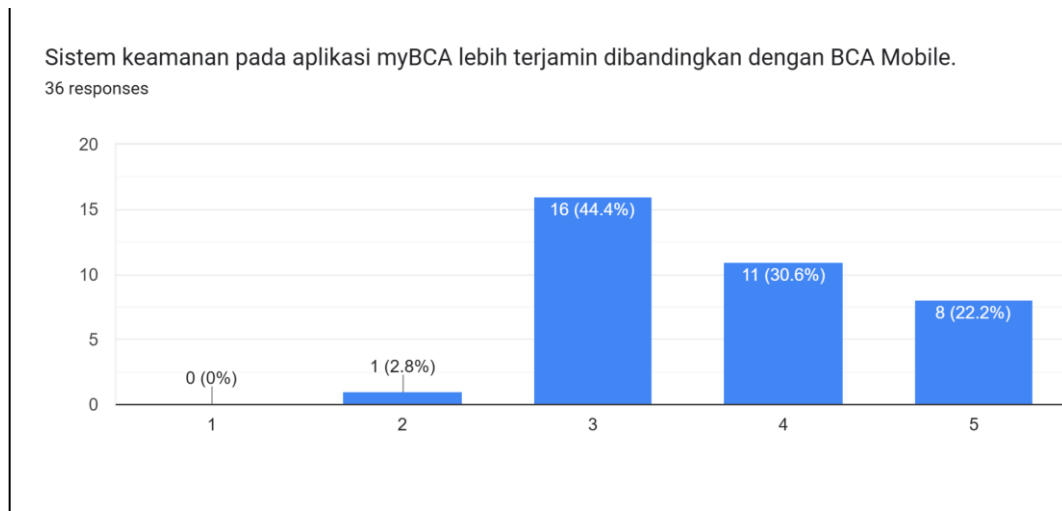
4.6. Kelengkapan Fitur

Sebanyak 47,2% menyatakan sangat setuju bahwa fitur-fitur dalam *myBCA* lebih lengkap dan sesuai kebutuhan. Ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa *myBCA* menawarkan lebih banyak variasi layanan—baik yang bersifat transaksional maupun informasional—yang tidak selalu tersedia dalam BCA Mobile.



4.7. Keamanan Aplikasi

Pada aspek keamanan, sebanyak 44,4% responden memberikan skor tertinggi, menyatakan bahwa *myBCA* memberikan rasa aman yang lebih tinggi. Hal ini mencakup sistem autentikasi ganda, notifikasi transaksi real-time, dan perlindungan data pengguna. Kepercayaan terhadap keamanan merupakan faktor kunci dalam keberlanjutan adopsi aplikasi perbankan digital.



5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi *myBCA* memiliki keunggulan dalam aspek pengalaman pengguna (*user experience*) dibandingkan dengan aplikasi BCA Mobile. Berdasarkan persepsi 36 responden, *myBCA* dinilai lebih unggul dalam beberapa dimensi, yakni tampilan antarmuka (*user interface*) yang lebih menarik dan modern, kemudahan akses terhadap informasi, kenyamanan dalam melakukan transaksi, kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, serta tingkat keamanan aplikasi. Tingkat kepuasan responden terhadap *myBCA* mencerminkan keberhasilan desain aplikasi yang lebih responsif, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip *user-centered design* pada *myBCA* berdampak positif terhadap persepsi dan pengalaman pengguna. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa sebagian pengguna masih mengalami gangguan teknis saat menggunakan *myBCA*, seperti keterlambatan respons sistem (*lagging*), kesalahan sistem (*error*), maupun penutupan aplikasi secara tiba-tiba (*force close*). Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi ini unggul secara fitur dan tampilan, aspek reliabilitas teknis masih memerlukan peningkatan untuk mencapai kualitas layanan digital yang optimal. Beberapa saran yang dapat dipertimbangkan guna meningkatkan kualitas aplikasi adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Stabilitas Sistem

Melakukan optimasi performa sistem untuk meningkatkan kestabilan aplikasi. Langkah ini penting agar pengalaman pengguna tetap konsisten dan bebas dari gangguan teknis yang dapat menurunkan kepercayaan terhadap layanan perbankan digital.

2. Penguatan Keamanan Berbasis Teknologi

Mengingat keamanan merupakan aspek fundamental dalam layanan perbankan digital, BCA disarankan untuk terus memperbarui sistem autentikasi, enkripsi data, serta perlindungan terhadap ancaman siber guna menjamin keamanan transaksi dan privasi pengguna.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan jumlah responden yang lebih besar dan pendekatan kuantitatif atau metode campuran guna meningkatkan validitas temuan. Selain itu, perbandingan dengan aplikasi mobile banking dari bank lain dapat memberikan perspektif yang lebih luas. Kajian terhadap faktor demografis, persepsi risiko, dan kepercayaan digital juga direkomendasikan untuk memahami lebih dalam preferensi dan perilaku pengguna layanan perbankan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Astuti, M., & Kulsum, U. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keuangan Islam*. <http://ejournal.uin-suka.ac.id/febi/jief/article/download/1505/1245>
- [2]. Fariyanto, D., & Ulum, I. (2021). Analisis Pengalaman Pengguna (User Experience) Aplikasi Mobile Banking BCA. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 9(1). <https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jtsi/article/download/2630/2176>
- [3]. Garrett, J. J. (2011). *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond*. New Riders. <https://learning.oreilly.com/library/view/the-elements-of/9780321624642/>
- [4]. Hassenzahl, M., & Tractinsky, N. (2006). User experience – a research agenda. *Behaviour & Information Technology*, 25(2), 91–97. <https://www.researchgate.net/profile/Noam->

- Tractinsky/publication/220374797_User_experience_-_a_research_agenda/links/02e7e538185fa92ac7000000/User-experience-a-research-agenda.pdf
- [5]. Novitasari, D., Manggabarani, M., & Astuti, M. (2021). Inovasi Teknologi Mobile Banking dalam Industri Perbankan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
<https://ejournal.stiedharmamitra.ac.id/index.php/jurnal/article/download/280/199>
- [6]. Sufandi, U. U., Triharningsari, D., & Mellysa, W. (2022). Peluang Penelitian UI/UX pada Pengembangan Aplikasi Mobile: Systematic Literature Review. *Techno.Com*, 21(3), 411–433.
<https://doi.org/10.33633/tc.v21i3.6059>